



PEKERJAAN
**BELANJA JASA KONSULTANSI PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
TAHUN ANGGARAN 2021**

**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

Jl. Menteri Supeno No. 10 Telp. (0271) 714898 Email : dlhsurakarta@gmail.com
SURAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan YME, karena atas karunia-Nya pekerjaan "**Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta Tahun Anggaran 2021**" yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta ini telah selesai dilaksanakan.

Laporan ini merupakan Laporan SKM 1 dalam rangka pelaksanaan pekerjaan tersebut. Laporan ini memaparkan secara keseluruhan pelaksanaan pekerjaan dari awal sampai dengan akhir kegiatan, yang secara umum mencakup latar belakang, tujuan, metode pelaksanaan survei, serta hasil pengolahan data dan analisis hasil survei yang telah dilaksanakan, berikut kesimpulan dan saran yang diberikan. Melalui laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara gamblang perkembangan pekerjaan sejak dari awal sampai dengan akhir pelaksanaan survei.

Pada kesempatan ini, kami memberikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Responden survei yang telah berkenan meluangkan waktu untuk diwawancarai dan mengisi kuesioner survei.
2. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran pekerjaan ini dari awal sampai dengan selesai pelaksanaan pekerjaan.

Kami mohon maaf apabila dari awal sampai dengan akhir pelaksanaan pekerjaan ini ada hal-hal yang kurang optimal. Harapan kami kualitas pekerjaan ini akan semakin meningkat pada masa mendatang melalui masukan konstruktif, saran, dan koreksi dari berbagai pihak. Semoga bermanfaat dan terima kasih.

Surakarta, Mei 2021

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA SURAKARTA



Dr. GATOT SUTANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650327 199203 1 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	3
1.3 Manfaat Kegiatan	3
BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI STUDI.....	5
2.1 Pendekatan	5
2.2 Ruang Lingkup, Sampling dan Metode Kontak	5
2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	6
2.4 Teknik Analisis Data.....	11
2.5 Tahapan Kegiatan.....	14
BAB III HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA SUREY	18
3.1 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin	20
3.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	21
3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	22
3.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	22
3.5 Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Kinerja/Kepuasan Pada Atribut SKM.....	23
3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	29
BAB IV PENUTUP	42
4.1. Simpulan	42
4.2. Rekomendasi	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval Konveksi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval Konveksi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	24
Tabel 3.2. Skor Unsur Pelayanan	25
Tabel 3.3. Perhitungan Skor Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit Pelayanan	30
Tabel 3.4. Perhitungan Skor IKM Rekomendasi Ijin Lingkungan per unsur	32
Tabel 3.5. Perhitungan Skor IKM Pelayanan Sampah per Unsur	32
Tabel 3.6. Perhitungan Skor RPPK dan Retribusi CFD Per Unsur	33
Tabel 3.7. Perhitungan Skor IKM Pinjam Pakai Toilet Kontainer per Unsur	34
Tabel 3.8. Perhitungan Skor IKM Limbah B3 per Unsur	35
Tabel 3.9. Perhitungan Skor IKM Kebersihan Jalan Protokol per Unsur.....	35
Tabel 3.10 Perhitungan Skor IKM Taman Per Unsur	36
Tabel 3.11 Perhitungan Skor IKM Penebangan Pohon Per Unsur	37
Tabel 3.12 Perhitungan Skor IKM Perempelan Pohon per Unsur.....	37
Tabel 3.13 Perhitungan Skor IKM Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup per Unsur.....	38
Tabel 3.14 Perhitungan Skor IKM Pengawasan Pencemaran Lingkungan Per Unsur	39
Tabel 3.15 Perhitungan Skor IKM Pelayanan Data dan Informasi Per Unsur...	40
Tabel 3.16 Perhitungan Skor IKM Rekomendasi Teknis IPAL per Unsur	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Gambar 3.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	21
Gambar 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	22
Gambar 3.4 Responden Berdasarkan Usia	23
Gambar 3.5 Sebaran Responden Jenis Pelayanan	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup merupakan salah satu pelayanan publik yang vital dalam rangka peningkatan pengelolaan dan pemeliharaan lingkungan hidup yang sangat berpengaruh pada kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu masalah lingkungan hidup mempunyai nilai strategis dibidang perencanaan pengembangan, pemeliharaan dan pengawasan lingkungan. Pelayanan publik yang berkaitan dengan lingkungan hidup saat ini semakin diperhatikan menyusul banyaknya kerusakan lingkungan yang diakibatkan dari perilaku masyarakat yang tidak sejalan dengan kaidah pengelolaan, pemanfaatan dan pemeliharaan lingkungan yang baik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (Good Government)

serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Setiap tahun setiap pelayanan publik harus mengevaluasi kinerjanya dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat adalah survey tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik . Survey Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik . Survey Kepuasan masyarakat dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat diselenggarakan secara berkala minimal 1 kali dalam setahun. Survey dilakukan dengan mengacu pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Publik. Diharapkan dari hasil survey akan diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat, Dinas Lingkungan Hidup Kota

Surakarta dituntut selalu menyesuaikan dengan dinamika perkembangan di masyarakat yang begitu cepat sehingga membawa konsekuensi meningkatnya aktifitas pelayanan terkait pemeliharaan, perizinan dan pengawasan lingkungan. Pola kehidupan yang serba cepat dan praktis menuntut Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta sebagai lembaga pelayanan publik memberikan pelayanan yang semakin efisien kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna jasa Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta menginginkan pelayanan yang cepat, akurat, transparan dan penuh keramahan.

Setiap tahun Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta terus melakukan perbaikan di segala aspek pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta didasari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan setiap tahun.

1.2. Tujuan Kegiatan

Survey kepuasan masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan, penataan system, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.3. Manfaat Kegiatan

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta.
2. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta

3. Mengetahui pencapaian kualitas jasa yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta
4. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta
5. Memperoleh masukan dan saran yang menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan pengembangan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta
6. Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, dapat diketahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah, serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik khususnya terkait lingkungan hidup.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI STUDI

2.1 Pendekatan

Secara umum dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta ini menggunakan pendekatan siklus/lingkaran pelayanan (*The Cycles of Services*). Sesuai pendekatan tersebut, maka penilaian kualitas layanan dilakukan terhadap serangkaian momen kritis pelayanan yang dialami oleh pengguna layanan ketika pengguna layanan memanfaatkan jasa layanan (Albrecht dan Bradford, 1990). Bagi pengguna layanan, hampir setiap detik adalah merupakan momen kritis pelayanan yang mungkin tidak disadari oleh organisasi penyedia layanan dan orang-orang yang ada di dalamnya. Konsep siklus pelayanan ini akan membantu mengidentifikasi momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara profesional.

2.2 Ruang Lingkup, *Sampling* dan Metode Kontak

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta secara khusus dilakukan kepada masyarakat yang secara langsung menerima pelayanan berbagai jenis pelayanan dari Dinas Lingkungan Hidup. Ruang lingkup pelaksanaan survey adalah mencakup seluruh aspek pelayanan yang diselenggarakan. Survey dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner secara langsung ke responden yang secara langsung menerima pelayanan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta. Target sasaran populasi dari survey adalah masyarakat yang dalam 3 (bulan) bulan terakhir minimal telah satu kali menggunakan jasa

layanan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta yang berusia antara 17 sampai dengan 70 tahun serta dari sisi kesehatan relatif mampu untuk diwawancarai.

Ukuran sampel pada survey ini total diteliti sebanyak 155 responden. Ukuran sampel sebanyak itu telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan. Responden terpilih ditetapkan 155 orang disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

Metode sampling menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pada setiap jenis responden diambil sejumlah sampel berdasarkan data populasi yang ada sesuai kerangka sampling. Responden diambil dari seluruh masyarakat pengguna layanan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta. Dalam survey ini wilayah survey khususnya bagi responden yang berdomisili di Kota Surakarta.

Pengambilan data dari responden secara random dilakukan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja. Proses pengumpulan data lapangan berlangsung dari mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB secara kontinyu. Adapun metode kontak adalah dengan wawancara secara langsung (*Face to Face Interview*) dengan menggunakan instrumen kuesioner. Survey dilakukan pada lokasi dimana responden berada.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner disusun berdasarkan

tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada dasarnya kuesioner mengacu pada kuesioner yang terlampir pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden; nama, alamat, usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan, nama perusahaan, dan bidang usaha yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Bagian II : Penilaian TINGKAT KEPUASAN atribut pelayanan (9 unsur, Skala 4 poin).
- Bagian III : Data/informasi lain yang relevan dari responden yang mendukung analisis.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik (tidak puas) sampai dengan sangat baik (sangat puas). Untuk kategori tidak baik (**tidak puas**) diberi nilai persepsi **1**, kurang baik (**kurang puas**) diberi nilai persepsi **2**, baik (**puas**) diberi nilai persepsi **3**, serta sangat baik (**sangat puas**) diberi nilai persepsi **4**. Format kuesioner selengkapnya terlampir.

Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat menurut prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu mencakup 9 (sembilan) unsur yang relevan,

valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan**, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. **Ketepatan Waktu pelayanan**, yaitu ketepatan jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. **Kesesuaian biaya/tarif pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kepastian Hasil Pelayanan)**, yaitu kesesuaian spesifikasi produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana (Kemampuan petugas pelayanan)**, yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Perilaku Pelaksana (Kesopanan dan keramahan petugas)**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu mekanisme, tata cara dan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk media pengaduan yang digunakan.
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu 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).

Rancangan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tersebut selanjutnya akan dikombinasikan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Hal ini dengan pertimbangan bahwa dalam jangka panjang memang Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan tujuan akhir untuk mewujudkan kepuasan masyarakat, namun dalam jangka pendek diharapkan juga ditujukan untuk pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 17 Tahun 2017 tersebut.

