



PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN
KOTAWARINGIN TIMUR

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I

TAHUN 2025

KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN

Jalan Samuda-Ujung Pandaran No. 11 Kelurahan Samuda Kota Kode Pos 74363
Email. camatmentayahilirselatan@gmail.com

KATA PENGANTAR

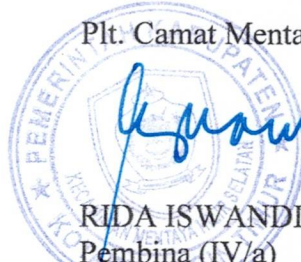
Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT dengan telah tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Kecamatan Mentaya Hilir Selatan Tahun 2025 telah selesai dilaksanakan. Semoga data dan informasi tersebut bisa menjadi salah satu gambaran penilaian terhadap pelayanan di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan dan bahan evaluasi perbaikan pelayanan yang akan datang.

Kami menyadari hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan. Namun dengan segala keterbatasan dan kekurangan ini, diharapkan Laporan ini dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 (satu) Tahun 2025.

Samuda, Juni 2025

Plt. Camat Mentaya Hilir Selatan



Rida Iswandi
RIDA ISWANDI, S.IP., MIP
Pembina (IV/a)

NIP. 197406051994031007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	1
C. Dasar Hukum	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
A. Pelaksanaan.....	3
B. Metode Pengumpulan Data.....	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM	4
E. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
A. Jumlah Responden SKM	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV. ANALISIS SKM.....	8
A. Analisis Permasalahan Unsur Pelayanan	8
B. Rencana Tindak Lanjut.....	8
BAB V. KESIMPULAN.....	9
A. Kesimpulan	9
B. Saran	9
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Kecamatan adalah sebagai salah satu organisasi Pemerintah yang langsung melayani dan mengkoordinasikan pelayanan di wilayahnya dan berhubungan langsung dengan Masyarakat. Karena fungsinya tersebutlah Kecamatan dituntut selalu memperbaiki pelayanan publik di wilayahnya.

Salah satu upaya perbaikan yang dilakukan adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan, sehingga di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mendapatkan gambaran dan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan sehingga mampu melakukan perubahan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan.

B. TUJUAN

Adapun Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu :

1. Mendapatkan gambaran mutu pelayanan.
2. Mengetahui indeks kepuasan Masyarakat terhadap hasil pelayanan publik di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan
3. Bahan evaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan.
4. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

C. DASAR

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2016 Nomor 235); sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 2 Tahun 2020 tentang perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 261);
5. Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 44 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Kotawaringin Timur (Berita Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022 Nomor 44);

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. PELAKSANAAN

Pelaksanaan pengumpulan data SKM dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Mentaya Hilir Selatan, pada periode I bulan Januari-Juni 2025.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 9 (Sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimana pengguna pelayanan memilih salah satu pilihan jawaban sesuai dengan pendapat pengguna layanan. Adapun 9 (Sembilan) unsur pertanyaan tersebut yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. LOKASI PELAKSANAAN SKM

Lokasi pelaksanaan dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mentaya Hilir Selatan pada jam kerja. Pengguna layanan mengisi kuesioner secara mandiri setelah ada himbauan dari pemberi layanan kepada pengguna layanan untuk dapat memberikan waktunya sebentar untuk mengisi kuesioner tersebut.

D. WAKTU PELAKSANAAN SKM

Waktu pelaksanaan pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik selama 6 (enam) yaitu periode 1 Januari sampai dengan 31 Juni 2025. Dengan proses survei melalui kuesioner selama 1 (satu) bulan. Terhitung mulai tanggal 9 April 2025 sampai dengan 9 Mei 2025. Adapun jadwal pelaksanaan SKM yaitu sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah hari
1.	Persiapan	Maret	7 hari
2.	Pengumpulan data	April s/d Mei 2025	30 Hari
3.	Pengolahan data dan analisis	Mei 2025	7 hari
4.	Penyusunan laporan SKM	Juni 2025	25 hari

E. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Mengingat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan baru pertama kali dilaksanakan, jadi penentuan jumlah responden yang di ambil secara acak sesuai jenis layanan selama jam pelayanan dalam waktu 1 (satu) bulan, jadi Jumlah responden pada semester 1 (periode I Januari – 31 Juni 2025) sebanyak 80 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

A. JUMLAH RESPONDEN

Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan sebanyak 80 orang yang dilaksanakan selama 1 (satu) bulan. Adapun jumlah rincian responden adalah sebagai berikut :

1. Jumlah Responden laki-laki sebanyak 33 orang dan Wanita sebanyak 47 orang.
2. Pendidikan responden terdiri dari :
 - a. SD sebanyak 13 orang (16,25 %)
 - b. SMP sebanyak 14 orang (17,5 %)
 - c. SMA sebanyak 44 orang (55 %)
 - d. DIII sebanyak 3 orang (3,75 %)
 - e. S1 sebanyak 4 orang (5%)
 - f. S2 sebanyak 2 orang (2,5%)
3. Pekerjaan
 - a. Wirausaha sebanyak 6 orang (7,5%)
 - b. PNS sebanyak 1 orang (1%)
 - c. TNI sebanyak 1 orang 1 %)
 - d. Polri sebanyak 0 (0%)
 - e. Swasta sebanyak 20 orang (25 %)
 - f. Lainnya sebanyak 52 0rang (65%)
4. Jenis layanan
 - a. Pelayanan penerbitan surat keterangan ahli waris (0 %)
 - b. Standar pelayanan penerbitan surat dispensasi nikah sebanyak 1 orang (1 %)
 - c. Pelayanan penerbitan SKTM sebanyak 77 orang (88,75%)
 - d. Pelayanan penerbitan surat ijin keramaian (0 %)
 - e. Pelayanan penerbitan surat keterangan pindah penduduk sebanyak 1 orang (1 %)
 - f. Pelayanan penerbitan pembuatan KK sebanyak 3 orang (3,75%)
 - g. Lainnya sebanyak 4 orang (5 %).

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil data Survei Kepuasan Masyarakat semester 1, diperoleh nilai rata-rata dari 80 responden. Maka dapat digambarkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel. 1 Nilai per Unsur Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat

	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR / unsur	3,38	3,39	3,71	3,94	3,44	3,44	3,56	3,60	3,96
	B	B	A	A	B	B	B	B	A

Sesuai tabel diatas, nilai interval IKM dari setiap unsur pelayanan berdasarkan mutu pelayanan dapat dikategorikan baik dan sangat baik .

Keterangan :

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak Baik
2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
3,532-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

Adapun hasil analisis dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan adalah **89,94** berada di interval konversi IKM antara **88,31-100**, maka dapat digambarkan mutu pelayanan kinerja unit Kecamatan Mentaya Hilir Selatan yaitu “**sangat baik**”.

BAB IV

ANALISIS SKM

A. Analisis Permasalahan Unsur Pelayanan

Kegiatan survey dilapangan ketika diamati ada beberapa kendala, yaitu :

1. Responden ada yang memberikan pendapatnya secara asal-asalan, contohnya pada pertanyaan unsur Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, masih ada yang menjawab Murah sedangkan menurut SOP pelayanan adalah Gratis, sehingga mempengaruhi nilai rata-rata dari unsur tersebut.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, nilai mutu dari setiap unsur pelayanan yang paling terendah adalah pada unsur Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Ada beberapa responden yang terkadang tidak memahami maksud dari beberapa poin pertanyaan dari unsur pelayanan, sehingga pegawai harus memberikan penjelasan terkait pertanyaan tersebut.

B. Pemecahan Masalah

Dari analisis permasalahan diatas, maka alternatif pemecahan masalah yaitu :

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kecamatan Mentaya Hilir Selatan, serta perlunya peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan survei tersebut.
2. Perlunya komitmen pegawai penyelenggara pelayanan untuk perbaikan pelayanan publik menuju pelayanan prima.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam rangka pelayanan prima secara berkala, baik melalui pelatihan, bimbingan teknis dll.
4. Perlu adanya monitoring dan evaluasi secara berkala terkait pelayanan publik di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan.

