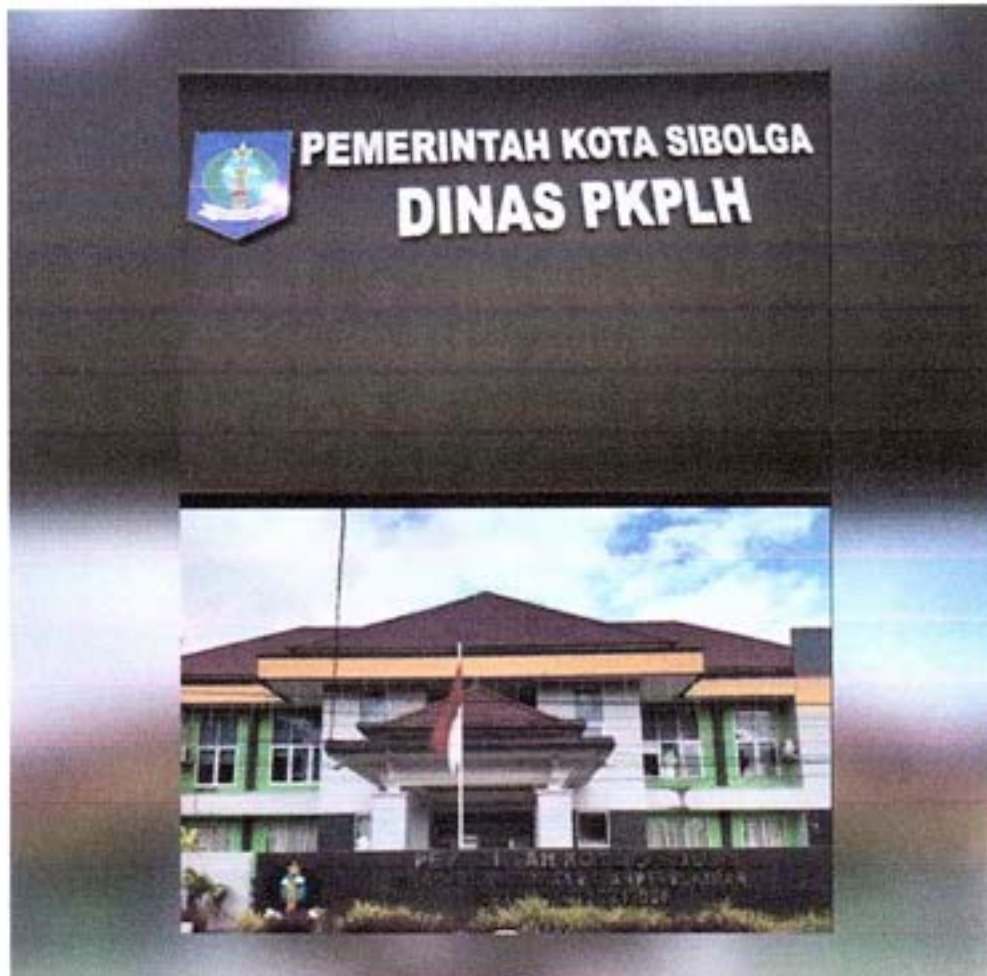


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..	8
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif

atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga adalah tim yang menyebarkan kuesioner dari laporan masyarakat baik secara langsung maupun telepon dan lingkungan kantor terdiri THL, PNS, dan PPPK dilingkungan Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup dan mengumpulkan kembali.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kembali di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survey ini mulai dilaksanakan pada bulan Mei 2025 dengan tahapan jadwal berikut ini:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	26 – 28 Mei 2025
2.	Pengumpulan Data	02 – 10 Juni 2025

- | | | |
|----|--------------------------------|-------------------|
| 3. | Pengolahan Data | 11 – 19 Juni 2025 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 20 – 26 Juni 2025 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 169 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **169** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	72	27,84 %
		PEREMPUAN	97	72,16 %
2	PENDIDIKAN	SD	20	5,15 %
		SLTP	48	10,31 %
		SLTA	61	55,67 %
		SI	34	22,68 %
		S2	6	6,19 %
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	20	15,46 %
		TNI	10	10,31 %
		POLRI	10	10,31 %
		SWASTA	32	15,46 %
		WIRSAUSAHA	62	12,37 %
		LAINNYA	35	36,08 %

