

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
( SKM )

Pelayanan Publik pada Kecamatan Klirong,  
Kabupaten Kebumen



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
Jalan Klegenwonosari No: - Telp: - Kode Pos 54381  
KECAMATAN KLIRONG  
TAHUN 2020

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur, kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Karanggayam, Kabupaten Kebumen Tahun 2020 ini dapat terselesaikan, sehingga dapat kami gunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memenuhi amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada Pasal 2 ayat (1) bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik Wajib Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara Berkala Minimal 1 (satu) kali setahun.

Terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Laporan ini dari awal hingga akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan yang setimpal oleh Allah SWT.

Semoga Laporan ini secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada Pasal 2 ayat (1) bagi kami dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Akhirnya kami menyadari betul bahwa masih banyak kekurangan dan kekhilafan dalam penyusunan Laporan ini, kami mohon maaf yang setulus-tulusnya dan kami terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan perbaikan bersama dimasa mendatang, akhir kata tidak lupa kami sampaikan terima kasih.

Kebumen, 27 Juli 2020  
Hormat Kami,  
  
WAWAN SUJAKA, S.STP.  
Pembina  
NIP.196780818 199711 1 001

## BAB I.

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kecamatan Klirong adalah wilayah kerja Camat Klirong sebagai perangkat daerah Kabupaten Kebumen yang terdiri 24 Desa, yang semuanya merupakan dataran rendah dengan luas wilayah 10.928 Ha, sedangkan jumlah penduduk pada semester I tahun 2019 sebanyak 64.858 jiwa terdiri Laki-laki 32.767 jiwa, Perempuan 32.091 jiwa. Kecamatan Klirong sebagai OPD dipimpin oleh seorang Camat, yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Bupati Kebumen.

Dalam Pelayanan pada Birokrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, sebagaimana definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan publik terjadi aktivitas yang berupa interaksi antara dua pihak yaitu pemerintah selaku lembaga penyelenggara layanan publik dan masyarakat selaku Warga Negara penerima layanan publik, dimana interaksi tersebut akan menimbulkan rasa kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah selaku lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah pada dasarnya merupakan media utama untuk memberikan pelayanan yang efektif. Pelayanan pemerintah pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah. Birokrasi merupakan suatu bentuk organisasi yang dirancang untuk melaksanakan tugas-tugas berskala luas dan melibatkan sejumlah orang yang bekerja sama secara teratur rapi dan terkoordinir dengan baik. Interpretasi pengukuran terhadap fungsi-fungsi sosial maupun

politik dari pada birokrasi, juga banyak dilaksanakan para ahli teori maupun kalangan para praktisi.

Perlu disadari bersama bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, meyangkut birokrasi, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Oleh sebab itu, untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel anatara lain telah ditetapkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Pelayanan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap terhadap kualitas pelayanan publik perlu dilakukan, karena kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pelayanan merupakan gambaran terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, sebagaimana definisi tentang kepuasan pelayanan itu sendiri, yaitu hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004), serta mendasari Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (pada Pasal 18) bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melaporkan penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggungjawabnya kepada Bupati selaku Pembina Pelayanan Publik melalui Sekretaris Daerah.

## 1.2. Dasar Hukum

Sebagaimana telah kami uraikan dalam latar belakang, maka kami dalam pelaksanaan pembuatan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini berlandaskan pada :

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42 );
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846 );
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 );
4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 1.3.. Maksud dan Tujuan

### 1.3.1. Maksud

Maksud dilaksanakannya Laporan ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen sebagai sebuah bentuk pelayanan prima kepada masyarakat.

### 1.3.2. Tujuan

Tujuan penulisan Laporan ini adalah untuk mendapatkan gambaran bagaimana dan sejauhmana kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen sebagai sebuah bentuk pelayanan prima kepada masyarakat.

## **1.4. Sasaran dan Manfaat**

### **1.4.1. Sasaran**

Secara praktis sasaran penulisan Laporan ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran sebagai sebuah bentuk kreativitas dan inovasi dalam pelaksanaan tugas dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan prima kepada masyarakat pada Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen.

### **1.4.2. Manfaat**

Manfaat penulisan Laporan ini secara praktis adalah untuk mengamalkan teori guna menguji apakah praktek pelayanan publik pada Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen sebagai sebuah bentuk pelayanan prima kepada masyarakat telah sesuai dengan kaidah atau belum

## BAB II.

### METODOLOGI DAN PENGUKURAN

#### 2.1. Metodologi

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Klirong dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumental;
2. Menentukan besaran dan tehnik penarikan sampel;
3. Menentukan Responden;
4. Melaksanakan Survei;
5. Mengolah hasil Survei, dan
6. Menyajikan serta melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada tehnik "Questioner melalui pengisian sendiri"

Komponen standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 21 disebutkan sebagai berikut:

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/ tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Sedangkan indikator untuk mengukur Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan;
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan;
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan;
- 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan;
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan;
- 7) Kecepatan Pelayanan;
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan;
- 9) Kesopan dan Keramahan Petugas Pelayanan;
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan;
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan;
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan;
- 13) Kenyaman Lingkungan Pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan; dan
- 15) Unsur-unsur lain yang relevan dengan karakteristik layanan.

### **2.1.2. Pengukuran**

Berdasarkan landasan teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat dijadikan sebagai indikator untuk menganalisis kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan Standar Prosedur Pelayanan meliputi:
  - Dokumen / Informasi Standar Pelayanan Minimal (SPM);
  - Dokumen / Informasi Standar Operasional Prosedur (SOP).
- b. Ketersediaan Standar Biaya dan Waktu Pelayanan meliputi:
  - Standar Biaya Pelayanan;
  - Standar Waktu Pelayanan.



- c. Ketersediaan Standar Sarana dan Prasarana Pelayanan meliputi:
- Standar Ruang Pelayanan;
  - Standar Alat Pelayanan;
  - Standar Aplikasi Pelayanan.
- d. Ketersediaan Standar Petugas Pelayanan, meliputi:
- Standar Sikap dan Perilaku Petugas;
  - Standar Pengetahuan Petugas;
  - Standar Keterampilan Petugas.

Berdasarkan kerangka teori tersebut di atas maka dapat kami ajukan hipotesis sebagai berikut bahwa terdapat pengaruh dari:

- 1) Ketersediaan standar prosedur pelayanan;
- 2) Ketersediaan standar biaya dan waktu pelayanan;
- 3) Ketersediaan standar sarana dan prasarana pelayanan; dan
- 4) Ketersediaan standar petugas pelayanan ,terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Klirong

### BAB III.

#### HASIL LAPORAN

Sebagai tolak ukur kinerja petugas pada pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan Klirong kami telah mengadakan pendekatan dengan studi kasus guna memperoleh gambaran yang mendalam dari proses pelayanan publik pada Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen.

Teknik pengambilan informan dan responden yang kami gunakan dalam penulisan laporan ini adalah teknik *purposive* yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap.