BAB V KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat semester I (satu) Tahun 2025 yang dilakukan di Kecamatan Mentaya Hilir Selatan yaitu **89,94** berada di interval konversi IKM antara 88,31-100, maka dapat digambarkan mutu pelayanan kinerja unit Kecamatan Mentaya Hilir Selatan yaitu “**sangat baik**”.

Unsur pelayanan kategori **baik** berada di unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Unsur pelayanan kategori **sangat baik** berada di unsur waktu penyelesaian, biaya/tarif dan sarana prasarana.

Nilai rata-rata unsur yang paling rendah yaitu berada pada unsur persyaratan, yang harus dipenuhi dalam kepengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi.

B. SARAN

Penyelenggara pelayanan diharapkan memiliki komitmen dalam peningkatan pelayanan publik menuju pelayanan prima. Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan agar dapat dilaksanakan secara berkala setiap tahunnya dan Unsur pelayanan yang memiliki nilai yang baik agar dapat dipertahankan serta nilai unsur pelayanan yang masih rendah diharapkan untuk dapat lebih ditingkatkan lagi kedepannya sehingga mutu pelayanan sesuai dengan harapan Masyarakat.

L A M P I R A N

Lampiran 1

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER I (JANUARI s/d JUNI 2025)
DI KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	3	4	3	4	4
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	4	4	3	3	4	3	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4
16	4	3	4	4	3	3	4	3	4
17	3	3	4	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	3	3	3	3	4
19	3	3	4	4	3	4	4	3	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	4
21	3	4	4	4	4	3	3	4	4
22	3	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	4	4	4	4	3	4	4	4
24	4	3	4	4	3	3	3	3	4
25	4	3	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4
28	3	3	1	4	3	2	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	4	3	3	3	3	4
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	4	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	3	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	2	4	4	4
53	3	3	4	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	4	4	3	3	3	3	4
61	3	3	4	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
65	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
68	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
76	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
77	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai / Unsur	270	271	297	315	275	275	285	288	317	
NRR / unsur	3.38	3.39	3.71	3.94	3.44	3.44	3.56	3.60	3.96	
	B	B	A	A	B	B	B	B	A	
NRR tertimbang / unsur	0.37	0.38	0.41	0.44	0.38	0.38	0.40	0.40	0.44	3.60
IKM Unit Pelayanan										89.94
	*) 3,60									*) 89,94

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak Baik
2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
3,532-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

Lampiran 2

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR SEMESTER 1 TAHUN 2025			
NILAI IKM		NAMA LAYANAN : KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN	
89.9		<u>RESPONDEN</u> JUMLAH : = 80 Orang JENIS KELAMIN : L = 33 Orang : P = 47 Orang PENDIDIKAN : SD = 13 Orang : SMP = 14 Orang : SMA = 44 Orang : DIII = 3 Orang : S1 = 4 Orang : S2 = 2 Orang Periode : 1 Januari 2025 s/d 31 Juni 2025	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 9 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 38 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☒ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☒ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Sesuai dengan yang
 ku harap kan .

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 10 April 2023

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 46 Tahun
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA Relawan

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☒ Lainnya RPS

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 10 April 2023

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 43 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☒ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 10 April 2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 18 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA Pelajar

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 11 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 30 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ✓	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah ✓	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat ✓	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis ✓	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ✓	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten ✓	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah ✓	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik ✓	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik ✓	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 11 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☒ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 11 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 30 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRSAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☒ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

**I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)**

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Pelayanan di unit ini harus dipertahankan.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 14 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 31 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☒ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA Guru

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☒ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

**I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)**

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 14 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 31 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☒ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA Guru

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☐ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☒ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 14 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 26 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☒ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 15 April 2023

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 30 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA pensiunan

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 15 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 31 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA IRT

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM GVS

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 15 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00☐ 13.00 - 16.00**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 37 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA ...IRT.....

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM *WJS*

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Terima kasih sudah memberikan pelayanan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 15 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 49 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya ... srt. keterangan blng. pengabaian

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	☒ c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 15 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

**I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)**

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 16 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 51 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA IRT

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 17 April 2022

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 49 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRASUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 21 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Semoga menjadi lebih baik

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 21 April 2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 47 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA✓.....