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,072	3,014	3,319	3,855	3,275	3,159	3,362	3,304	3,145
Kategori	B	C	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,883 (B atau Baik)								

B. Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah B3 Untuk Usaha dan/ atau Kegiatan dan Penerbitan Surat Kelayakan Operasi (SLO)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,333	3,333	3,333	4,000	3,333	3,333	3,333	3,333	3,000
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,175 (B atau Baik)								

C. Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah Cair Untuk Usaha dan/ atau Kegiatan dan Penerbitan Surat Kelayakan Operasi (SLO)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,200	3,200	3,200	4,000	3,200	3,400	3,400	3,400	3,400
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,360 (B atau Baik)								

D. PEMERIKSAAN FORMULIR UKL-UPL/DPLH

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,200	3,200	3,200	4,000	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,140 (B atau Baik)								

E. PENGELOLAAN SAMPAH DAN KEBERSIHAN

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,310	3,264	3,310	3,575	3,241	3,310	3,310	3,310	3,310
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,091 (B atau Baik)								

Maka nilai untuk SKM Dinas PKPLH Kota Sibolga dari 5 (Lima) jenis layanan yang di pilih atau di terima oleh masyarakat yaitu :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,207	3,160	3,308	3,722	3,254	3,249	3,331	3,308	3,237
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,626 (B atau Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Prosedur** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,160. Selanjutnya **Persyaratan** yang mendapatkan nilai 3,207 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Sarana / Prasarana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,237.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/Tarif** dengan nilai 3,722 kemudian **Perilaku** memiliki nilai 3,331, unsur **Waktu Penyelesaian** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,308.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Sarana panggilan darurat perlu ditingkatkan lagi dengan komunikasi yang lebih mudah digunakan oleh masyarakat, dapat menghubungi pengawas Lapangan atau datang langsung ke kantor. Selain itu juga sarana dan prasarana dalam pelaksanaan perbaikan lampu jalan yang rusak dan kebersihan parit dan sampah.
2. Petugas layanan masih perlu diberikan pelatihan dan terkait pelayanan serta respon terhadap pengaduan masyarakat.
3. Prosedur atau mekanisme dalam pelaksanaan pelayanan juga masih perlu dilakukan sosialisasi antara pemberi dan penerima layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, Dinas PKPLH akan mengadakan sosialisasi kepada pemberi dan penerima layanan serta melakukan pembaharuan atau koordinasi terhadap pimpinan dalam peningkatan optimalisasi pelayanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi terhadap pimpinan penyelenggara layanan terkait kurangnya optimalnya peralatan yang dipakai dalam menunjang terselenggaranya layanan tersebut.		√			DPKPLH
2.	Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif		√			DPKPLH
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan internal perihal SOP pelayanan pengaduan.		√			DPKPLH

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan

yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 2 (dua) bulan mulai Mei hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja unsur pelayanan kategori baik, terlihat dari hasil konversi nilai yang diperoleh.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah konversi adalah diperoleh adalah **82,626** Angka ini masuk pada skala Baik dengan nilai mutu Pelayanan **B atau Baik**.
3. Ada tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Tarif** dengan nilai 3,722 kemudian **Perilaku** memiliki nilai 3,331 Kemudian unsur **Waktu Penyelesaian** mendapatkan memiliki nilai 3,308. Selain itu ada juga 3 unsur terendah yaitu **Prosedur** mendapatkan nilai yaitu **3,160**. mendapatkan nilai pertama selanjutnya **Persyaratan** yang mendapatkan nilai 3,207 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Sarana/Prasarana** termasuk tiga unsur terendah ke tiga dengan nilai 3,237.