Dari rekapan survey yang kami lakukan kepada 30 responden yang telah kami himpun dari 19 ( sembilan belas komponen ) yang diajukan rata-rata memberikan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Klirong ,responden memberikan penilaian kinerja pelayanan yang baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB IV.

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan terhadap keempat fokus penulisan yang dijadikan indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan publik dengan mengambil contoh kasus pelayanan publik pada Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan masih kurang optimal.

Keempat indikator yang digunakan menunjukkan bahwa:

- a. Ketersediaan Sistem dan Prosedur Layanan masih sangat kurang.
- b. Ketersediaan Standar dan Biaya Layanan masih kurang;
- c. Ketersediaan Standar Sarana dan Prasarana Pelayanan masih kurang;
- d. Ketersediaan Standar Petugas Layanan masih kurang.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penulisan di atas, maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayan publik untuk mewujudkan kepuasan pelayanan, dalam hal ini pelayanan publik pada Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen, inovasi dan kreativitas dalam pelaksanaan tugas yang perlu dan harapan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menerbitkan dan menjalankan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami, serta mensosialisasikan / menginformasikan kepada masyarakat;
- b. Menetapkan dan menerapkan standar biaya dan waktu pelayanan yang jelas dan terjangkau / diterima oleh masyarakat;
- c. Mengadakan / membangun serta menggunakan sistem dan peralatan pelayanan yang modern berbasis database dan komputer jaringan guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan;
- d. Memberikan pendidikan dan pelatihan tentang etika, ketrampilan serta pengetahuan bagi petugas pelayanan.

- e. Seksi / bagian penyelenggara pelayanan publik diharapkan berdiri sendiri sehingga tanggungjawabnya akan jelas dan terfokus pada tupoksinya. Komitmen dalam pemberian layanan mutlak diperlukan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**KECAMATAN KLIRONG**

Jl. Klegenwonosari, No :- Telp. - Klirong 54381

KEPUTUSAN CAMAT KLIRONG  
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR: 060 / 12 / KEP / 2020

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN KLIRONG

CAMAT KLIRONG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka kelancaran pelayanan publik serta mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada Kantor Kecamatan Klirong, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen dengan Keputusan Camat Klirong;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.Pan/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 86 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan;
9. Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :  
KESATU : Keputusan Camat Klirong tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan kepada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Kecamatan Klirong.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Klirong  
Pada Tanggal : 27 Juli 2020



SALINAN : disampaikan kepada :

1. Yth. Kepala Dispermades P3A Kabupaten Kebumen;
  2. Yth. Inspektur Kabupaten Kebumen;
  3. Yth. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kebumen;
  4. Yth. Kepala Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Kebumen;
  5. Arsip.
-

Lampiran : Keputusan Camat Klirong  
 Nomor : 060/12 / KEP/2020  
 Tentang : Standar Pelayanan Publik Kantor  
 Kecamatan Klirong

STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 KANTOR KECAMATAN KLIRONG

A. Jenis pelayanan Perijinan

1. Pelayanan Ijin Gangguan

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar Hukum	1.Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup; 2.Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin lingkungan; 3.Perda Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2006 tentang ijin gangguan; 4.Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5.Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen 86 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan.
2	Persyaratan Pelayanan	Formulir yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pemohon, lingkungan, RT, RW dan Kepala Desa dilampiri : 1. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga 2. Surat pernyataan tidak dalam sengketa hukum. 3. Surat tidak keberatan dari pemilik tanah. 4. Sket lokasi. 5. Surat keterangan bukti kepemilikan tanah. 6. Foto copy KTP. 7. Foto copy IMB. 8. Surat Ijin Lingkungan (dari Kantor LH).
3	Sistem Mekanisme dan Posedur	1. Pemohon menyerahkan berkas di loket pendaftaran. 2. Pemeriksaan berkas oleh petugas -Bila berkas lengkap diproses -Bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi 3. Pembuatan SK dan Sertipikat 4. Koreksi dan penandatanganan.
4	Jangka Waktu	1 jam 16 menit.
5	Biaya/Tarip	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	1. Surat Keputusan Ijin Gangguan 2. Tanda/Sertipikat Ijin Gangguan
7	Sarpras	1. Buku Register 2. Alat tulis 3. Perangkat Komputer 4. Blangko Ijin Gangguan dan tinjauan lapangan 5. Meteran 6. Kalkulator
8	Kompetensi Pelaksana	1.Petugas memahami betul regulasi Juklak dan Juknis 2.Petugas memiliki ketrampilan prima. 3.Sikap petugas komunikatif, simpati, empati, jujur, responsiv dan kerjasama
9	Pengawasan Internal	1.Perlu petugas kusus yang memiliki ketelitian 2.Penelitian juga dilakukan oleh Kasubag/Kasi 3.Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang

10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Masyarakat dapat tilpun atau sms pada nomor yang ada yaitu 087837959338 - Kasi yang membidangi mencatat aduan dan melaporkan pada pimpinan untuk tindak lanjut.
11	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang terdiri dari : - 1 (satu) orang penanggung jawab administrasi keuangan - 1 orang petugas komputer - 1 orang bagian pendaftaran dan pengetikan berkas
12	Jaminan Pelayanan	- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan - Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	- Disedikan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor. - Ada tempat parkir
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Dilakukan evaluasi setiap semester.

## 2. Jenis Pelayanan Pembuatan IMB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	1.Undang - undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup; 2.Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin lingkungan; 3.Perda Kabupaten Kebumen Nomor 26 Tahun 2012 tentang ijin mendirikan bangunan; 4.Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5.Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen 86 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan.
2	Persyaratan Pelayanan	Formulir yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pemohon, lingkungan, RT, RW dan Kepala Desa dilampiri : 1. Surat keterangan bukti kepemilikan tanah 2. Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah bila tanahnya bukan milik sendiri., 3. Suratpernyataan tidak keberatan dari tetangga 4. Foto copy KTP. 5. Gambar Tekhnis. 6. Foto copy sertipikat/SPPT
3	Sistem Mekanisme dan Posedur	1.Pemohon menyerahkan berkas bagian pendaftaran. 2.Pemeriksaan berkas oleh petugas - Bila berkas lengkap diproses. - Bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi 3.Pembuatan SK dan Sertipikat 4.Koreksi dan penandatanganan.
4	Jangka Waktu	1 jam 16 menit.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	1. Surat Keputusan IMB 2. Tanda/Sertipikat IMB
7	Sarpras	1.Buku Register 2. Alat tulis 3.Perangkat Komputer 4.Blangko IMB dan tinjauan lapangan 5.Meteran 6.Kalkulator 7.Meja Kursi 8.Ruang tunggu



8	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memahami betul regulasi Juklak dan Juknis 2. Petugas memiliki ketrampilan prima. 3. Sikap petugas komunikatif, simpati, empati, jujur, responsif dan kerjasama
9	Pengawasan Internal	1. Perlu petugas khusus yang memiliki ketelitian 2. Penelitian juga dilakukan oleh Kasubag/Kasi 3. Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Masyarakat dapat tilpun atau sms pada nomor yang ada yaitu 087837959338 - Kasi yang membidangi mencatat aduan dan melaporkan pada pimpinan untuk tindak lanjut.
11	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang terdiri dari : - 1 (satu) orang penanggung jawab administrasi keuangan - 1 Orang petugas komputer - 1 orang bagian pendaftaran dan pengetikan berkas
12	Jaminan Pelayanan	- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan - Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	- Disedikan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor. - Ada tempat parkir
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Dilakukan evaluasi setiap semester.