Adapun aspek penilaian kinerja unit pelayanan publik menurut Permenpan dan RB Nomor 17 Tahun 2017 mencakup 6 (enam) aspek, yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan Pelayanan, meliputi:
 - a. Standar Pelayanan

- b. Maklumat Pelayanan
- c. Survey Kepuasan Masyarakat
- 2. Profesionalisme SDM meliputi:
 - a. Kompetensi
 - b. Responsifitas
 - c. Kode Etik
 - d. Penghargaan dan Sanksi
 - e. Budaya Pelayanan
- 3. Sarana Prasarana meliputi:
 - a. Parkir dan Ruang Tunggu
 - b. Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus
 - c. Sarana Penunjang lain
 - d. Sarana Front Office
- 4. Sistem Informasi Pelayanan Publik meliputi:
 - a. Sistem Informasi Elektronik
 - b. Sistem Informasi Non Elektronik
- 5. Konsultasi dan Pengaduan meliputi:
 - a. Sarana dan Media Konsultasi
 - b. Sarana dan Media Pengaduan
- 6. Inovasi Pelayanan meliputi:

Kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Merupakan upaya dari satu atau gabungan dari berbagai prinsip dalam satu kesatuan inovasi

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, yaitu:

- 1. Keadilan
- 2. Partisipasi
- 3. Akuntabilitas

4. Transparansi
5. Berdayaguna
6. Aksesibilitas

2.4 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis atribut yang dianggap penting dan menganalisis kinerja dalam mencapai kepuasan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta digunakan metode *Nilai Survey Kepuasan Masyarakat* (SKM) yaitu dengan Pengukuran Skala Likert:

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Menghitung *satisfaction index*.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Nilai indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
3	3,0644 3,532	76,61 -88,30	B	Baik (Puas)
2	2,60 – 3,064	65,00 –76,60	C	Kurang Baik (Kurang Puas)
1	1,00 –2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik (Tidak Puas)

Secara teknis tabulasi dan pengolahan data akan dilakukan dengan komputer menggunakan *software* Microsoft Excel, dengan urutan tahapan sebagai berikut:

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur pertama sampai dengan unsur terakhir.
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan seluruh unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Data pendapat masyarakat yang dimasukkan ke dalam *sheet* tabulasi data dari masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok tertentu, dalam hal ini adalah jenis layanan yang diterima. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

Laporan hasil penyusunan SKM yang memuat hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari unit pelayanan, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan dan indeks komposit

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.5. Tahapan Kegiatan

Beberapa tahapan kegiatan krusial yang dilakukan dalam konteks survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan dan Finalisasi Kuesioner (Instrumen Survey)

Penyusunan kuesioner merupakan tahap pertama dari pelaksanaan survey. Dalam proses finalisasi kuesioner, konsultan melibatkan narasumber dari pakar dan perwakilan masyarakat awam untuk mendapatkan masukan dalam mendesain kuesioner yang komprehensif dan paling sesuai dengan kondisi dan perilaku masing-masing target responden serta melakukan validasi atas kuesioner yang telah disusun.

2. Persiapan Pengumpulan Data

Sebelum pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, konsultan melakukan persiapan untuk segala sesuatu yang diperlukan, termasuk diantaranya penentuan lokasi, petugas interview dan hal-hal yang berkaitan dengan administrative.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui proses *interview* sesuai target responden yang telah ditetapkan. Proses *interview* akan diawasi oleh seorang Supervisor/Pimpinan Tim. Masih dalam tahap ini, dilakukan pengecekan validitas data yang diperoleh langsung di lapangan.

4. Tabulasi Data (*Coding, Data Entry dan Cleaning Data*)

Proses berikutnya setelah data terkumpul dan divalidasi, dilakukan proses *coding, data entry dan cleaning data*, melalui tahapan pembuatan *master coding*, proses *coding*, pembuatan master data, pemasukan data, dan pembersihan data dengan mengecek kuesioner.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) serta analisis kualitatif.

6. Penyusunan Laporan

Berdasarkan hasil pengumpulan data lapangan dan analisisnya, disusun laporan yang sesuai dengan lingkup pekerjaan dalam pelaksanaan survey ini. Laporan disusun dengan urutan yang sistematis sehingga memenuhi semua cakupan kegiatan dan mudah untuk dipahami.

Secara substansial beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan pada survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Telah dilakukan survey pendahuluan (*Pre-Survey*) dalam rangka untuk pengumpulan data awal, khususnya yang berupa data sekunder. Survey pendahuluan dilakukan melalui metode wawancara dengan menggunakan panduan kuesioner kepada narasumber yang berasal

dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta. Data yang telah diperoleh tersebut berguna sebagai referensi dalam penyusunan desain dan instrumen/kuesioner survey.

2. Berdasar data survey pendahuluan telah dilakukan penyusunan desain pelaksanaan survey, yakni pendekatan dan metodologi survey yang akan dilakukan.
3. Berdasar data survey pendahuluan juga telah dilakukan penyusunan instrumen/kuesioner survey, sebagai alat untuk survey pengumpulan data lapangan dari responden.
4. Telah dilakukan validasi instrumen/kuesioner survey, melalui diskusi, pembahasan dan finalisasi draft kuesioner dengan berbagai pihak terkait (Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta). Kuesioner final terlampir.
5. Telah dilakukan persiapan survey lapangan, antara lain dalam bentuk penyiapan administrasi survey lapangan (perizinan survey), penyediaan suvenir untuk responden, dan sebagainya.
6. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan di atas, selanjutnya dilakukan survey lapangan (pengumpulan data primer dari responden), supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan, pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara, serta tabulasi data mentah hasil survey, pengolahan data, analisis dan pembahasan hasil pengolahan data, serta penyusunan laporan. Hal ini mengingat suatu riset pada dasarnya merupakan satu kesatuan utuh yang terdiri atas beberapa fase. Survey dilakukan terhadap responden sesuai dengan target yang telah ditetapkan (sesuai dengan kerangka pengambilan sampel). Survey dilaksanakan pada wilayah Kota Surakarta yang mendapatkan pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta. Survey dilakukan

dengan menggunakan panduan kuesioner yang telah disiapkan (terlampir) sebagai instrumen survey serta berdasar penjelasan/pengarahan yang telah diberikan kepada Surveyor. Bersamaan dengan dilaksanakannya survey lapangan, juga dilakukan supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan dalam rangka untuk menjamin kualitas proses survey lapangan yakni agar survey lapangan dapat berlangsung secara efisien, efektif, serta agar melalui proses survey lapangan dapat diperoleh data yang lengkap, valid, dan menggambarkan kondisi riil yang terdapat di lapangan dan yang benar-benar dialami oleh responden. Dalam rangka untuk melengkapi dan mempertajam hasil pengumpulan data primer yang digali melalui survey lapangan, selanjutnya juga dilakukan pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara. Data sekunder tersebut akan berguna saat dilakukan proses pengolahan data, analisis, dan pembahasan hasil analisis data. Berdasar data mentah primer yang diperoleh dari proses survey lapangan, selanjutnya dilakukan entry / input / tabulasi data mentah hasil survey ke dalam form yang telah disiapkan dalam format sheet Microsoft Excel. Pada tahap berikutnya dilakukan proses pengolahan data hasil survey lapangan yang telah ditabulasikan. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan sebagaimana diuraikan di atas, selanjutnya dilakukan pengolahan data, analisis data dan pembahasan, serta penyusunan Laporan Akhir sebagaimana tersaji ini yang memuat hasil survey secara keseluruhan dari awal sampai dengan akhir kegiatan survey.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA SURVEY

Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, output kegiatan survey lapangan yaitu berupa data mentah hasil survey lapangan yang telah ditabulasi serta telah dilakukan langkah awal untuk proses pengolahan data. Sementara itu tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi berdasarkan kategori jenis layanan yang diterima. Hal ini untuk memastikan kuesioner isi yang telah terkumpul telah sesuai dengan desain survey yang telah ditetapkan sebelumnya. Total jumlah responden sebagai ukuran sampel survey ini adalah sebanyak 100 (seratus) responden, yang mewakili keseluruhan masyarakat pengguna layanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survey oleh Surveyor.
 - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survey seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.

3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam program Microsoft Excel (terlampir). Dalam proses tabulasi ini, data yang diinput ke dalam form secara berurutan adalah sebagai berikut:
- a. Nomor urut 1 sampai dengan 155, sesuai dengan jumlah responden/ukuran sampel survey).
 - b. Nama responden.
 - c. Alamat responden.
 - d. Umur responden (dalam tahun).
 - e. Pekerjaan responden.
 - f. Jenis kelamin responden.
 - g. Pendidikan terakhir responden.
 - h. Nama perusahaan (bila jenis responden adalah perusahaan dan responden mengisi kuesioner mewakili perusahaan).
 - i. Bidang usaha perusahaan yang menjadi responden.
 - j. Jenis pelayanan yang terakhir kali responden peroleh.
 - k. Persepsi responden terhadap tingkat kepuasan atas aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakartadalam skala 1-4 (1 = tidak baik/tidak puas, 2 = kurang baik/kurang puas, 3 = baik/puas, 4 = sangat baik/sangat puas).
 - l. Aspek utama yang menurut responden sangat baik/sangat puas dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta berikut alasannya secara singkat.
 - m. Aspek utama yang menurut responden paling tidak baik/tidak puas dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta berikut alasannya secara singkat.
 - n. Jawaban atas pertanyaan terbuka mengenai kritik, saran, dan masukan responden kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota

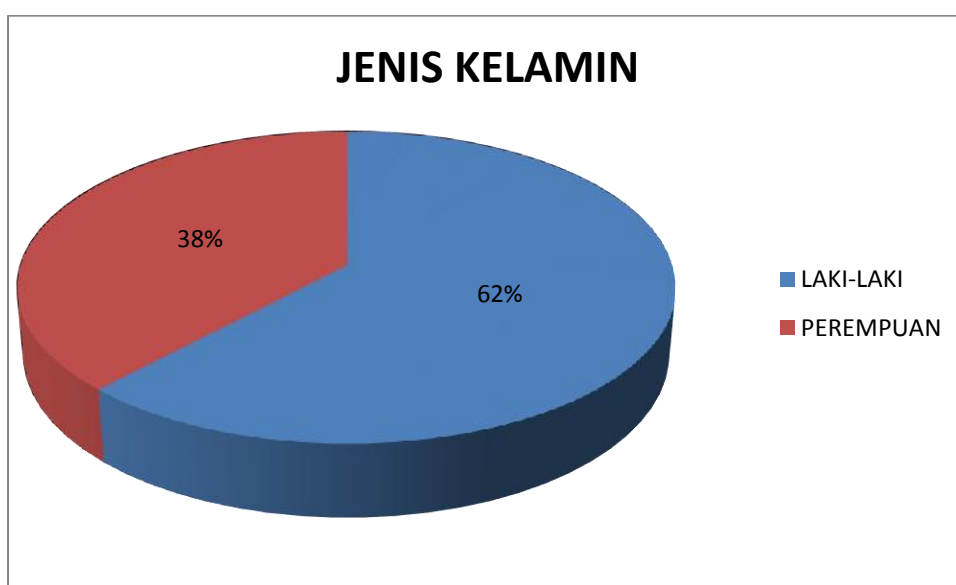
Surakarta agar Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dapat semakin meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat (secara ringkas).

Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis, dilakukan pembahasan, dan disimpulkan dalam rangka untuk menjawab tujuan survey, serta dirumuskan beberapa rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang secara keseluruhan tertuang dalam Laporan Akhir yang memuat secara utuh proses survey dari awal sampai dengan akhir pelaksanaan kegiatan survey. Hasil tabulasi dan pengolahan data mentah hasil survey sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

3.1. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

Berdasarkan Jenis Kelamin, responden yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta Responden Laki-laki lebih banyak daripada Responden Perempuan, yaitu Responden Perempuan 38% dan Responden Laki-laki 62%. Hal ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin.



Sumber: Data primer diolah, 2021

3.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan, responden pengguna jasa di Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta terbagi dalam beberapa kelompok. Responden dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebesar 49% adalah yang paling banyak. Disusul oleh responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebesar 30% sedangkan untuk tingkat pendidikan D1-D4 sebesar tidak ada. Hal ini menunjukkan sebagian besar masyarakat pengguna Jasa Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta adalah golongan masyarakat yang berpendidikan tinggi. Responden dengan tingkat pendidikan dibawahnya yaitu SMP sampai SD tidak begitu banyak. Responden dengan tingkat Pendidikan SMP sebesar 5%, dan SD tidak ada. Sedangkan untuk responden dengan Tingkat Pendidikan S2 sebesar 1%. Sebanyak 15% responden tidak bersedia menyebutkan pendidikannya.

Berikut gambar yang memperjelas kelompok responden berdasarkan Tingkat Pendidikan:

Gambar 3.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



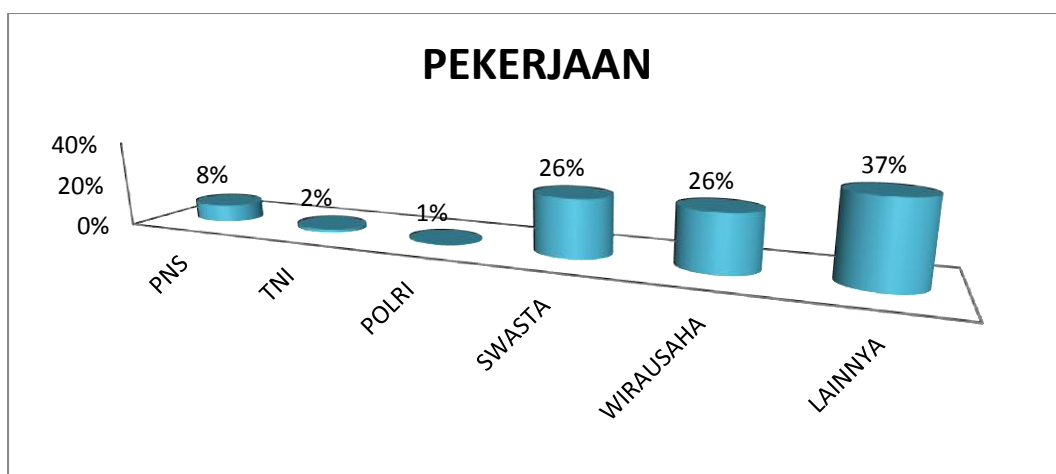
Sumber: Data primer diolah, 2021

3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan Golongan Pekerjaan menunjukkan pelanggan pengguna jasa Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta yang terbanyak adalah Swasta dan Wirausaha yaitu masing-masing sebesar 26%. Jadi total 52%. Disusul lainnya sebesar 37%. Sedangkan golongan PNS sebesar 8%. Sedangkan Golongan dari TNI hanya 2% dan Polri 1%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan pengguna jasa Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta sebagian besar adalah pihak swasta/wiraswasta yang akan menilai pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta secara objektif.

Berikut gambar profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan:

Gambar 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber: Data primer diolah, 2021

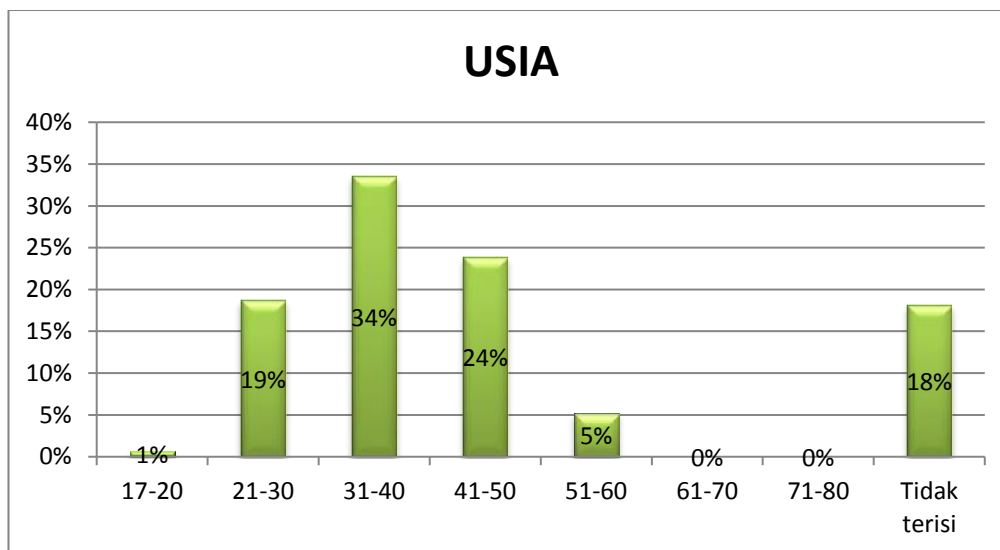
3.4. Profil Responden Berdasarkan Usia

Profil responden berdasarkan Usia menunjukkan pelanggan pengguna jasa Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta yang terbanyak adalah usia Dewasa yaitu usia 31-40 tahun yaitu sebesar 34%. Disusul responden dengan usia 41-50 tahun dan usia 21-30 masing-masing sebesar 24% dan 19%. Sedangkan responden dengan usia 51-60 tahun sebesar 5% dan usia 61-70 tidak ada.

Sebanyak 18% responden tidak bersedia menyebutkan umurnya Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta sebagian besar adalah masyarakat dewasa yang akan menilai pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta secara objektif dengan alasan yang jelas.

Berikut gambar profil responden berdasarkan Usia:

Gambar 3.4 Profil Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data primer diolah, 2021

3.5 Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Kinerja/Kepuasan pada Atribut SKM

Analisis ini berdasar pada penilaian dari 155 responden yang disurvei yang mewakili populasi masyarakat pengguna jasa Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta terhadap tingkat kepuasan atribut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sesuai dengan kuesioner yang telah disusun dan digunakan dalam proses survey, penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut SKM dapat dikelompokkan ke dalam 4 (empat) pilihan jawaban yaitu: Tidak Baik/Tidak Puas (skor: 1), Kurang Baik/Kurang Puas (skor: 2), Baik/Puas (skor: 3), Sangat Baik/Sangat Puas (skor: 4) sesuai tabel kinerja pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
3	3,0644 – 3,532	76,61 -88,30	B	Baik (Puas)
2	2,60 – 3,064	65,00 –76,60	C	Kurang Baik (Kurang Puas)
1	1,00 – 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik (Tidak Puas)

Tingkat kinerja berdasar penilaian responden atas atribut SKM sebagaimana dapat dilihat pada Tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden.

Berdasar perhitungan atas penilaian responden terhadap tingkat kinerja/kepuasan terhadap atribut SKM, selanjutnya dapat dilakukan proses interpretasi terkait dengan deskripsi dan hubungan antara penilaian responden terhadap tingkat kinerja pada atribut SKM, yang mencakup 4 (empat) atribut/unsur/variabel dan yang secara keseluruhan meliputi 9 (sembilan) item/aspek penilaian/indikator. Perhitungan rinci pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel. 3.2 Skor Unsur Pelayanan

Atribut SKM	NRR	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan	3,361	84,032	B	Baik (Puas)
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,342	83,548	B	Baik (Puas)
Waktu Penyelesaian	3,258	81,452	B	Baik (Puas)
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya pelayanan	3,723	93,065	A	Baik (Puas)
Kesesuaian Produk Pelayanan	3,432	85,806	B	Baik (Puas)
Kompetensi Pelaksana	3,310	82,742	B	Baik (Puas)
Prilaku Pelaksana	3,374	84,355	B	Baik (Puas)
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,329	83,226	B	Baik (Puas)
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,916	97,903	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
Indeks SKM	3,446	86,15	B	Baik (Puas)

Sumber: Data primer diolah, 2021

Analisis selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan:

- a. Kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanan.**

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek

ini, dilihat dari NRR 3.361. Dengan demikian Kinerja Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam aspek **Kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanan, termasuk kesederhanaan dokumen yang diperlukan untuk pelayanan** dinilai **Baik** oleh responden.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Kemudahan tahapan/prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari aspek kesederhanaan alur pelayanan)

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari aspek kesederhanaan alur/mechanisme pelayanan, yaitu dengan hasil NRR 3,342. Dengan kata lain Kinerja Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam aspek penetapan alur/mechanisme pelayanan dinilai **Baik** oleh responden.

c. Waktu Penyelesaian (Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan /kesesuaian waktu pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan dan target waktu).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,258. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam memberikan kepastian jadwal dan target pelayanan.

d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Hasil Pelayanan terhadap ketentuan yang ditetapkan)

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,432. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam memberikan Kesesuaian Hasil Pelayanan.