Ditetapkan di Sibolga
Pada tanggal 2025
**KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KOTA SIBOLGA**



ABDUL KARIM NASUTION, S.E., M.M.
PEMBINA Tk.I (IV/b)
NIP. 19841018 201001 1 016



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP

Jln. Jend. Sudirman, Aek Parombunan Sibolga Telp/fax (0631) 21392

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA

Tanggal Survei : 07/01/25 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 29 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)

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

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

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN FORMULIR UKL-UPL/DPLH
ALAMAT :JL. Jend. Sudirman

NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai/Unsur	16	16	16	20	16	16	16	16	16
NRR/UNSUR	3.200	3.200	3.200	4.000	3.200	3.200	3.200	3.200	3.200
NRR Tertbg/U nsur	0.355	0.355	0.355	0.444	0.355	0.355	0.355	0.355	0.355
IKM									
	82.140								

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
JENIS PELAYANAN : PENGELOLAAN SAMPAH DAN KEBERSIHAN
ALAMAT :JL. Jend. Sudirman

NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3

58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	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	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai/Unsur	288	284	288	311	282	288	288	288	288	
NRR/UNSUR	3.310	3.264	3.310	3.575	3.241	3.310	3.310	3.310	3.310	
NRRTerbng/Unsur	0.367	0.362	0.367	0.397	0.360	0.367	0.367	0.367	0.367	
IKM										83.091

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan Petugas
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

SKM UNIT PELAYANAN : 83.091

MUTU PELAYANAN : BAIK

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

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA

ALAMAT :JL. Jend. Sudirman

NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
5	2	2	3	3	3	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	2	3	2	2
7	3	3	3	3	3	2	3	2	2
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	4	3
43	3	3	3	4	3	3	4	4	3
44	3	3	4	4	3	3	4	4	3
45	3	3	4	4	3	3	4	4	3
46	3	3	4	4	3	3	4	4	3
47	3	3	4	4	4	3	4	4	3
48	3	3	4	4	4	3	4	4	3
49	3	3	4	4	4	3	4	4	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	3
51	3	3	4	4	4	4	4	4	3
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4

62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
71	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
158	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai/Unsur	542	534	559	629	550	549	563	559	547	
NRR/UNSUR	3.207	3.160	3.308	3.722	3.254	3.249	3.331	3.308	3.237	
NRRTerbgt/Unsur	0.356	0.351	0.367	0.413	0.361	0.361	0.370	0.367	0.359	3.305
IKM										82.626

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan Petugas
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