### 3. Jenis pelayanan IUMK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	1. Undang - undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah. 2. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 tentang perijinan untuk usaha mikro dan kecil . 3. Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen 86 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan.
2	Persyaratan Pelayanan	Blangko permohonan dilampiri : 1. Foto copy KTP 2. Foto 3x4 berwarna sebanyak 2 lembar, . 3. Surat keterangan dari desa 4. Foto copy NPWP. 5. Jika berbadan hukum dilampiri foto copy akta notaris, neraca, dan susunan pengurus.
3	Sistem Mekanisme dan Posedur	1. Pemohon menyerahkan berkas bagian pendaftaran. 2. Pemeriksaan berkas oleh petugas - Bila berkas lengkap diproses - Bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi 3. Pembuatan SK dan Sertipikat 4. Koreksi dan penandatanganan.
4	Jangka Waktu	33 menit.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	1. Surat Keputusan IUMK 2. Tanda/Sertipikat IUMK

7	Sarpras	1. Buku Register 2. Alat tulis 3. Perangkat Komputer 4. Blangko IUMK dan tinjauan lapangan 5. Meja Kursi 6. Ruang tunggu
8	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memahami betul regulasi Juklak dan Juknis 2. Petugas memiliki ketrampilan prima. 3. Sikap petugas komunikatif, simpati, empati, jujur, responsiv dan kerjasama
9	Pengawasan Internal	1. Perlu petugas khusus yang memiliki ketelitian. 2. Penelitian juga dilakukan oleh Kasubag/Kasi. 3. Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Masyarakat dapat telepon atau sms pada nomor yang ada yaitu 087837959338 - Kasi yang membidangi mencatat aduan dan melaporkan pada pimpinan untuk tindak lanjut.
11	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang terdiri dari : - 1 (satu) orang penanggung jawab administrasi keuangan - 1 Orang petugas komputer - 1 orang bagian pendaftaran dan pengetikan berkas
12	Jaminan Pelayanan	- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan - Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	- Disedikan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor. - Ada tempat parkir.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Dilakukan evaluasi setiap semester.

4. Jenis pelayanan Rekomendasi Ijin Keramaian, Rekomendasi BBM, dan Ijin gangguan :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Ijin Tempat Keramaian	Rekomendasi Ijin Tempat Keramaian
2	BBM	Rekomendasi Ijin Pembelian BBM
3	Rekomendasi IMB	Rekomendasi IMB
4	Rekomendasi Ijin gangguan	Rekomendasi Ijin Gangguan

## B. Pelayanan Non Perijinan

### 1. Pelayanan Pembuatan KTP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li><li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal;</li><li>4. Perda Kanupaten Kebumen Nomor 3 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan;</li><li>5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.</li></ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pencetakan/Prekaman KTP baru :<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat Pengantar dari desa</li><li>- Formulir F-1.21</li><li>- Foto copy surat nikah orang tuanya</li><li>- Foto copy ijazah bila memiliki</li><li>- Foto copy akta kelahiran bila memiliki</li><li>- Formulir F-2.01</li><li>- Foto copy KK orang tuanya</li><li>- Ijin tinggal tetap bagi WNI</li><li>- Foto 2x3 sebanyak 2 lembar</li></ul></li><li>2. Pencetakan KTP karena hilang :<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat Pengantar dari desa</li><li>- Formulir F-1.21</li><li>- Surat Keterangan kehilangan dari kepolisian</li><li>- Foto copy KTP bila masih ada</li><li>- Foto 2x3 sebanyak 2 lembar</li></ul></li><li>3. Penerbitan KTP karena perubahan penduduk :<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat Pengantar dari Desa</li><li>- Formulir F-1.21</li><li>- KK asli dan foto copy</li><li>- KTP asli</li><li>- Surat pernyataan perubahan dilampiri data dukung sesuai dengan mutasi perubahannya.</li></ul></li></ol>
3	Sistem / Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon mengajukan pendaftaran di loket</li><li>2. Petugas menerima berkas untuk diteliti, bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi, bila berkas lengkap diterima dan diregister pendaftaran.</li><li>3. Penandatanganan berkas per mohonan, minimal oleh Kasubag / Kasi.</li><li>4. Pengetikan dan penandatanganan berkas oleh petugas.</li><li>5. Menyerahkan KTP ke pemohon, dan pemohon tandatangan di buku register.</li></ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	30 menit.
5	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya/namun bila pengurusannya/pelaporannya melebihi ketentuan akan dikenakan biaya /denda Rp.5.000,-
6	Produk layanan	Keterangan rekam/KTP sesuai dengan permintaan pemohon

7	Sarpras/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang komputer minimal ber AC</li> <li>2. Perangkat Komputer dan printer</li> <li>3. Kamera</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Meja Kursi</li> <li>6. Almari arsip</li> <li>7. Ruang tunggu</li> <li>8. Sumber Daya Manusia.</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memahami tentang persyaratan kelengkapannya.</li> <li>2. Petugas memahami Juklak dan Juknisnya.</li> <li>3. Petugas dituntut cermat dan teliti.</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan penelitian berkas dilakukan oleh petugas khusus.</li> <li>2. Paraf berkas minimal dilakukan oleh Kasubag/ Kasi.</li> <li>3. Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang.</li> </ol>
10	Pananganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat/pengguna pelayanan dapat sms atau telepon.</li> <li>2. Penerima pengaduan mencatat dan melaporkan pada Kasi yang membidangi.</li> <li>3. Kasi menyelesaikan permasalahan, atau lapor ke pimpinan apabila menghadapi kesulitan.</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	<p>3 (tiga) orang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 (satu) orang penerima berkas dan meregistrasi</li> <li>-1 (satu) orang penanggung jawab keuangan.</li> <li>-1 (satu) orang petugas komputer</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan</li> <li>- Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi</li> </ul>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disedikan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor.</li> <li>- Ada tempat parkir</li> </ul>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan evaluasi setiap bulan.</li> </ul>