2. Petugas pelayanan:

a. Kompetensi Pelaksana (Kemampuan Petugas Pelayanan/ Ketepatan/akurasi (keahlian dan ketrampilan) petugas dalam memberikan pelayanan).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,310. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam aspek **Kemampuan / Kompetensi Petugas Pelayanan / Ketepatan / akurasi (keahlian dan ketrampilan) petugas dalam memberikan pelayanan.**

b. Perilaku Pelaksana (Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan)

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,374. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam aspek **Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.**

3. Lain-lain:

a. Biaya/Tarif (Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,723. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam aspek **Kesesuaian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan/sesuai dengan peraturan yang berlaku)**.

b. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan (Mekanisme, media dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,916. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam aspek **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan (Mekanisme, media dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan)**.

c. Sarana Prasarana

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,329. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dalam hal penyediaan Sarana Prasarana Pelayanan.

3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat

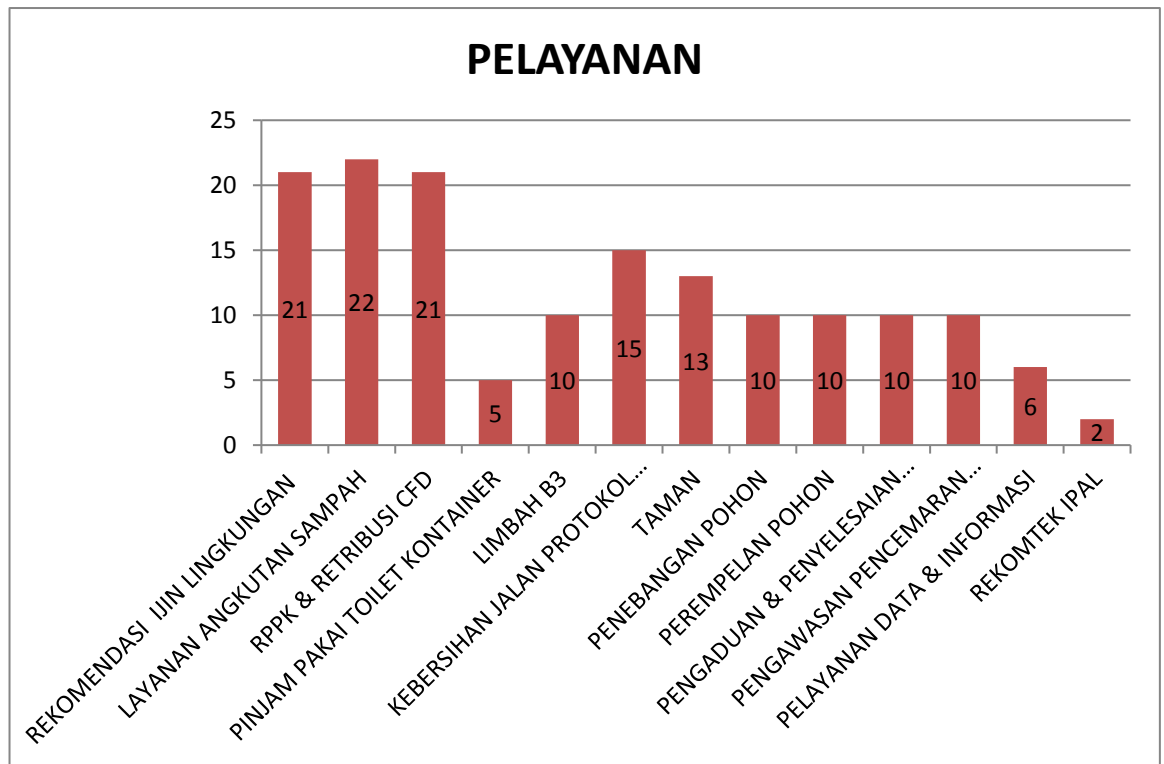
Pengukuran SKM sangat diperlukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta karena hasil dari pengukuran tersebut menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta selama ini. Perhitungan skor SKM pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta secara keseluruhan diperoleh sebesar **86,15** yang dirinci per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Nilai tersebut berada pada rentang **skala 76,61- 88,30** sehingga skor SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta untuk tahun 2019 termasuk pada kategori **B**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai **Baik** atau merasa **Puas** terhadap kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta. Oleh karena itu Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta perlu mempertahankan kinerja yang telah dilakukan, bahkan hendaknya meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM pada masa mendatang dapat semakin meningkat menuju angka 100 (skala 100) atau 4 (skala 4) atau meningkat predikatnya dari B (Baik atau Puas) menjadi A (Sangat Baik atau Sangat Puas).

3.6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit Pelayanan

Sebaran responden per jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dapat dilihat pada gambar 3.5 berikut ini:

Tabel 3.5. Sebaran Responden Per Jenis Pelayanan



Sumber: Data primer diolah, 2021

Jumlah responden untuk setiap jenis pelayanan disesuaikan dengan volume setiap jenis pelayanan secara proporsional.

Adapun perhitungan skor IKM per unit layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Perhitungan Skor Indeks Kepuasan Masyarakat per Unit Pelayanan

No.	Unit Layanan	Jumlah (responden)	NRR Tertimbang	Skor IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Rekomendasi Ijin Lingkungan	21	3,409	85,23	B	Baik
2.	Pelayanan Sampah	22	3,350	83,75	B	Baik
3.	RPPK dan Retribusi CFD	10	3,341	83,51	B	Baik
4.	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	5	3,175	79,37	B	Baik
5.	Penanganan Limbah B3	10	3,929	98,24	A	Sangat Baik
6.	Kebersihan Jalan Protokol	15	3,759	93,98	A	Sangat Baik
7.	PemeliharaanTaman	13	3,210	80,26	B	Baik
8.	Penebangan Pohon	10	3,219	80,48	B	Baik
9.	Perempelan Pohon	10	3,286	82,14	B	Baik

10.	Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	10	3,430	85,75	B	Baik
11.	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	10	3,807	95,18	A	Sangat Baik
12.	Pelayanan Data dan Informasi	6	3,534	88,34	A	Sangat Baik
13.	Rekomendasi Teknis IPAL	2	3,386	84,64	B	Baik

Berdasar Tabel 3.3 dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa berdasarkan perhitungan skor IKM per unit layanan, diketahui bahwa skor IKM layanan Limbah B3, Kebersihan Jalan Protokol, Pengawasan Pencemaran Lingkungan dan Pelayanan Data dan Informasi secara keseluruhan berada pada rentang 3,5324 – 4,00 (skala 4) atau 88,31 - 100 (skala 100) sehingga pada kategori Pelayanan A (Sangat Baik) dan pelanggan merasa Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk pelayanan yang lain berada pada rentang 3,0644 – 3,532 (skala 4) atau 76,61-88,30 (skala 100). Dengan demikian pelayanan yang lain berada kategori B (Baik) dan pelanggan merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup dalam hal penerbitan Rekomendasi Ijin Lingkungan, pelayanan pengambilan sampah, RPPD dan retribusi CFD, Pinjam Pakai Toilet Kontainer, Penanganan Limbah B3, Kebersihan Jalan Protokol, PemeliharaanTaman, Penebangan Pohon, Perempelan Pohon, Penanganan Pengaduan dan penyelesaian sengketa Lingkungan Hidup, Pengawasan Pencemaran Lingkungan, Pelayanan Data dan Informasi dan Rekomendasi Teknis IPAL.

Perhitungan skor IKM Rekomendasi Ijin Lingkungan per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4
Perhitungan Skor IKM Rekomendasi Ijin Lingkungan per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,238	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,286	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,095	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,762	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,476	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,143	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,381	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,333	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,409	B	Baik
SKOR IKM		85,23	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM secara keseluruhan, mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori B), terdapat dua unsur yang berkategori “Sangat Baik” (kategori A) yaitu unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dianggap Sangat Baik oleh masyarakat. Oleh karena itu pelayanan rekomendasi ijin Lingkungan pada masa mendatang perlu terus meningkatkan kinerja yang telah dicapai dan selalu berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya agar nilai IKM keseluruhan dan per unsur menjadi berkategori Sangat Baik (A).

Perhitungan skor IKM Pelayanan Sampah per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5
Perhitungan Skor IKM Pelayanan Sampah per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,273	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,182	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,227	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,864	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,455	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,182	B	Baik

7	Perilaku Pelaksana	3,136	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,091	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,773	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,350	B	Baik
SKOR IKM		83,75	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM total, pada Pelayanan Sampah mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori B). Terdapat dua unsur yang berkategori “Sangat Baik” (kategori A) yaitu unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dianggap Sangat Baik oleh masyarakat.

Perhitungan skor RPPK dan Retribusi CFD per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.6

Tabel 3.6
Perhitungan Skor RPPK dan Retribusi CFD per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,429	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,143	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,190	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,000	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,524	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,190	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,429	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,429	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,762	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,341	B	Baik
SKOR IKM		83,51	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM total, mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori B) dan “Sangat Baik” (kategori A). Meski demikian terdapat satu unsur yaitu unsur Biaya/tarif yang dianggap Kurang Baik oleh masyarakat (kategori C).

Perhitungan skor IKM Pinjam Pakai Toilet Kontainer per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7
Perhitungan Skor IKM Pinjam Pakai Toilet Kontainer per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,200	B	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,200	B	Tidak Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,000	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,000	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,200	B	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,000	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,200	B	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,800	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,175	B	Baik
SKOR IKM		79,37	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM total, mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori B) dan satu barkategori Sangat Baik (A). Meski demikian masih terdapat 4 unsur yaitu unsur waktu penyelesaian, biaya/tarif, kompetensi pelaksana dan sarana yang dianggap Kurang Baik oleh masyarakat (kategori C). Unsur yang memiliki kategori C menjadi prioritas untuk ditindaklanjuti.