SKM UNIT PELAYANAN : 82.626

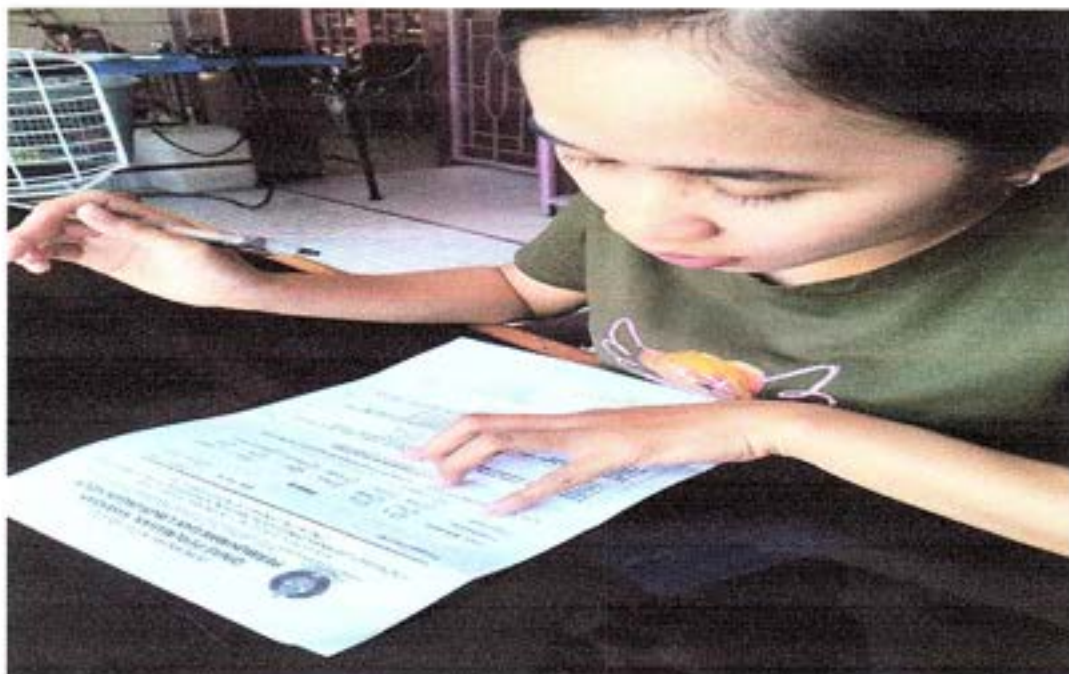
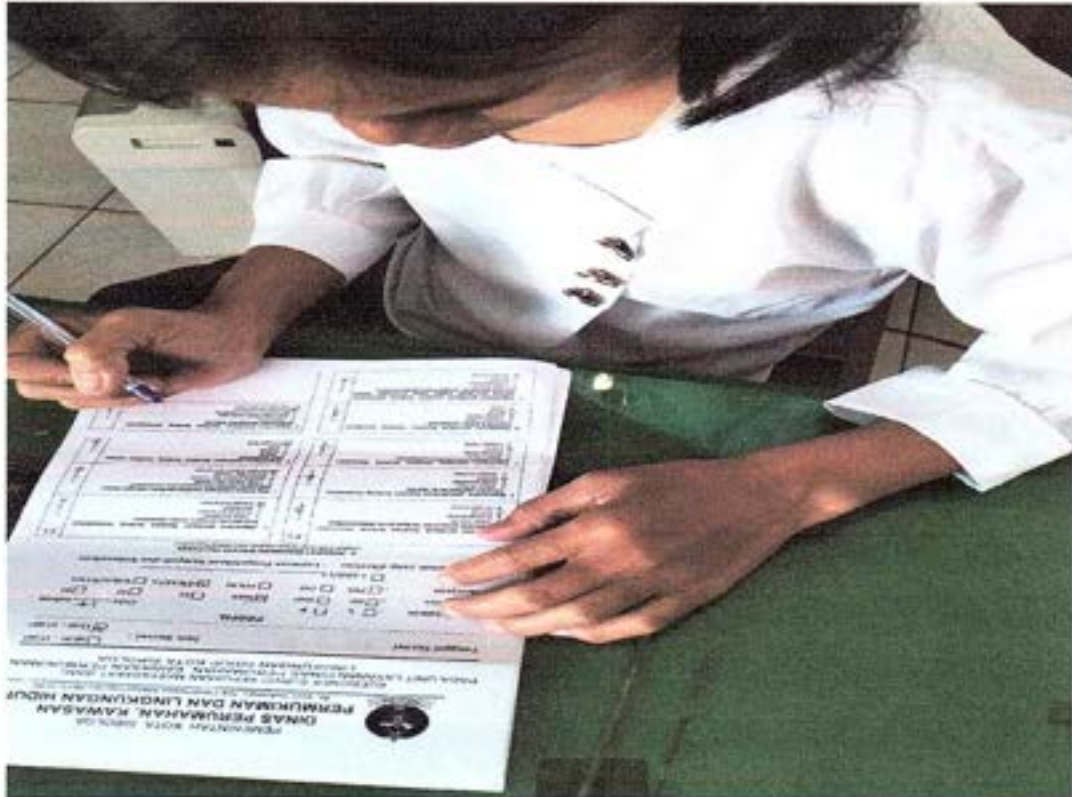
MUTU PELAYANAN : BAIK