## 2. Layanan Kartu Keluarga.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal;</li> <li>4. Perda Kanupaten Kebumen Nomor 3 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan;</li> <li>5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan publik;</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan KK baru : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengantar dari desa</li> <li>- Formulir F-1.15</li> <li>- Foto copy surat nikah</li> <li>- Foto copy ijasah bila memiliki</li> <li>- Formulir F-2.01</li> <li>- Foto copy KTP</li> <li>- Kartu Keluarga orang tuanya.</li> <li>- Surat keterangan pindah datang</li> <li>- Foto copy KK asal tempat tinggal</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ijin tinggal tetap bagi orang asing.</li> </ul> <p>2. Pencetakan KK karena hilang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengantar dari desa</li> <li>- Formulir F-1.21</li> <li>- Surat Keterangan kehilangan dari kepolisian</li> <li>- Foto copy KTP bila masih ada</li> <li>- Foto 2x3 sebanyak 2 lembar</li> </ul> <p>3. Penerbitan KTP karena perubahan penduduk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengantar dari Desa</li> <li>- Formulir F-1.21</li> <li>- KK asli dan foto copy</li> <li>- KTP asli</li> <li>- Surat pernyataan perubahan dilampiri data dukung sesuai dengan mutasi perubahannya</li> </ul>
3	Sistem / Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan pendaftaran di loket.</li> <li>2. Petugas menerima berkas untuk diteliti, bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi, bila berkas lengkap diterima dan diregister pendaftaran.</li> <li>3. Penandatanganan berkas per mohonan, minimal oleh Kasubag / Kasi.</li> <li>4. Pengetikan dan penandatanganan berkas oleh petugas.</li> <li>5. Menyerahkan KTP ke pemohon, dan pemohon tandatangan di buku register.</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	15 menit.
5	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya/namun bila pengurusannya/pelaporannya melebihi ketentuan akan dikenakan biaya /denda Rp.5.000,-.
6	Produk layanan	Keterangan rekam/KTP sesuai dengan permintaan pemohon.
7	Sarpras/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang komputer minimal ber AC</li> <li>2. Perangkat Komputer dan printer</li> <li>3. Kamera</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Meja Kursi</li> <li>6. Almari arsip</li> <li>7. Ruang tunggu</li> <li>8. Sumber Daya Manusia</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memahami tentang persyaratan kelengkapannya.</li> <li>2. Petugas memahami Juklak dan Juknisnya.</li> <li>3. Petugas dituntut cermat dan teliti.</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan penelitian berkas dilakukan oleh petugas kusus.</li> <li>2. Paraf berkas minimal dilakukan oleh Kasubag / Kasi</li> <li>3. Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang.</li> </ol>
10	Pananganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat/pengguna pelayanan dapat sms atau telepon.</li> <li>2. Penerima pengaduan mencatat dan melaporkan pada Kasi yang membidangi.</li> <li>3. Kasi menyelesaikan permasalahan, atau lapor ke pimpinan apabila menghadapi kesulitan.</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	<p>3 (tiga) orang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 (satu) orang penerima berkas dan meregistrasi</li> <li>-1 (satu) orang penanggung jawab keuangan.</li> <li>-1 (satu) orang petugas komputer</li> </ul>

12	Jaminan Pelayanan	- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan. - Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	- Disediakan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor. - Ada tempat parkir.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Dilakukan evaluasi setiap bulan.

3. Layanan Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI Antar Kecamatan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal; 4. Perda Kanupaten Kebumen Nomor 3 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan; 5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
2	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar Desa. - Blangko FI.15 - KK baru, - Surat Nikah / Akte Cerai/Kematian - KK baru Asli Blangko FI.16(perubahan)
3	Sistem / Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan pendaftaran di loket. 2. Petugas menerima berkas untuk diteliti, bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi, bila berkas lengkap diterima dan diregister pendaftaran. 3. Penandatanganan berkas per mohonan, minimal oleh Kasubag / Kasi. 4. Pengetikan dan penandatanganan berkas oleh petugas. 5. Menyerahkan Surat Keterangan Pindah Penduduk ke pemohon, dan pemohon tandatangan di buku register.
4	Jangka waktu penyelesaian	12 menit.
5	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya/namun bila pengurusannya/pelaporannya melebihi ketentuan akan dikenakan biaya /denda Rp.5.000,-.
6	Produk layanan	Surat Keterangan Pindah Penduduk WNI Antar Kecamatan.
7	Sarpras/fasilitas	1. Ruang komputer minimal ber AC 2. Perangkat Komputer dan printer 3. Kamera 4. ATK 5. Meja Kursi 6. Almari arsip 7. Ruang tunggu 8. Sumber Daya Manusia
8	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memahami tentang persyaratan kelengkapannya. 2. Petugas memahami Juklak dan Juknisnya. 3. Petugas dituntut cermat dan teliti.

9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan penelitian berkas dilakukan oleh petugas khusus.</li> <li>2. Paraf berkas minimal dilakukan oleh Kasubag / Kasi</li> <li>3. Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang.</li> </ol>
10	Pananganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat/pengguna pelayanan dapat sms atau telepon</li> <li>2. Penerima pengaduan mencatat dan melaporkan pada Kasi yang membidangi.</li> <li>3. Kasi menyelesaikan permasalahan, atau lapor ke pimpinan apabila menghadapi kesulitan.</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	<p>3 (tiga) orang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 (satu) orang penerima berkas dan meregistrasi</li> <li>-1 (satu) orang penanggung jawab keuangan.</li> <li>-1 (satu) orang petugas komputer</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan</li> <li>- Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi</li> </ul>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disedikan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor.</li> <li>- Ada tempat parkir.</li> </ul>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan evaluasi setiap bulan.</li> </ul>

4. Layanan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk WNI Antar Kecamatan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal.</li> <li>4. Perda Kanupaten Kebumen Nomor 3 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.</li> <li>5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengantar Desa</li> <li>- Blangko FI.15;</li> <li>- KK baru;</li> <li>- Surat Nikah baru Asli ,KTP baru asli/KK Asli.</li> </ul>
3	Sistem / Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan pendaftaran di loket;</li> <li>2. Petugas menerima berkas untuk diteliti, bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi, bila berkas lengkap diterima dan diregister pendaftaran;</li> <li>3. Penandatanganan berkas per mohonan, minimal oleh Kasubag / Kasi;</li> <li>4. Pengetikan dan penandatanganan berkas oleh petugas;</li> <li>5. Menyerahkan Surat Keterangan Pindah Penduduk ke pemohon, dan pemohon tandatangan di buku register.</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	28 menit;
5	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya/namun bila pengurusannya/pelaporannya melebihi ketentuan akan dikenakan biaya /denda Rp.5.000,-.