Perhitungan skor IKM Limbah B3 per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8
Perhitungan Skor IKM Limbah B3 per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	4,000	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,900	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,900	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,800	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,900	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,900	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,929	A	Sangat Baik
SKOR IKM		98,24	A	Sangat Baik

Konsisten dengan skor IKM total, pada Limbah B3 semua unsur berkategori “Sangat Baik” (kategori A). Tidak ada unsur yang berkategori Baik (B) atau Kurang Baik (C).

Perhitungan skor IKM Kebersihan Jalan Protokol per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.9

Tabel 3.9
Perhitungan Skor IKM Kebersihan Jalan Protokol per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,667	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,800	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,533	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,667	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,667	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,733	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,800	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,759	A	Sangat Baik
SKOR IKM		93,98	A	Sangat Baik

Konsisten dengan skor IKM total, pada Kebersihan Jalan Protokol semua unsur berkategori “Sangat Baik” (kategori A). Tidak ada unsur yang berkatogeri Baik (B) atau Kurang Baik (C). dapat disimpulkan masyarakat sangat puas terhadap pelayanan kebersihan jalan protokol.

Perhitungan skor IKM Taman per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.10.

Tabel 3.10
Perhitungan Skor IKM Taman per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,000	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,000	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,077	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,846	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,000	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,000	C	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,000	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,210	B	Baik
SKOR IKM		80,26	B	Baik

Mayoritas unsur berkategori “Kurang Baik” (kategori C). Meski demikian masih terdapat unsur yaitu Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan yang dianggap “Sangat Baik” (kategori A) oleh masyarakat, juga waktu penyelesaian yang dianggap “Baik” (kategori B).

Perhitungan skor IKM Penebangan Pohon per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11
Perhitungan Skor IKM Penebangan Pohon per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,200	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,000	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,000	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,500	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,100	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,200	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,200	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,100	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,700	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,44	B	Baik
SKOR IKM		86,03	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM secara keseluruhan, mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori B), bahkan terdapat satu unsur yang berkategori “Sangat Baik” (kategori A) yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang dianggap “Sangat Baik” oleh masyarakat. Namun demikian masih ada unsur yang memiliki kategori C “Kurang Baik” yaitu unsur waktu penyelesaian.

Perhitungan skor IKM Perempelan Pohon per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.12.

Tabel 3.12
Perhitungan Skor IKM Perempelan Pohon per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,100	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,000	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,000	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,900	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,100	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,400	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,100	B	Baik

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,286	B	Baik
SKOR IKM		82,14	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM total, pada Perempelan Pohon mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori B). Satu unsur memiliki kategori A “Sangat Baik” yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Namun demikian masih ada unsur yang berkategori C “Kurang Baik” yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi, perlu perhatian khusus dalam peningkatan pelayanan pada unsur yang berkategori C”Kurang Baik”.

Perhitungan skor IKM Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.13.

Tabel 3.13.
Perhitungan Skor IKM Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa
Lingkungan Hidup per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,000	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,500	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,200	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,300	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,400	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,400	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,100	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,430	B	Baik
SKOR IKM		85,75	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM total, mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori B) dan “Sangat Baik” (kategori A). Meski demikian masih

terdapat satu unsur yaitu Persyaratan yang dianggap “Kurang Baik” (kategori C) oleh masyarakat.

Perhitungan skor IKM Pengawasan Pencemaran Lingkungan per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.14.

Tabel 3.14

Perhitungan Skor IKM Pengawasan Pencemaran Lingkungan per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,800	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,900	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,900	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,700	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,800	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,400	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,800	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,807	A	Sangat Baik
SKOR IKM		95,18	A	Sangat Baik

Konsisten dengan skor IKM total, pada layanan Pengawasan Pencemaran Lingkungan mayoritas unsur berkategori “Sangat Baik” (kategori A) dan “Baik” (Kategori B).

Perhitungan skor IKM Pelayanan Data dan Informasi per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.15.

Tabel 3.15

Perhitungan Skor IKM Pelayanan Data dan Informasi per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,500	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,500	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,000	C	Baik
4	Biaya/Tarif	4,000	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,667	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,500	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,500	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,167	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik
Jumlah NRR Tertimbang		3,534	A	Sangat Baik
SKOR IKM		88,34	A	Sangat Baik

Konsisten dengan skor IKM total, pada layanan Pelayanan Data dan Informasi mayoritas unsur berkategori “Sangat Baik” (kategori A) dan “Baik” (Kategori B).

Tetapi ada satu unsur yang berkategori C “Kurang Baik” yaitu waktu penyelesaian.

Perhitungan skor IKM Pelayanan Rekomendasi Teknis IPAL per unsur layanan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.16.

Tabel 3.16

Perhitungan Skor IKM Rekomendasi Teknis IPAL per Unsur

No	Unsur	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,500	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,500	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,000	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,500	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,000	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,500	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,000	C	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,500	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	A	Sangat Baik

Jumlah NRR Tertimbang	3,386	B	Baik
SKOR IKM	84,64	B	Baik

Konsisten dengan skor IKM total, pada layanan Rekomendasi Teknis IPAL mayoritas unsur berkategori “Baik” (kategori) dan satu unsur berkategori “Sangat Baik” (Kategori A) yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Namun demikian ada tiga unsur yang berkategori C “Kurang Baik” yaitu waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan dan perilaku pelaksana yang membutuhkan perhatian khusus untuk ditindaklanjuti.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta dengan total ukuran sampel sebanyak 155 responden dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta, sebagian besar masyarakat menyatakan menilai puas terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar **86,15**. Nilai tersebut berada pada rentang skala **76,61-88,30** sehingga skor SKM **86,15** untuk tahun 2021 termasuk pada kategori **B**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai **Baik** atau merasa **Puas** terhadap kinerja pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta.

4.2. Rekomendasi

Bertitik tolak dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang sudah dilakukan selama ini. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi perubahan harapan dan kepuasan masyarakat di waktu yang akan datang.

2. Atribut SKM yang perlu menjadi prioritas utama peningkatan kualitas layanan adalah pada aspek-aspek yang memiliki NRR terendah, yaitu: **Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan (kesesuaian waktu pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan dan target waktu) , dan Kemampuan/kompetensi petugas dan Kualitas sarana prasarana .**
3. Sementara itu atribut SKM yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan adalah pada aspek-aspek yang memiliki NRR diatas 3,064 yang berarti aspek-aspek yang sudah berada pada kategori **Sangat Baik yaitu Kewajaran biaya pelayanan dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.**
4. Dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan yang menunjukkan hasil kinerja suatu unit pelayanan publik, diperlukan upaya-upaya tindak lanjut untuk meningkatkan skor SKM. Dalam hal ini perlu diperhatikan beberapa harapan masyarakat yang cukup logis untuk direalisasikan, diutamakan pada unsur-unsur SKM yang memiliki nilai terendah.
5. Diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara internal dan eksternal, pembagian tugas dan wewenang sesuai dengan Tupoksi yang telah ditetapkan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menghambat pelayanan kepada masyarakat.
6. Peningkatan kemampuan dan kompetensi pegawai dapat direncanakan melalui program pengembangan pegawai secara rutin dan berkesinambungan dengan melaksanakan Analisa Kebutuhan Pelatihan dengan benar agar pelatihan yang diajukan

benar-benar merupakan pelatihan yang dibutuhkan dalam rangka peningkatan kompetensi pegawai.

7. Sosialisasi kepada masyarakat tentang program lingkungan lebih diintegrasikan agar keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan dan kepedulian terhadap lingkungan meningkat.
8. Sarana dan prasarana pendukung perlu juga diperhatikan baik dari aspek kuantitas maupun kualitas sehingga mendukung ke arah peningkatan kinerja pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Surakarta secara berkesinambungan.

LAMPIRAN

REKAPITULASI DATA RESPONDEN

JENIS KELAMIN		
LAKI-LAKI	96	62%
PEREMPUAN	59	38%
TOTAL	155	100%

USIA		
17-20	1	1%
21-30	29	19%
31-40	52	34%
41-50	37	24%
51-60	8	5%
61-70	0	0%
71-80	0	0%
Tidak terisi	28	18%
TOTAL	155	100%

PENDIDIKAN		
SD	0	0%
SMP	8	5%
SLTA	47	30%
DI-D3-D4	0	0%
S1	75	48%
S2	2	1%
S3	0	0%
Tidak diisi	23	15%
TOTAL	155	100%

LAYANAN		
REKOMENDASI IJIN LINGKUNGAN	21	14%
LAYANAN ANGKUTAN SAMPAH	22	14%
RPPK & RETRIBUSI CFD	21	14%
PINJAM PAKAI TOILET KONTAINER	5	3%
LIMBAH B3	10	6%
KEBERSIHAN JALAN PROTOKOL ATAU JALAN KOTA	15	10%
TAMAN	13	8%
PENEBANGAN POHON	10	6%
PEREMPELAN POHON	10	6%
PENGADUAN & PENYELESAIAN SENGKETA LH	10	6%
PENGAWASAN PENCEMARAN LINGKUNGAN	10	6%
PELAYANAN DATA & INFORMASI	6	4%
REKOMTEK IPAL	2	1%
TOTAL	155	100%