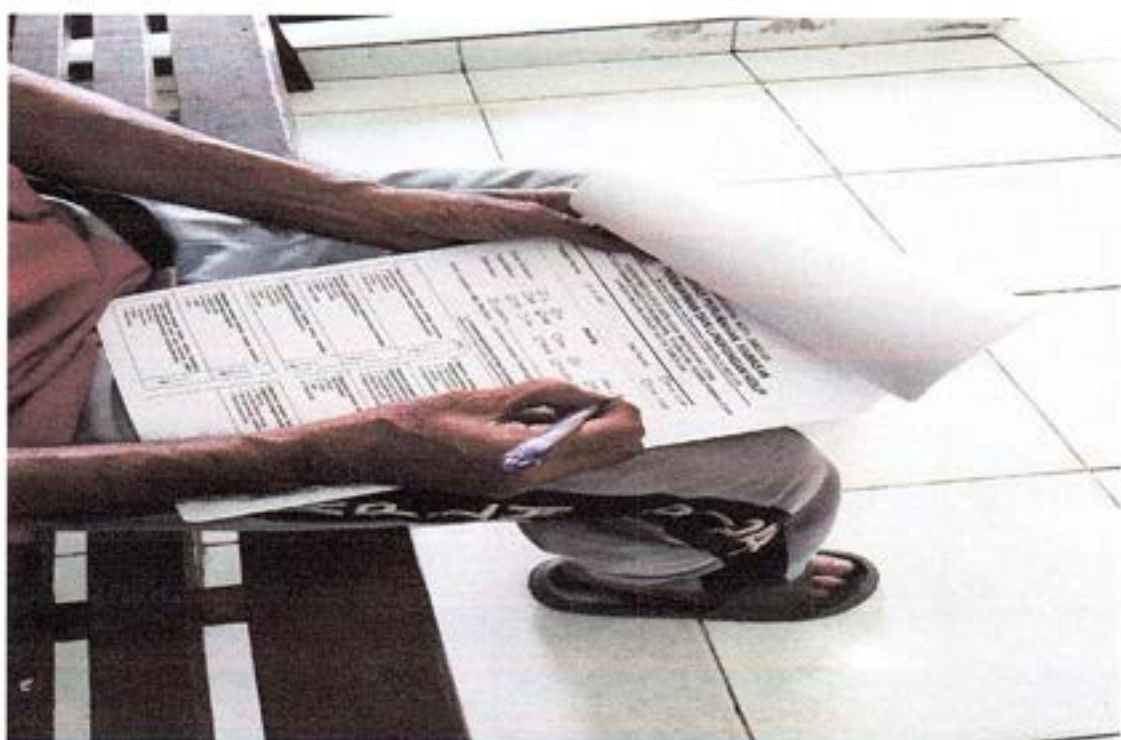
DOKUMENTASI RAPAT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025



DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025





52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai/Unsur	212	208	229	266	226	218	232	228	217	
NRR/UNSUR	3.072	3.014	3.319	3.855	3.275	3.159	3.362	3.304	3.145	
NRR Tertbg/U nsur	0.341	0.335	0.368	0.428	0.364	0.351	0.373	0.367	0.349	3.275
IKM										81.883

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan Petugas
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

SKM UNIT PELAYANAN : 81.883

MUTU PELAYANAN : BAIK

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
 : PERSETUJUAN TEKNIS PENGELOLAAN LIMBAH B3
 UNTUK USAHA DAN / ATAU KEGIATAN DAN
 JENIS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KELAYAKAN OPERASI (SLO)
 ALAMAT :JL. Jend. Sudirman

NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
Σ Nilai/Unsur	10	10	10	12	10	10	10	10	9
NRR/UNSUR	3.333	3.333	3.333	4.000	3.333	3.333	3.333	3.333	3.000
NRR Tertbg/U nsur	0.370	0.370	0.370	0.444	0.370	0.370	0.370	0.370	0.333
IKM									84.175

Keterangan :

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

SKM UNIT PELAYANAN : 84.175

MUTU PELAYANAN : BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kesopanan Dan keramahan Petugas
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

MUTU PELAYANAN : BAIK

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS PELAYANAN
ALAMAT

: DINAS PKPLH KOTA SIBOLGA
: LAMPU PENERANGAN JALAN UMUM (LPJU)
:JL. JEND. SUDIRMAN KEL.AEK PAROMBUNAN

NO RESPON	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
4	2	2	2	3	2	2	2	2	2
5	2	2	3	3	3	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	2	3	2	2
7	3	3	3	3	3	2	3	2	2
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2
9	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	4	3
43	3	3	3	4	3	3	4	4	3
44	3	3	4	4	3	3	4	4	3
45	3	3	4	4	3	3	4	4	3
46	3	3	4	4	3	3	4	4	3
47	3	3	4	4	4	3	4	4	3
48	3	3	4	4	4	3	4	4	3
49	3	3	4	4	4	3	4	4	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	3
51	3	3	4	4	4	4	4	4	3



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP

Jln. Jend. Sudirman, Aek Parombunan Sibolga Telp/ fax (0631) 21392

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA

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

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 30 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Pengelolaan Sampah dan Kebersihan

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

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

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

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
---	------------------