6	Produk layanan	Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk WNI Antar Kecamatan.
7	Sarpras/fasilitas	1. Ruang komputer ber AC; 2. Perangkat Komputer dan printer; 3. Kamera; 4. ATK; 5. Meja Kursi; 6. Almari arsip; 7. Ruang tunggu; 8. Sumber Daya Manusia.
8	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memahami tentang persyaratan kelengkapannya; 2. Petugas memahami Juklak dan Jukrisnya; 3. Petugas dituntut cermat dan teliti.
9	Pengawasan Internal	1. Pendaftaran dan penelitian berkas dilakukan oleh petugas khusus; 2. Paraf berkas minimal dilakukan oleh Kasubag / Kasi; 3. Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang.
10	Pananganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Masyarakat/pengguna pelayanan dapat sms atau Telepon; 2. Penerima pengaduan mencatat dan melaporkan pada Kasi yang membidangi; 3. Kasi menyelesaikan permasalahan, atau lapor ke pimpinan apabila menghadapi kesulitan.
11	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang terdiri dari : -1 (satu) orang penerima berkas dan meregistrasi; -1 (satu) orang penanggung jawab keuangan; -1 (satu) orang petugas komputer.
12	Jaminan Pelayanan	- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan; - Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	- Disedikan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor; - Ada tempat parkir.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Dilakukan evaluasi setiap bulan.

#### 5. Layanan Akta Kelahiran

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal; 4. Perda Kabupaten Kebumen Nomor 3 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan; 5. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
2	Persyaratan Pelayanan	- Surat Pengantar Desa; - Blangko F-1.21; - KK Foto copy; - Surat Nikah Foto copy, EI-KTP ,saksi 2 orang.



3	Sistem / Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan pendaftaran di loket;</li> <li>2. Petugas menerima berkas untuk diteliti, bila berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi, bila berkas lengkap diterima dan diregister pendaftaran;</li> <li>3. Penandatanganan berkas per permohonan, minimal oleh Kasubag / Kasi;</li> <li>4. Pengetikan dan penandatanganan berkas oleh petugas;</li> <li>5. Menyerahkan Surat Keterangan Pindah Penduduk ke pemohon, dan pemohon tandatangan di buku register.</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	15 menit.
5	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya/namun bila pengurusannya/pelaporannya melebihi ketentuan akan dikenakan biaya /denda Rp.5.000,-.
6	Produk layanan	Akta Kelahiran.
7	Sarpras/fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang komputer ber AC;</li> <li>2. Perangkat Komputer dan printer;</li> <li>3. Kamera;</li> <li>4. ATK;</li> <li>5. Meja Kursi;</li> <li>6. Almari arsip;</li> <li>7. Ruang tunggu;</li> <li>8. Sumber Daya Manusia.</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memahami tentang persyaratan kelengkapannya;</li> <li>2. Petugas memahami Juklak dan Juknisnya;</li> <li>3. Petugas dituntut cermat dan teliti.</li> </ol>
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan penelitian berkas dilakukan oleh petugas khusus;</li> <li>2. Paraf berkas minimal dilakukan oleh Kasubag / Kasi;</li> <li>3. Penggunaan blangko dicatat dalam buku barang.</li> </ol>
10	Pananganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat/pengguna pelayanan dapat sms atau Telepon;</li> <li>2. Penerima pengaduan mencatat dan melaporkan pada Kasi yang membidangi;</li> <li>3. Kasi menyelesaikan permasalahan, atau lapor ke pimpinan apabila menghadapi kesulitan.</li> </ol>
11	Jumlah pelaksana	<p>3 (tiga) orang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 (satu) orang penerima berkas dan meregistrasi;</li> <li>-1 (satu) orang penanggung jawab keuangan;</li> <li>-1 (satu) orang petugas komputer.</li> </ul>
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkas lengkap diproses sesuai ketentuan;</li> <li>- Berkas tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi.</li> </ul>
13	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disedikan ruang tunggu bagi pemohon baik didalam maupun diluar kantor;</li> <li>- Ada tempat parkir.</li> </ul>
14	Evaluasi kinerja pelaksana	- Dilakukan evaluasi setiap bulan.

6. Layanan Legalisasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Keterangan Kuliah Kerja Nyata, Survey dan Penelitian, Dispensasi Nikah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	SKCK	Rekomendasi SKCK.
2	Keterangan KKN, Survey dan Penelitian	Rekomendasi Surat Keterangan KKN, Survey dan Penelitian.
3	Dispensasi Nikah	Rekomendasi Surat Nikah.
4	Legalisasi Penduduk luar Daerah	Rekomendasi Legalisasi Penduduk ke Luar Daerah.
5	Legalisasi Keterangan Ahli Waris	Rekomendasi Keterangan Ahli Waris.
7	Legalisasi Proposal	Rekomendasi Pengajuan Proposal.
8	Legalisasi Pengantar	Rekomendasi Surat Keterangan/Pengantar.
















































PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ( KTP )

NOMOR SOP		01								
TANGGAL PEMBUATAN		Juli 2020								
TANGGAL REVISI										
TANGGAL EFEKTIF										
DISYAHKAN OLEH		CAMAT KLIRONG								
NAMA SOP AP		WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1 001								
KUALIFIKASI PELAKSANA		Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk ( KTP )								
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan minimal SLTA ;</li> <li>- Memahami peraturan tentang penerbitan KTP ;</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar ;</li> <li>- Mampu bekerja dalam TIM</li> </ul>										
PERALATAN DAN KELENGKAPAN		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip, alat tulis kantor ;</li> </ul>								
PENCATATAN DAN PENDATAAN		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan bulanan kependudukan ada di Kasi Tata Pemerintahan.</li> </ul>								
MUTU BAKU										
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	OPERATOR	KASI TAPEM	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Pengantar dari Desa, Blanko FI.21 Fc KK Pasfoto 2x3 2 lembar	2 menit	
2	Validasi Kelengkapan berkas pemohon	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Sda	10 menit	Ceklis kelengkapan
3	Penandatanganan Berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Sda	5 menit	
4	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan data berdasarkan data base kependudukan dan diregister Perekaman data	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Sda	10 menit	
5	Petugas membubuhkan stempel	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	KTP jadi	15 menit	Surat keterangan hasil rekam bhm disetempel Surat keterangan sdh jd untuk dasar KTP



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA ( KK )

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG</p>		NOMOR SOP	02							
		TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020							
		TANGGAL REVISI								
		TANGGAL EFEKTIF								
DISYAHKAN OLEH		CAMAT KLIRONG								
		WAWAN SUJAKA, S STP NIP. 197808181997111 1 001								
NAMA SOP AP		Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga ( KK )								
KUALIFIKASI PELAKSANA		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan minimal SLTA</li> <li>- Memahami peraturan tentang penerbitan KK</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar</li> <li>- Mampu bekerja dalam TIM</li> </ul>								
PERALATAN DAN KELENGKAPAN		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip alat tulis kantor ..</li> </ul>								
PENCATATAN DAN PENDATAAN		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan bulanan kependudukan ada di Kasj Tata Pemerintahan</li> </ul>								
		MUTU BAKU								
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	OPERATOR	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Pengantar Desa Blanko FI.15 KK baru Surat Nikah Akte Cerai akte kematian KK asli Banko FI.16 ( perubahan Sda	2 menit	Ceklis kelengkapan
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas, dan diregister							Sda	10 menit	Ceklis kelengkapan
3	Verifikasi dan Validasi kelengkapan berkas							Sda	5 menit	Ceklis kelengkapan
4	Penandatanganan berkas pemohon							Sda	5 menit	Ceklis kelengkapan
5	Pemrosesan berkas KK							Sda	20 menit	Paraf pada berkas
6	Petugas membubuhkan stempel							Sda	5 menit	KK jadi sudah distempel
7	Penyerahan KK							KK jadi	2 menit	



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH WNI ANTAR KECAMATAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP

03

TANGGAL PEMBUATAN

Juli 2020

TANGGAL REVISI

TANGGAL EFEKTIF

DISYAHKAN OLEH

CAMAT KLIRONG

WAWAN SUJAKA, S.STP  
NIP. 19780818 199711 1001

DASAR HUKUM

- UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan
- UU 24/2013 tentang Perubahan atas UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Perda 6/2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumeh
- Perbup 20/2011 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

KETERKAITAN

- SOP AP tentang KK
- SOP AP Surat Pindah

PERINGATAN

- Jangka waktu penyelesaian maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.