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

SEMOGA kedepan
lebih baik.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 21 - 04 - 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 16... Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA Petajar

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran : tetap pertahankan dalam memberikan Pelayanan yang baik kepada masyarakat

Tanggal Survei : 21 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 16 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah ☒ c. Mudah d. Sangat Mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya ☒ d. Selalu tepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal ☒ c. Murah ☒ d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu ☒ c. Kompeten d. Sangat Kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Saran :

Tanggal Survei : 01/04/2024

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 36 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRALUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Semoga selalu melayani masyarakat dengan baik.

Tanggal Survei : 21/04/2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 15 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

Semoga Pelayanan nya Selalu baik dan ramah seperti ini

Tanggal Survei : 21/04/2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 17 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Semoga Pelayanan nya
 Selalu ramah seperti ini terus

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 21 - 09 - 2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 19 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	
	d. Sangat sesuai	

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

Tanggal Survei : 21-04-2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 17 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4

	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

Tanggal Survei : 11 April

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : ☒ 18 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ BIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Meminta Nomor rekening

Tanggal Survei : 12 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 16... Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA ...Pelajar.

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 ③ 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 ③ 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 ④
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 ④
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 ③

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 ③ 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	1 2 ③ 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 ③ 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ④

Saran :



Tanggal Survei : 23 April 2014

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 52 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☒ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☒ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	☒ a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	
	d. Sangat Sesuai	

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 22 APRIL 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 48 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

SUDPA LEBIH AMANAH,

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 22 April 2022

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 27 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☒ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA ... PPPK

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Saran : Pertahankan pelayanannya.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 15 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 35 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRASUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyiaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4 ✓
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4 ✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4 ✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4 ✓
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4 ✓

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4 ✓
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4 ✓
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4 ✓
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4 ✓

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 22 April 2022

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 41.. Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4 ✓
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4 ✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4 ✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4 ✓
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4 ✓

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4 ✓
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4 ✓
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4 ✓
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4 ✓

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 15 April 2015

Jam Survei : 07.30 - 12.00
 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☒ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah ☒ d. Sangat Mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya ☒ d. Selalu tepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah ☒ d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten ☒ d. Sangat Kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah ☒ d. sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik ☒ d. Sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : **23 APRIL 2025**

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : **17**... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**SUPAYA DI LINGKAR KAT KAT LAGI
PELAYANAN YA .**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : **23 APRIL 2025**

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : **17**... Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

SUPAYA DI TUGAS KAN LAGI PELAYANANNYA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : **23 - 04 - 2025**

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : **28** Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 23 - 4 - 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 16.... Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 23 APRIL 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 21.... Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 25

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 14 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Benar Baik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : Jember 25-09-2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 18 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 28 April 2023

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 28.... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	☒ c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 25 April 2018

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 61 tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA Pensiunan

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ☒	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah ☒	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya ☒	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah ☒	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ☒	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten ☒	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah ☒	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik ☒	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik ☒	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 28 APRIL 2019

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 20 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSSAHA ☐ LAINNYA IBU RUMAH TANGGA

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	☒
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	☒
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	☒
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	☒
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	☒
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	☒
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	☒
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	☒
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	☒

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 28 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 18 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ Dikelola dengan baik	4

Saran : sudah bagus semoga tetap bagus

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 28 April 2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 51... Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. Sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 25 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 52... Tahun
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☒ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 25 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 34 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 29 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 50 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☒ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☒ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	<u>c. Sesuai</u>	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	<u>c. Mudah</u>	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	<u>c. Banyak tepatnya</u>	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	<u>d. Gratis</u>	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	<u>c. Sesuai</u>	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	<u>c. Kompeten</u>	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	<u>c. sopan dan ramah</u>	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	<u>c. Baik</u>	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	<u>d. Dikelola dengan baik</u>	4

Saran : Perbaiki yg belum baik, Pertahankan yg sdh baik, Bersihkan seluruh menjadi yg terbaik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 29 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 55.... Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 25 April 2023

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 33 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten d. Sangat Kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 25 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00☐ 13.00 - 16.00**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	☒ c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 29 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 13... Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA Petani