PEKERJAAN		
PNS	13	8%
TNI	3	2%
POLRI	1	1%
SWASTA	41	26%
WIRUSAHA	40	26%
LAINNYA	57	37%
TOTAL	155	100%

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
54	RPPK & Retribusi CFD	4	4	3	3	3	4	4	4	4
55	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	4	3	4	3	4
57	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	4	3	3	3	3
58	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	4	3	3
59	RPPK & Retribusi CFD	4	3	4	3	3	3	4	3	3
60	RPPK & Retribusi CFD	3	3	4	3	4	3	3	4	4
61	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	4	4	4	3	4
62	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	3	3	4	4	4
63	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	4	3	4
64	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	4	4	4
65	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	4	3	3	3	3	4	2	4
66	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	4	3	3	3	3	3	3	3	4
68	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	3	3	3	4	3	3	3	4
69	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Limbah B3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
72	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Limbah B3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	Limbah B3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
76	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Limbah B3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
79	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	3	3	4	3	3	4	4	4
81	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	3	3	4	3	3	4	3	4
82	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	4	3	4	3	3	3	3	4
83	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	4	3	4	3	3	3	3	4
84	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	3	3	4	3	3	3	4	4
85	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	Taman	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	Taman	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	Taman	3	3	4	4	3	3	3	3	4
108	Penebangan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	Penebangan Pohon	4	3	3	4	3	4	3	3	4
110	Penebangan Pohon	4	3	3	4	3	3	4	3	4
111	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	4	4	4	4
112	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	Penebangan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	Penebangan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	Penebangan Pohon	3	3	3	3	4	3	3	3	3
118	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	4	3	4
119	Perempelan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	4	4	4
123	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
124	Perempelan Pohon	4	3	3	4	3	3	4	3	4
125	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	4	4	3	4
127	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	3	4	4	3	4
129	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	3	4	4	3	4
130	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	4	4	4	3	3	4	4
131	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
133	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	4	4	4	4	4	4	4
134	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
135	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	3	3	3	3	4
136	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	4	4	4	4	4
138	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
139	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
143	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
144	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
145	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
146	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
147	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	3	4
148	Pelayanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	3	3	4
149	Pelayanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
150	Pelayanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	Pelayanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	3	3	4
152	Pelayanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	4	4	3	4
153	Pelayanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	3	4	3	4
154	Rekomtek IPAL	3	3	3	4	3	4	3	3	4
155	Rekomtek IPAL	4	4	3	3	3	3	3	4	4
	ΣNilai	521	518	505	577	532	513	523	516	607
	NRR / Unsur	3,361	3,342	3,258	3,723	3,432	3,310	3,374	3,329	3,916
	NRR / Tertbg / Unsur	0,373	0,371	0,362	0,413	0,381	0,367	0,375	0,370	0,435 *)
	SKM Unit pelayanan									3,446 **)
										86,15

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

86,15

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,361	84,032
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,342	83,548
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,258	81,452
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,723	93,065
U5	Hasil Pelayanan	3,432	85,806
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,310	82,742
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,374	84,355
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,329	83,226
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,916	97,903

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : REKOMENDASI IJIN LINGKUNGAN
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	4	3	4	3	3	4	3	4
7	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Rekomendasi Ijin Lingkungan	4	3	3	4	4	3	3	4	4
9	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	4	3	4	4	3	3	3	4
10	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	4	3	3	4	3	4
11	Rekomendasi Ijin Lingkungan	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	4	4	3	4	3	3	4
14	Rekomendasi Ijin Lingkungan	4	3	3	4	4	3	3	4	4
15	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	4	4	3	3	4	4
16	Rekomendasi Ijin Lingkungan	4	4	4	4	4	3	4	3	4
17	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	4	3	4	4	3	4	4	4
18	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	4	3	4	4	3	3	4	4
19	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	Rekomendasi Ijin Lingkungan	3	3	3	3	4	3	4	3	4
21	Rekomendasi Ijin Lingkungan	4	3	3	4	4	4	3	4	4
ΣNilai		68	69	65	79	73	66	71	70	84
NRR / Unsur		3,238	3,286	3,095	3,762	3,476	3,143	3,381	3,333	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,359	0,365	0,344	0,418	0,386	0,349	0,375	0,370	0,444 *)
SKM Unit pelayanan										3,409
										85,23 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

85,23

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,238	80,952
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,286	82,143
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,095	77,381
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,762	94,048
U5	Hasil Pelayanan	3,476	86,905
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,143	78,571
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,381	84,524
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,333	83,333
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : LAYANAN ANGKUTAN SAMPAH
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	Layanan Angkutan Sampah	3	4	4	4	4	3	3	3	4
3	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	4	3	3	3	4
6	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	4	3	3	3	3
7	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	4	3	3	3	4
9	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Layanan Angkutan Sampah	4	3	3	4	4	3	3	3	4
11	Layanan Angkutan Sampah	4	3	4	4	3	4	3	3	4
12	Layanan Angkutan Sampah	4	3	4	4	3	4	4	3	3
13	Layanan Angkutan Sampah	4	3	3	4	3	4	3	3	4
14	Layanan Angkutan Sampah	4	3	4	3	4	4	3	3	4
15	Layanan Angkutan Sampah	4	3	3	4	4	3	3	4	3
16	Layanan Angkutan Sampah	3	3	4	4	3	3	3	3	4
17	Layanan Angkutan Sampah	3	4	3	4	3	3	4	3	3
18	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	Layanan Angkutan Sampah	3	3	3	4	3	3	3	2	4
21	Layanan Angkutan Sampah	3	4	3	4	3	3	3	4	4
22	Layanan Angkutan Sampah	3	4	3	3	4	3	3	3	3
	ΣNilai	72	70	71	85	76	70	69	68	83
	NRR / Unsur	3,273	3,182	3,227	3,864	3,455	3,182	3,136	3,091	3,773
	NRR / Tertbg / Unsur	0,363	0,353	0,358	0,429	0,383	0,353	0,348	0,343	0,419
	SKM Unit pelayanan									*) 3,350 **) 83,75

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

83,75

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,273	81,818
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,182	79,545
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,227	80,682
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,864	96,591
U5	Hasil Pelayanan	3,455	86,364
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,182	79,545
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,136	78,409
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,091	77,273
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,773	94,318

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : RPPK & RETRIBUSI CFD
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	RPPK & Retribusi CFD	3	4	3	3	4	3	4	4	4
2	RPPK & Retribusi CFD	4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	4	4	3	4	3
5	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	4	4	3	4	3
6	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	4	3	3	3	4
7	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	RPPK & Retribusi CFD	3	3	4	3	4	3	3	3	4
10	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	RPPK & Retribusi CFD	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	4	3	4	3	4
14	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	4	3	3	3	3
15	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	RPPK & Retribusi CFD	4	3	4	3	3	3	4	3	3
17	RPPK & Retribusi CFD	3	3	4	3	4	3	3	4	4
18	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	4	4	4	3	4
19	RPPK & Retribusi CFD	4	3	3	3	3	3	4	4	4
20	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	4	3	4
21	RPPK & Retribusi CFD	3	3	3	3	3	3	4	4	4
ΣNilai		72	66	67	63	74	67	72	72	79
NRR / Unsur		3,429	3,143	3,190	3,000	3,524	3,190	3,429	3,429	3,762
NRR / Tertbg / Unsur		0,381	0,349	0,354	0,333	0,391	0,354	0,381	0,381	0,418 *)
SKM Unit pelayanan										83,51 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

83,51

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,429	85,714
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,143	78,571
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,190	79,762
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,000	75,000
U5	Hasil Pelayanan	3,524	88,095
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,190	79,762
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,429	85,714
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,429	85,714
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,762	94,048

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : PINJAM PAKAI TOILET KONTAINER
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	4	3	3	3	3	4	2	4
2	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	Pinjam Pakai Toilet Kontainer	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai		16	16	15	15	16	15	16	14	20
NRR / Unsur		3,200	3,200	3,000	3,000	3,200	3,000	3,200	2,800	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,355	0,355	0,333	0,333	0,355	0,333	0,355	0,311	0,444
										*) 3,175
SKM Unit pelayanan										**) 79,37

Keterangan :

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

NRR Per Unsur
NRR tertimbang per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 79,37

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,200	80,000
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,200	80,000
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,000	75,000
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,000	75,000
U5	Hasil Pelayanan	3,200	80,000
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,000	75,000
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,200	80,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,800	70,000
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : LIMBAH B3
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Limbah B3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Limbah B3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	Limbah B3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Limbah B3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	Limbah B3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai		40	39	39	40	40	38	39	39	40
NRR / Unsur		4,000	3,900	3,900	4,000	4,000	3,800	3,900	3,900	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,444	0,433	0,433	0,444	0,444	0,422	0,433	0,433	0,444 *)
SKM Unit pelayanan										3,929
										98,24 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

98,24

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	4,000	100,000
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,900	97,500
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,900	97,500
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,000	100,000
U5	Hasil Pelayanan	4,000	100,000
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,800	95,000
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,900	97,500
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,900	97,500
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : KEBERSIHAN JALAN PROTOKOL ATAU JALAN KOTA
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	4	3	4	3	3	3	3	4
5	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	Kebersihan Jalan Protokol atau Jl Kota	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	ΣNilai	55	57	53	60	55	55	56	57	60
	NRR / Unsur	3,667	3,800	3,533	4,000	3,667	3,667	3,733	3,800	4,000
	NRR / Tertbg / Unsur	0,407	0,422	0,392	0,444	0,407	0,407	0,414	0,422	0,444 *)
										3,759
	SKM Unit pelayanan									93,98 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

93,98

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,667	91,667
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,800	95,000
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,533	88,333
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,000	100,000
U5	Hasil Pelayanan	3,667	91,667
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,667	91,667
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,733	93,333
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,800	95,000
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : TAMAN
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Taman	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Taman	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	Taman	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	Taman	3	3	4	4	3	3	3	3	4
ΣNilai		39	39	40	50	39	39	39	39	52
NRR / Unsur		3,000	3,000	3,077	3,846	3,000	3,000	3,000	3,000	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,333	0,333	0,342	0,427	0,333	0,333	0,333	0,333	0,444
										*) 3,210
SKM Unit pelayanan										**) 80,26

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

80,26

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,000	75,000
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,000	75,000
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,077	76,923
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,846	96,154
U5	Hasil Pelayanan	3,000	75,000
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,000	75,000
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000	75,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000	75,000
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : PENEANGAN POHON
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Penebangan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Penebangan Pohon	4	3	3	4	3	4	3	3	4
3	Penebangan Pohon	4	3	3	4	3	3	4	3	4
4	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	Penebangan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Penebangan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Penebangan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Penebangan Pohon	3	3	3	3	4	3	3	3	3
ΣNilai		32	30	30	35	31	32	32	31	37
NRR / Unsur		3,200	3,000	3,000	3,500	3,100	3,200	3,200	3,100	3,700
NRR / Tertbg / Unsur		0,355	0,333	0,333	0,389	0,344	0,355	0,355	0,344	0,411 *)
SKM Unit pelayanan										3,219
										80,48 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