PELAKSANA

MULTI BAKU

No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	OPERATOR	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
2	Pemohon menyerahkan berkas							Pengantar Desa Blanko FI.15 KK baru Surat Nikah Akte Ceral akte kematian KK asli Banko FI.15 (perubahan Sda	2 menit	
3	Petugas counter 1 meneliti kelengkapan berkas, dan diregister							Sda	5 menit	Ceklis kelengkapan Paraf pada berkas
4	Pengetikan / pencetakan daftar keterangan surat pindah							Sda	2 menit	Tanda tangan pada berkas
5	Pemarafan surat keterangan pindah							Sda	3 menit	Surat Pindah jadi tapi belum distempel
6	Menandatangani surat keterangan pindah							Sda	5 menit	Surat Pindah jadi sudah distempel
7	Membubuhkan stempel pd surat keterangan pindah							Sda	3 menit	Surat Pindah jadi sudah distempel
8	Menyerahkan surat keterangan pindah							Surat Pindah/ Pengantar Surat Pindah jadi	2 menit	



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH DATANG WNI ANTAR KABUPATEN / KOTA DAN ANTAR PROVINSI**



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**KECAMATAN KLIRONG**

<b>NOMOR SOP</b>		04	
<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>		Juli 2020	
<b>TANGGAL REVISI</b>			
<b>TANGGAL EFEKTIF</b>			
<b>DISYAHKAN OLEH</b>		CAMAT KLIRONG	
<b>NAMA SOP AP</b>		WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818.199711.1001	
<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>		Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang WNI antar kabupaten / kota dan antar provinsi	
<b>DASAR HUKUM</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>- UU 24/2013 tentang Perubahan atas UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan</li> <li>- Perda 6/2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen.</li> <li>- Perbup 20/2011 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Capil</li> </ul>			
<b>KETERKAITAN</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP AP tentang KK</li> <li>- SOP AP Surat Pindah</li> </ul>			
<b>PERINGATAN</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jangka waktu penyelesaian maksimal 3 ( tiga ) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.</li> </ul>		<b>MUTU BAKU</b>	
<b>PELAKSANA</b>			
<b>No</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>KASI TAPEM</b>	<b>OPERATOR</b>
1	Pemohon menyerahkan berkas	[ ]	[ ]
2	Verifikasi berkas surat pindah	[ ]	[ ]
3	Penandatanganan surat pindah datang	[ ]	[ ]
5	Pengisian / pencetakan daftar keterangan surat pindah	[ ]	[ ]
6	Pemarafan surat keterangan pindah	[ ]	[ ]
7	Mengelahui/ menandatangani surat keterangan pindah antar Kab./Kota dan antar Provinsi	[ ]	[ ]
8	Pengambilan dan pencatatan dalam register	[ ]	[ ]
9	Menyerahkan surat keterangan pindah datang	[ ]	[ ]
<b>WAKTU</b>	<b>KELENGKAPAN</b>	<b>CAMAT</b>	<b>SEKCAM</b>
2 menit	Pengantar dan desa Form pindah datang, surat nikah, KK asli, KTP asli, surat nikah, Form: F1.15		
5 menit	SDA Sda SDA		
10 menit	SDA		
2 menit 2 menit	SDA SDA		
5 menit	SDA		
2 menit 2 menit	SDA SDA		
5 menit	SDA		
<b>OUTPUT</b>	<b>WAKTU</b>	<b>KELENGKAPAN</b>	<b>OUTPUT</b>
		Pengantar dan desa Form pindah datang, surat nikah, KK asli, KTP asli, surat nikah, Form: F1.15	Ceklis kelengkapan
		SDA Sda SDA	Berkas proses
		SDA SDA	Paraf pada berkas Tanda tangan pada berkas.
		SDA	Surat jadi tapi belum distempel
		Surat Pindah Surat Pindah jadi	Surat Pindah Pengantar Surat Pindah jadi



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
AKTA KELAHIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP	05
TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISYAHKAN OLEH	
CAMAT KLIRONG	
NAMA SOP AP	WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001
	Pelayanan Perbitan Akta Kelahiran di bawah 3 (tiga) Tahun

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

- Pendidikan minimal SLTA.
- Memahami peraturan tentang Akte Kelahiran.
- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar.
- Mampu bekerja dalam TIM

**PERALATAN DAN KELENGKAPAN**

- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, alman arsip, alat tulis kantor.

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

- Laporan bulanan kependudukan ada di Kasi Tata Pemerintahan.

No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	OPERATOR	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Pengantar desa Form F0.21 KK Fc KTP el ortu KTP el saksi 1&2 surat nikah FC	2 menit	
2	Petugas Meja menerima, memeriksa, mencatat kelengkapan berkas permohonan							Pengantar desa Form F0.21 KK Fc KTP el ortu KTP el saksi 1&2 surat nikah FC	5 menit	Sekeloa kelengkapan
3	Pemrosesan Berkas yang dinyatakan lengkap oleh Pengolah (Operator)							Pengantar desa Form F0.21 KK Fc KTP el ortu KTP el saksi 1&2 surat nikah FC	2 menit	Paraf pada berkas
4	Penelitian ulang hasil pencetakan. Dan di paraf.							Pengantar desa Form F0.21 KK Fc KTP el ortu KTP el saksi 1&2 surat nikah FC	2 menit	Paraf dan Akta Kelahiran
5	Membubuhkan stempel pada Akta Kelahiran							Pengantar desa Form F0.21 KK Fc KTP el ortu KTP el saksi 1&2 surat nikah FC	2 menit	Pengantar Akta Kelahiran distempel
6	Menyerahkan berkas pengantar Akta Kelahiran							Berkas pengantar Akta Kelahiran selesai	2 menit	



PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB)



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP	06
TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISYAHKAN OLEH	CAMAT KLIRONG
NAMA SOP/AP	WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001
KUALIFIKASI PELAKSANA	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

- DASAR HUKUM**
- Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup
  - Peraturan Pemerintah nomor 27 tahun 2012 Tentang Izin lingkungan
  - Perda Kabupaten Kebumen Nomor 26 Tahun 2012 tentang ijin mendirikan bangunan
  - Peraturan Bupati Kab. Kebumen nomor 65 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan Publik
  - Peraturan Daerah Kab. Kebumen nomor 86 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan
- KETERKAITAN**
- SOP AP Ijin Mendirikan Bangunan
- PERINGATAN**
- Jangka waktu penyelesaian maksimal 6 ( enam ) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.