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 25 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 46 Tahun
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4 ☒
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4 ☒
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4 ☒
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4 ☒
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4 ☒

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2 ☒
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4 ☒
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4 ☒
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4 ☒

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 5/8 April 2018

Jam Survei : 07.00 - 12.00

☒ 13.00 - 18.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRAL/SAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelayakan infrastruktur dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang konsistensi prosedur pelayanan antara yang tertera dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 25 April 2015

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 36.... Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 25 April 2015

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00☒ 13.00 - 16.00**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 45... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 30 APRIL - 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 15 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 30 April 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 24.. Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkar Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 30 April 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 52 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ Sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 30 April 2019

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 36 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☒ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Alhamdulillah di'layani
 sesuai yang di'um
 harapkan.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 30 April 2015

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 38 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☒ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Alhamdulillah
 dilayani sesuai yang
 saya harapkan.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 30 April 2015

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	☒ c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 25 April 2015

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 55 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRASWAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	☒ c. Selalu tepat	3
	d. Sangat tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelayakan biaya/harga dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	☒ c. Mahal	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 10 April 2025

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 48... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA : Ibu Rumah Tangga

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Sangat Murah	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. dikelola dengan baik	4

Saran

Sangat Memuaskan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 30 April 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 1.4... Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ☒	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah ☒	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat ☒	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis ☒	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ☒	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten ☒	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah ☒	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik ☒	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik ☒	4

Saran : **SANGAT BAIK**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 2 Mei 2011

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 42... Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran : Pelayanannya Baik

67

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 2 Mei 2018

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 52 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4 ✓
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4 ✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat ✓	4 ✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis ✓	4 ✓
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3 ✓
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten ✓	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik ✓	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik ✓	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 2 Mei 2018

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☒ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 16 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	☒ b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	☒ b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	☒ b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 5 Mei 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 67 Tahun
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYApetani.....

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 5 Mei 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 27 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☒ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ☒	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah ☒	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya ☒	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis ☒	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai ☒	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten ☒	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah ☒	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik ☒	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal ☒	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUKSIAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 11 April 2023

Jam Survei : ☒ 07.30 - 11.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 43 Tahun

Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☒ WIRAUSSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris

☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah

☒ Pelayanan Penerbitan SKTM

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian

☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk

☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK

☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	☒ c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/harf dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	☒ c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	☒ c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	☒ c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	☒ c. berfungsi kurang maksimal	3
	d. Berfungsi dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 6 Mei 2018

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 7 Tahun
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☒ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Tanggal Survei : 6 Mei 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 50 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
☒	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
☒	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
☒	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
☒	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan,	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
☒	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
☒	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
☒	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
☒	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
☒	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

semoga tambah sukses selalu

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 6 Mei 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00

☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 48 Tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
 (Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Saran :

telepon sdh bagus & membantu masyarakat.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 7 mei 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 47 Tahun
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☒ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☒ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☒ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☒ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☒ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☒ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten d. Sangat Kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Saran :

alhamdulillah sdh bagus.

77

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 7 Mei 2018

Jam Survei : ☐ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P USIA : 19 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☒ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten d. Sangat Kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Saran : Menurut saya ini saran yang sangat baik dan mudah mengikuti

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 8 Mei 2015

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 18 Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2

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

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten d. Sangat Kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei : 8 Mei 2025

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P USIA : 37... Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☒ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☒ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☐ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	 1 2 3 4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang mampu c. Kompeten d. Sangat Kompeten	 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Saran :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KECAMATAN MENTAYA HILIR SELATAN KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☒ 07.30 - 12.00
☐ 13.00 - 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : ☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
☐ Standar Pelayanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah
☐ Pelayanan Penerbitan SKTM
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Keramaian
☐ Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk
☐ Pelayanan Penerbitan Pembuatan KK
☒ Lainnya

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari Kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	☒ d. Selalu tepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat Mahal	1
	b. Cukup Mahal	2
	c. Murah	3
	☒ d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak Sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ d. Sangat Sesuai	4

No	Pertanyaan	Ket P*)
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang mampu	2
	c. Kompeten	3
	☒ d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. sopan dan ramah	3
	☒ d. sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	☒ d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Dikelola dengan baik	4

Saran :