80,48

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,200	80,000
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,000	75,000
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,000	75,000
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,500	87,500
U5	Hasil Pelayanan	3,100	77,500
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,200	80,000
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,200	80,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,100	77,500
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,700	92,500

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : PEREMPELAN POHON
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	Perempelan Pohon	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	4	4	4
6	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	Perempelan Pohon	4	3	3	4	3	3	4	3	4
8	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	4	4	3	4
10	Perempelan Pohon	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai		31	30	30	39	30	31	34	31	40
NRR / Unsur		3,100	3,000	3,000	3,900	3,000	3,100	3,400	3,100	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,344	0,333	0,333	0,433	0,333	0,344	0,377	0,344	0,444 *)
SKM Unit pelayanan										3,286
										82,14 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

82,14

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,100	77,500
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,000	75,000
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,000	75,000
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,900	97,500
U5	Hasil Pelayanan	3,000	75,000
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,100	77,500
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,400	85,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,100	77,500
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA LH
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	3	4	4	3	4
2	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	4	4	4	3	3	4	4
4	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
6	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	3	3	3	3	4
9	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	Pengaduan dan Penyelesaian sengketa LH	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	ΣNilai	30	35	32	40	33	34	34	31	40
	NRR / Unsur	3,000	3,500	3,200	4,000	3,300	3,400	3,400	3,100	4,000
	NRR / Tertbg / Unsur	0,333	0,389	0,355	0,444	0,366	0,377	0,377	0,344	0,444 *)
	SKM Unit pelayanan									3,430
										85,75 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

85,75

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,000	75,000
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,500	87,500
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,200	80,000
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,000	100,000
U5	Hasil Pelayanan	3,300	82,500
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,400	85,000
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,400	85,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,100	77,500
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : PENGAWASAN PENCEMARAN LINGKUNGAN
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
6	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
10	Pengawasan Pencemaran Lingkungan	4	4	4	4	4	4	3	3	4
ΣNilai		38	39	39	40	37	38	34	38	40
NRR / Unsur		3,800	3,900	3,900	4,000	3,700	3,800	3,400	3,800	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,422	0,433	0,433	0,444	0,411	0,422	0,377	0,422	0,444 *)
SKM Unit pelayanan										3,807
										95,18 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR SKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

95,18

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,800	95,000
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,900	97,500
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,900	97,500
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,000	100,000
U5	Hasil Pelayanan	3,700	92,500
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,800	95,000
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,400	85,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,800	95,000
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : PELAYANAN DATA DAN INFROMASI
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Pelayanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	3	3	4
2	Pelayanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	Pelayanan Data dan Informasi	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	Pelayanan Data dan Informasi	3	3	3	4	4	4	3	3	4
5	Pelayanan Data dan Informasi	4	4	3	4	4	4	4	3	4
6	Pelayanan Data dan Informasi	4	4	3	4	3	3	4	3	4
ΣNilai		21	21	18	24	22	21	21	19	24
NRR / Unsur		3,500	3,500	3,000	4,000	3,667	3,500	3,500	3,167	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,389	0,389	0,333	0,444	0,407	0,389	0,389	0,352	0,444 *)
SKM Unit pelayanan										88,34 **)

Keterangan :

- U1 s.d. U9
 - NRR
 - IKM
 - *)
 - **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan
 = Nilai rata-rata
 = Indeks Kepuasan Masyarakat
 = Jumlah NRR SKM tertimbang
 = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

88,34

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)
B (Baik)
C (Kurang Baik)
D (Tidak Baik)

: 88,31 - 100,00
: 76,61 - 88,30
: 65,00 - 76,60
: 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,500	87,500
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,500	87,500
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,000	75,000
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,000	100,000
U5	Hasil Pelayanan	3,667	91,667
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,500	87,500
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,500	87,500
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,167	79,167
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

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

UNIT PELAYANAN : DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA
LAYANAN : REKOMTEK IPAL
ALAMAT : Jl. Menteri Supeno No. 67, Surakarta

NO. RESP	PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Rekomtek IPAL	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2	Rekomtek IPAL	4	4	3	3	3	3	3	4	4
ΣNilai		7	7	6	7	6	7	6	7	8
NRR / Unsur		3,500	3,500	3,000	3,500	3,000	3,500	3,000	3,500	4,000
NRR / Tertbg / Unsur		0,389	0,389	0,333	0,389	0,333	0,389	0,333	0,389	0,444 *)
										3,386
SKM Unit pelayanan										84,64 **)

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN : 84,64

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	NILAI RATA-RATA	NILAI IKM
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,500	87,500
U2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,500	87,500
U3	Kecepatan Pelaksanaan	3,000	75,000
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,500	87,500
U5	Hasil Pelayanan	3,000	75,000
U6	Kemampuan/kompetensi Petugas	3,500	87,500
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,000	75,000
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,500	87,500
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	4,000	100,000

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 30 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 41...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : UPL UPL

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 30 APRIL 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 35..tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)...JASA / WIRASWASTA
Jenis Layanan yang Diterima : UKL UPL

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : Pelayanan sudah baik, tingkatkan lagi

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKAPTA**

Tanggal Survei : 30 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 40...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)...JASA.....
 Jenis Layanan yang Diterima : ..UPL UPL.....

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : PELAYANAN BAIK, DITINGKATKAN LAGI

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 25 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 40 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : UKL - UPL

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 28 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 30 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINMYA (sebutkan).

Jenis Layanan yang Diterima : S.P.P.L.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : lebih ditingkatkan

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 29 April 21 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 45 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : SPP

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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 penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Diketola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 30 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 36...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : permohonan rebom UPL UPL

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HILUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 23 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 25 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : BPL

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM);
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 29 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 27 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : PPL

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 30 April 2021

 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 30.....tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA LAINNYA (sebutkan).....Jenis Layanan yang Diterima : ^{SPP}.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

 Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 30.04.2021

 Jala Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*
I. PROFIL RESPONDENJenis Kelamin : L P

Usia : 27...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Perumahan SPPL

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, ya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai perancangan 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 penilaian Saudara mengenai 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		

 Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 30 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 35...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : UKL - UPL

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 30/4 21

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 25...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : SPP

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ✓ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : Terima Kasih ☺

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 23 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 43 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ^{SPL}.....

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(tingkari 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 6 April 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 37...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

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

Jenis Layanan yang Diterima : SPP

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SUKABARATA**

Tanggal Survei : 12 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 35 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : SPPL

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 42...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : SPL

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 23 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : SPPL

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SUFAKARTA

Tanggal Survei : 5 April 2021 Jam Survei : [X] 08.00 - 12.00*
[] 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : [] L [X] P
Usia : 28 tahun
Pendidikan : [] SD [] SLTP [] SLTA [X] S1 [] S2 [] S3
Pekerjaan : [] PNS [] TNI [] POLRI [] SWASTA [] WIRAUSAHA
[] LAINNYA (sebutkan)
Jenis Layanan yang Diterima : spt

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Table with 2 columns of survey questions and their corresponding Likert scale options (1-4). The table contains 10 numbered items regarding service quality, staff competence, and user satisfaction.

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 28 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 54 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : DPLH

II. PENILAIAN 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	P*) 1 2 3 4	3. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai perancangan 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 1 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 32 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : SPP

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam membarikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dilolo'a dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA

Tanggal Survei : 16 April 2021 Jam Survei : [] 08.00 - 12.00* [x] 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : [x] L [] P
Usia : 45 tahun
Pendidikan : [] SD [] SLTP [] SLTA [x] S1 [] S2 [] S3
Pekerjaan : [] PNS [] TNI [] POLRI [] SWASTA [x] WIRAUSAHA [] LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Table with 2 columns of questions and Likert scales (1-4). Questions cover service suitability, ease of procedure, speed, cost, and product suitability. Responses are marked with circled letters (a, b, c, d).

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 14 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 43 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIFAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 16 April 2011 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 23 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14-04-2024

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 11...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 38 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	9. 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIMAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 16 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan anjara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KUPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14-09-2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 43 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA (sebutkan).. ..

Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIJAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 15-04-2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 45 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : TPA.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14-04-2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 52 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : FPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SUKAKARTA**

Tanggal Survei : 13 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L F
Usia : 49 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021

Jam Survei : 09.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 30...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : TP.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 33 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 14-04-2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 32...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TPA.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15-04-2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 33...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : TRF.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 14-04-2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 25...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : ...TPA.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai perencanaan 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA

Tanggal Survei : 12-04-2021 Jam Survei : [] 08.00 - 12.00* [x] 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : [x] L [] P
Usia : 32 tahun
Pendidikan : [] SD [] SLTP [x] SLTA [] S1 [] S2 [] S3
Pekerjaan : [] PNS [] TNI [] POLRI [x] SWASTA [] WIRAUUSAHA
[] LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Table with 2 columns of questions and Likert scales (1-4). Questions cover service suitability, ease of procedure, speed, cost, and staff competence. The table contains 10 numbered items with their respective options and scale values.

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 33 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN RESPONDEH 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	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 pendapat 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 tentang 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 membicarakan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUISIONER SURVEY KEPJASAH MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 13-4-2024 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 34...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WUSAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang 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 keceatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelole dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 12-4-2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEK

Jenis Kelamin : L P
Usia : 34 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : IPA.....

II. PENILAIAN RESPONDEK 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	3. 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 12-4-2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI FOLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 19-09-2021

 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*
I. PROFIL RESPONDENJenis Kelamin : L P

Usia : 34 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

 Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 13 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 28 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLPI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : TPA

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIJAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 31...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : RPK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 15 April 2024
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 25...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : PPK.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021

 Jem Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*
I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 27...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : RPKK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIMAS LINGKUNGAN HILUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 13-04-2022

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 31...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima : PDK

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 12 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 22...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : PPK.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2024

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L F
 Usia : 41...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : RPK

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 29 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Rppk

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 38...tahun
Pendidikan : SD SLT? SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : RPPK.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 32..tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : RPP/K -

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 13 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 35...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : RPK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 28 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : RPPK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SUKARTA**

Tanggal Survei : 15-4-21 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 33...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : retribusi sampah

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 15 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 26...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Retribusi Sampah

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 13 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 22...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : Retribusi Sampah.