No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASI TRANTIB	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	MUTU BAKU	
											PELAKSANA	
1	Pemohon menyerahkan berkas							Surat bukti pemilik tanah srt pernyataan tk keberatan dr pemilik tanah bagi yg menumpang srt pernyataan tk keberatan dr tetangga ,/c KTP, gambar teknis, /c sertifikat/sppt	2 menit			
2	Petugas Meja 1 menerima, memeriksa, mencatat kelengkapan berkas pemhpn							SDA	5 menit	Ceklis kelengkapan Berita Acara		
3	TIM perijinan melak peninjauan lap dan membuat BA hasil penelitian							SDA	50 menit	Berkas IMB		
4	Pemrosesan SK IMB							SDA	2 menit	SK IMB yg blm ditandatangani		
5	Pemarafan berkas dan SK IMB							SDA	2 menit	SK IMB yg sdh ditandatangani		
6	Penandatanganan SK IMB							SDA	5 menit	SK IMB yg sdh ditandatangani		
7	Pencatatan dalam register dan pembayaran Restribusi											
8	Penyerahan SK IMB							SK IMB jadi	2 menit			





STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
REKOMENDASIIIZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) DIBAWAH 100 M<sup>2</sup>



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP	07
TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISYAHKAN OLEH	CAMAT KLIRONG
NAMA SOP AP	WAWAN SUJAYA, S.STP NIP. 19750818 199711 1001
	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dibawah 100 m <sup>2</sup>

DASAR HUKUM

- Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup
- Peraturan Pemerintah nomor 27 tahun 2012 Tentang Izin lingkungan
- Perda Kabupaten Kebumen Nomor 26 Tahun 2012 tentang ljin mendirikan bangunan
- Peraturan Bupati Kab. Kebumen nomor 65 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kab. Kebumen nomor 86 tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan

KETERKAITAN

- SOP AP Ijin Gangguan / Hinder Ordonantie ( HO )

PERINGATAN

- Jangka waktu penyelesaian maksimal 6 ( enam ) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.

No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASIR TRANTIB	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	MUTU BAKU	
											PELAKSANA	
1	Pemohon menyerahkan berkas							Surat bukti pemilik tanah srt pernyataan tdk keberatan dr pemilik tanah, srt pernyataan tdk keberatan dr tetangga ,fc KTP,gambar teknis,fc sertifikat/sppt	2 menit			
2	Petugas Meja 1 menerima, memeriksa, mencatat kelengkapan berkas pemihn							SDA	10 menit	Ceklis kelengkapan Berkas Aclar		
3	TIM perijinan meliak peninjauan lap dan membuat BA hasil penelitian							SDA	50 menit			
4	Pemrosesan IMB							SDA	10 menit	Berkas IMB		
5	Pemarafan berkas							SDA	2 menit	Berkas IMB Yg sudah di paraf		
6	Penandatanganan berkas IMB							SDA	5 menit	Berkas IMB yg sdh ditandatangani		
7	Pencatatan dalam register dan pembayaran Restribusi							SDA	5 menit	IMB yg sdh ditandatangani		
8	Penyerahan berkas IMB							Berkas IMB	2 menit	Berkas IMB lengkap		





PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

DASAR HUKUM

- UU No.32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup
- Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Ijin Lingkungan
- Perda Kab. Kebumen Nomor 4 Tahun 2006 tentang Ijin gangguan
- Peraturan Bupati Kab. Kebumen nomor 65 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kab. Kebumen no 86 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kecamatan

KETERKAITAN

- SOP AP tentang IMB
- SOP AP tentang SIUP

PERINGATAN

- Jangka waktu penyelesaian maksimal 6 ( enam ) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
REKOMENDASI IZIN GANGGUAN / HINDER ORDONANTIE ( HO )

NOMOR SOP	08
TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISYAHKAN OLEH	
CAMAT KLIRONG	
WAWAN SUJAKA, S.STP	
NIP. 19780818 199711 1001	
NAMA SOP AP	Pelayanan IZIN GANGGUAN / HINDER ORDONANTIE ( HO )

KUALIFIKASI PELAKSANA

- Pendidikan minimal SLTA
- Memahami peraturan tentang SIUP
- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar
- Mampu bekerja dalam TIM

PERALATAN DAN KELENGKAPAN

- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almanak arsip, alat tulis kantor

PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Peninjauan Lokasi dilakukan oleh TIM
- Pencatatan dilakukan oleh Petugas Perijinan

No	KEGIATAN	PELAKSANA					WAKTU	OUTPUT
		PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKNIS	KASI TRANTIB	SEKCAM		
1	Pemohon menyerahkan berkas						2 menit	
2	Petugas Meja 2 meneliti kelengkapan berkas dan diregister						10 menit	Ceklis kelengkapan
3	Verifikasi kelengkapan berkas						10 menit	
4	Paraf berkas						5 menit	
5	TIM peninjauan melak peninjauan lap dan membuat BA hasil penelitian						40 menit	Berita Acara
6	Pemrosesan berkas HO						5 menit	Berkas HO
7	Pemarafan berkas HO						2 menit	Berkas HO yg blm ditandatangani
8	Penandatanganan berkas HO						5 menit	Berkas HO yg sdh ditandatangani
9	Pencatatan dalam register dan pembayaran Restribusi						5 menit	Berkas yg sdh diregister
10	Penyerahan berkas HO ke pemohon						5 menit	Berkas lengkap



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LEGALISASI SURAT PENGANTAR



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP	09
TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISYAHKAN OLEH	
CAMAT KLIRONG	
WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001	
NAMA SOP AP	Pelayanan Surat Pengantar

KUALIFIKASI PELAKSANA	
-	Pendidikan minimal SLTA ;
-	Memahami peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ) ;
-	Mampu mengoperasikan komputer dengan benar ;
-	Mampu bekerja dalam TIM
PERALATAN DAN KELENGKAPAN	
-	Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, alman arsip, alat tulis kantor ;
PENCATATAN DAN PENDATAAN	
-	Pencatatan Surat Keterangan / Rekomendasi

No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Permohon menyerahkan berkas	◆						Berkas Permohonan yg akan dilegalisasi, menunjukkan KTP	2 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Berkas yg sdh diregister	5 menit	Kelengkapan berkas
3	meneliti kebenaran berkas persyaratan							Berkas PermohonanFik	10 menit	Kelengkapan berkas
4	Pemeriksaan berkas Validasi							Berkas Permohonan yg sdh diparaf	2 menit	Berkas yg bim ditandatangani
5	Penandatanganan berkas							Berkas Permohonanlengkap untuk ttd	2 menit	berkas yg sdh ditandatangani
6	Pembubuhan Stempel							Berkas lengkap	2 menit	Berkas jadi



