

**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR**

**PROVINSI JAWA TENGAH**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2020

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Kuesioner | : | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |
| Unit Pelayanan | : | Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar |
| Alamat | : | Jl. Lawu No.204, Bejen, Kab. Karanganyar ; Kode Pos : 57716 |
| Telp/ Fax | : | (0271) 495149 |
| E-mail | : | [dlh@karanganyarkab.go.id](mailto:dlh@karanganyarkab.go.id) |
|  |  |  |

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KARANGANYAR**

**TAHUN ANGGARAN 2020**

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KARANGANYAR**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan evaluasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dibuat sederhana, agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Karanganyar, 2020

Plt.KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP

KABUPATEN KARANGANYAR

( **DAHONO, S.I.P., M.Si.** )

NIP. 19680908 198903 1 011

**FORM ISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP**

**KABUPATEN KARANGANYAR**

**PERHATIAN :**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.
4. Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang anda pilih.

**IDENTITAS RESPONDEN :**

1. Nama Responden : ………………………………………………………………………………………………………………
2. Umur : …………. tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir \*) :

a. SD kebawah d. Diploma

b. SMP e. S1

c. SMA/SMK f. S-2 Keatas

1. Pekerjaan Utama \*) :

a. PNS/TNI/Polri d. Petani/Buruh

b. Pegawai Swasta e. Pelajar/ Mahasiswa

c. Wirausaha f. Lainnya …………..................................................*(sebutkan)*

1. Jenis Layanan yang diterima :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*(misal : pengangkutan sampah, sedot tinja, ijin TPS LB3, IPLC, rekomendasi dokumen lingkungan, analisa lab)*

\*) Lingkari salah satu / isi titik-titik pada pilihan lainnya

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*( Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden )*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.**    1. Tidak sesuai.    2. Kurang sesuai.    3. Sesuai.    4. Sangat sesuai. | P\*) |  | 1. **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 |  | 1  2  3  4 |
| 1. **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 |  | 1. **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 |
| 1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**   a. Tidak cepat.  b. Kurang cepat.  c. Cepat.  d. Sangat cepat. | 1  2  3  4 |  | 1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.**   a. Buruk.  b. Cukup.  c. Baik.  d. Sangat Baik. | 1  2  3  4 |
| 1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.**   a. Sangat mahal.  b. Cukup mahal.  c. Murah.  d. Gratis. | 1  2  3  4 |  | 1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.**   a. Tidak ada.  b. Ada tetapi tidak berfungsi.  c. Berfungsi kurang maksimal.  d. Dikelola dengan baik. | 1  2  3  4 |
| 1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.**   a. Tidak sesuai.  b. Kurang sesuai.  c. Sesuai.  d. Sangat sesuai. | 1  2  3  4 |  |  |  |