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 12 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 32...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Retribusi Sampah

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) : 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemurahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 28...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Retribusi Sampah

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ke-sesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 13 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L. P
 Usia : 25...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : RPPK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 13 APRIL 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 31...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : RPK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12-4-2018

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 34 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

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

Jenis Layanan yang Diterima : RPPK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 13-4-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 40 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : DPPK

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12-4-2024 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 29 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : RPPK

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 16-4-2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : ...28...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : ...toilet kontainer.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam stender pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 16-9-2021
 Jenis Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 26..tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : toilet kontainer

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 16-04-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 20..tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : FNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).. ..
 Jenis Layanan yang Diterima : Toilet Kontainer

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : ..

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei

: 12 - 04 - 2021

Jam Survei :

 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**

Jenis Kelamin

: L P

Usia

: 27..tahun

Pendidikan

: SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan

: PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

tali bontainer

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14-04-2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 31...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : TOILET KONTAINER.

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Senin, 5 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan: ya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	F*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : B3 Sipp

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Jumat, 9 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTF SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepa 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai kesesuaian prosedur 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		

Saran-saran : sering mengadakan pengawasan

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Rabu, 31 Maret 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : Lama tidak ada sosialisasi. Mohon diadakan kembali

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SUKAKARTA**

Tanggal Survei : *Jumat, 2 April 2011* Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEK

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN RESPONDEK 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : *Sebisa mungkin mengadakan sosialisasi*

**KUESIONER SURVEY KEPUJANGAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : SENIN, 29 Maret 2024 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun.
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	9. 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Selasa, 30 Maret 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)... ..

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder.)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : Adakan sosialisasi

**KUESIONER SURVEY KEPJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12-04-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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	P*) 1 2 3 4	5. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :
.....
.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Senin, 29 Maret 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan nya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	F*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIMAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Kamis, 15 April 2021. Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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	P*) 1 2 3 4	5. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Senin, 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SUKABUMAH**

Tanggal Survei : 5 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 54 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Kebencanaan

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Senin 5 April Jenis Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 52 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Kebersihan

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 5 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 45 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : FNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).. ..

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15 April

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 50 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan),.....
 Jenis Layanan yang Diterima : Kebersihan

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 48 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Keperawatan

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15-04-2024

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Kebersihan

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkar 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : *Sesun, 29 Maret 2024* Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : *25* tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : *kebersihan*

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Rabu, 31 Maret 2024 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 52 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Pelayanan

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan perigaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : Senin, 29 Maret 2024 Jam Survei : 09.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 50...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : Kebersihan.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : Senin 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 53 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan,.....)
Jenis Layanan yang Diterima : ...kebersihan.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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 penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pelayanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Kamis, 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 50...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ...Kebersihan.....

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12-04-2024

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 32 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Kebersihan

II. PENILAIAN 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	F*) 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 pendapat Saudara tentang kamufahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ad. tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DI MAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Jumat, 9 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 50...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : Kebasihan.....

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(tingkari 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam membarikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan, antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Senin, 5 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 45...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Kebersihan.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : Jumat, 2 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 40 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).

Jenis Layanan yang Diterima : Kelurahan

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten.	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEFUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan an'ara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia :tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 -- 12.00*
 13.00 -- 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia :tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. ya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP S/TA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLPI SWASTA WIRAUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tangga. Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOYA SURAKARTA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keamahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS INI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA

Tanggal Survei : 9 April 2021 Jam Survei : [] 08.00 - 12.00* [x] 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : [] L [x] P
Usia : 45 tahun
Pendidikan : [] SD [] SLTP [] SLTA [x] S1 [] S2 [] S3
Pekerjaan : [] PNS [] TNI [] POLRI [x] SWASTA [] WIRAUUSAHA
[] LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Penanaman pohon

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Table with 2 columns of survey questions and their corresponding Likert scale options (1-4). The table contains 10 rows of questions regarding service satisfaction, staff competence, and facility quality.

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 18 - 04 - 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : ...31...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ...PENEBAHAN POHON.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Diatas Peraturan Daerah (Perda) c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) <input checked="" type="checkbox"/> d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 - 04 - 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : ..37 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : ..penebangan pohon.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Diatas Peraturan Daerah (Perda) c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) <input checked="" type="radio"/> d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 APRIL 2011 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : ..48...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ..PENERBANGAN POKHON.....

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(tingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemuudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Diatas Peraturan Daerah (Perda) <input checked="" type="checkbox"/> c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 32 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ...penebangan pohon.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Diatas Peraturan Daerah (Perda) <input checked="" type="checkbox"/> c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : *19 April 2021* Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : *30* tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : *Penebangan pohon*

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Diatas Peraturan Daerah (Perda) c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) <input checked="" type="radio"/> d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 29 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 50 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : ...perawatan pohon.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Diatas Peraturan Daerah (Perda) <input checked="" type="checkbox"/> c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : *16 April 2021* Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : *43* tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : *penelangan pohon*

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Diatas Peraturan Daerah (Perda) <input checked="" type="radio"/> c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 16 April 2024 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 31 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUHAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima :penebangan pohon.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kegunaan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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. Diatas Peraturan Daerah (Perda) c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 50 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima :Penebangan pohon.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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. Diatas Peraturan Daerah (Perda) c. Dibawah Peraturan Daerah (Perda) d. Sesuai Peraturan Daerah (Perda)	1 2 3 4	9. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 19/04/21 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 42 tahun.
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima :perempelan pohon.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 5 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : ...35 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : pembelian pohon

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	F*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 8 APRIL 2021 (Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 38 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : ...perempelan pohon.....

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder.)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten. <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 30 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Perempelan pohon

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder)

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 pendapat 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 tentang 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 membarikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 12 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 43 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIFUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : Perempelan pohon

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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 keadilan biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 26-04-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 28 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ...perempelan pohon.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIMAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 26 / 04 '21

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 37 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA

LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : PEREMPELAN POTIOM

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIKAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 47...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : ..perempelan pohon.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pelayanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis kelamin : L P
Usia : tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ... Perempelan pohon

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIMAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 19-04-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima :perempelan pohon.....

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 14 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 38 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ...Asupan pencemaran udara / kebisingan.

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 14 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 40 tahun
 Pendidikan : SD SLT? SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : ...Pengaduan Kecewaan Udara (Asap debu)

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 25 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : Akademi Pencegahan Ular (kebiasaan)

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang 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 membarikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L F
Usia : 45...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Aduan gangguan lingkungan.

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : Terima kasih kepada DLM yang telah
menindaklanjuti aduan dengan respon yang
cepat.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : A.D.tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : Adm. Pencemaran udara (bau)

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : Terima kasih... Sekali-kalinya... kepon... saja... sudah... ditanggapi...
 Sangat... saja... apresiasi... kerja... D.K.H. Surabaya

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SUKABUMAH**

Tanggal Survei : 16 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L F
 Usia : 37 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Adm Pencemaran Bau

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikeola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : Terima kasih cepat sekali tanggapannya dari Dinas terkait LPH. - Bk. Timbuh di daerah kami sudah di tindak lanjuti dari tim DLH. Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 16 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 42 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Aduan kebisingan

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 35..tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : ..Aduan bau limbah.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 50..tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Aduan Kelisihan

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 15 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 44...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Aduan gangguan lingkungan.....

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 22 April 2024

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 41...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : pengawasan perizinan di bidang lingkungan hidup

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 21 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 32 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Pengawasan perizinan lingkungan

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DIAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 21 April 2021

 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*
I. PROFIL RESPONDENJenis Kelamin : L P

Usia : 20 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Pengawasan perumahan di bidang lingkungan hidup

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : Semoga ke depannya PLH Surabaya semakin baik dan maju.

**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 22 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 21...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Verifikasi Pengawasan Perijinan & bidang lingkungan hidup

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : semoga BLH Surakarta semakin maju

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 22 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P

Usia : 41...tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Pengawasan Perizinan di bidang Lingkungan Hidup

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 21 April 2021

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia :tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAJNNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima : Pengawasan di bidang lingkungan hidup

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tangga' Survei : 22 April 2024
 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia :tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI FOLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : Verifikasi tindak lanjut pengawasan perliman

II. PENILAIAN 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 Ⓓ 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 Ⓓ Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah Ⓓ Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah Ⓒ Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat Ⓓ Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik Ⓓ Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah Ⓓ Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal Ⓓ Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai Ⓓ Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 22 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 42 tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN*(tingkari 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran : Semoga DLH semakin maju.

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUANGAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 21 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 36...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 21 April 2021

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00***I. PROFIL RESPONDEN**Jenis Kelamin : L P

Usia : 45....tahun

Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima :

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penangan 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 18 APRIL 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 43...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TMI POLKI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).

Jenis Layanan yang Diterima : Pelayanan data dan informasi (amdol)

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 17 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 42 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : Pelayanan Bata dan INFORMASI

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : .. Saran informasi di web sudah baik untuk ditingkatkan lagi untuk update data dan foto kegiatan terbaru.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 17 APRIL 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 29...tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).. ..
 Jenis Layanan yang Diterima : PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(tingkari 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 17 APRIL 2021 Jenis Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 45...tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

II. PENILAIAN 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	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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai 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		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DEJAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 20 APRIL 2021 Jara Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 29..tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan). ..
 Jenis Layanan yang Diterima : Layanan data & info

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran : .. penambahan data biar lebih lengkap , secara umum
sudah baik info & nya.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURAKARTA**

Tanggal Survei : 20 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia : 41 tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).... DOSEN.....
Jenis Layanan yang Diterima : INFORMASI DAN DATA

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

.....

.....

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 31 MARET 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
 Usia : 28 tahun
 Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
 Jenis Layanan yang Diterima : IZIN PEMBUANGAN AIR LIMBAH
KE BADAN AIR

II. PENILAIAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(tingkahi kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan 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 pendapat 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 tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait, kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat 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	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai 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 penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan fasilitas yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :

Meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA**

Tanggal Survei : 6 April 2021 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P
Usia :tahun
Pendidikan : SD SLTP SLTA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan).....
Jenis Layanan yang Diterima : IZIN PEMBUANGAN AIR LIMBAH
KE BADAN AIR

II. PENILAIAN 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 <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan an'ara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran-saran :