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PEMBUATAN AKTE KEMATIAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP		10								
TANGGAL PEMBUATAN		Juli 2020								
TANGGAL REVISI										
TANGGAL EFEKTIF										
DISYAHKAN OLEH		CAMAT KLIRONG								
NAMA SOP AP		WAWAN SUJAKA, S.STP								
KUALIFIKASI PELAKSANA		NIP. 19780618 199711 1001								
-		Pelayanan Pembuatan Akte Kematian								
<b>DASAR HUKUM</b>										
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;										
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;										
- Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;										
<b>KETERKAITAN</b>										
- SOP AP tentang KK.										
- SOP AP Surat Pindah										
<b>PERINGATAN</b>										
- Jangka waktu penyelesaian maksimal 1 (satu) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.										
<b>PELAKSANA</b>										
No	KEGIATAN	PEMOHON	OPERATOR	PETUGAS	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Permohonan, Pengantar Desa, KK, Asli Surat kematian, KTP, asli	2 menit	
2	Petugas menilai kelengkapan berkas dan data berdasarkan data base kependudukan dan diregister	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Permohonan, Pengantar Desa, KK, Asli Surat kematian, KTP, Asli	5 menit	Ceklis kelengkapan
3	Pemrosesan berkas yang dinyatakan lengkap oleh pengolah (operator)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	SDA	10 menit	Paraf pada berkas
4	Pemeriksaan ulang hasil pencetakan;	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Pengantar Desa, KK, Asli Surat kematian, KTP asli & hsl cetak	5 menit	Akte Kematian jadi tapi belum distempel
5	Paraf berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	SDA	3 menit	Akte Kematian jadi sudah distempel
6	Petugas mencat dan membubuhkan stempel pada Akte Kematian dan meregister	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	SDA	5 menit	
7	Penyerahan Akte Kematian	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Akte lengkap	2 menit	Akte jadi



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN IUMK



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP	11
TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISYAHKAN OLEH	
CAMAT KLIRONG	
WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001	
NAMA SOP AP	Pelayanan Legalisasi Umum


KUALIFIKASI PELAKSANA	
-	Pendidikan SLTA ;
-	Memahami peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN );
-	Mampu mengoperasikan komputer dengan benar ;
-	Mampu bekerja dalam TIM

PERALATAN DAN KELENGKAPAN	
-	Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, alman arsip, alat tulis kantor,
PENCATATAN DAN PENDATAAN	
-	Pencatatan di buku Register

No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKNIS	KASI TRANTIB	SEKCAM	CAMAT	MUTU BAKU		
								KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
2	Pemohon menyerahkan berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Berkas Permohonan, menunjukan KTP	2 menit	
3	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Berkas Permohonan, menunjukan KTP	10 menit	Kelengkapan berkas
4	Kasi yang berkepentingan meneliti kebenaran berkas persyaratan	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Berkas Permohonan, menunjukan KTP	15 menit	Kelengkapan berkas
5	Pemarafan berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Berkas Permohonan, menunjukan KTP	2 menit	Berkas yang belum ditandatangani
6	Penandatangan berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Berkas Permohonan, menunjukan KTP	2 menit	berkas yang sudah ditandatangani
7	Pencatatan dalam register	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Berkas Permohonan, menunjukan KTP	5 menit	berkas yang sudah ditandatangani
8	Penyerahan berkas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Berkas jadi	2 menit	



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
REKOMENDASI AJIN KERAMAIAAN

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG</p>		NOMOR SOP	12							
		TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020							
		TANGGAL REVISI								
		TANGGAL EFEKTIF								
		DISYAHKAN OLEH								
		CAMAT KLIRONG								
		WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001								
NAMA SOP AP		Pelayanan Izin Usaha Rekreasi Dan Hiburan Umum (URHU)								
KUALIFIKASI PELAKSANA										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan minimal SLTA,</li> <li>- Memahami peraturan tentang URHU;</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar; - Mampu bekerja dalam TIM</li> </ul>										
PERALATAN DAN KELENGKAPAN										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip, alat tulis kantor,</li> </ul>										
PENCATATAN DAN PENDATAAN										
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peninjauan Lokasi dilakukan oleh TIM</li> <li>- Pencatatan dilakukan oleh Petugas Perijinan</li> </ul>										
PELAKSANA										
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASI TRANTIB	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan Berkas	◆	→					Permohonan Ijin	2 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas yang akan dilegalisir	→	→					Idem	5 menit	Ceklis kelengkapan Berita Acara
3	TIM perijinan melak peninjauan tap dan membuat BA hasil penelitian	→	→					Idem	20 menit	
4	Pencatatan dalam register	→	→					Idem	10 menit	SK URHU yg sdh dididangani
5	Penyerahan Berkas untuk di tanda tangani	→	→					SK URHU jadi	2 menit	



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
REKOMENDASI BBM



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
KECAMATAN KLIRONG

NOMOR SOP	13
TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020
TANGGAL REVISI	
TANGGAL EFEKTIF	
DISYAHKAN OLEH	
CAMAT KLIRONG	
WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818.199711.1001	
NAMA SOP AP	Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

KUALIFIKASI PELAKSANA

- Pendidikan minimal SLTA,
- Memahami peraturan tentang SIUP,
- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar,
- Mampu bekerja dalam TIM

PERALATAN DAN KELENGKAPAN

- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, alman arsip, alat tulis kantor.













PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Peninjauan Lokasi dilakukan oleh TIM
- Pencatatan dilakukan oleh Petugas Penjinan.

No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	MUTU BAKU	
											PELAKSANA	SK SIUP jadi
2	Pemohon menyerahkan berkas							Fc KTP yg berlaku legalisir desa, Fc akta pendirian badan usaha, gambar sket, surat pernyataan tak keberatan, Fc akta tanah, surat pernyataan persetujuan pemilik tanah, fc IMB	2 menit		Ceklis kelengkapan Berita Acara	
3	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Sda	5 menit		Berkas SIUP	
4	TIM penjinan melak peninjauan lap dan membuat BA hasil penelitian							Sda	30 menit		Berkas SIUP	
5	Pemrosesan SK SIUP							Sda	40 menit		Berkas SIUP	
6	Pemarafan berkas dan SK SIUP							Sda	2 menit		SK SIUP yg blm ditandatangani	
7	Penandatanganan SK SIUP							Sda	menit		SK SIUP yg sdh ditandatangani	
8	Pencatatan dalam register dan pembayaran Restribusi							Sda	5 menit		SK SIUP yg sdh ditandatangani	
9	Penyerahan SK SIUP							Sda	2 menit			











STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DISPENSASI NIKAH

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG</p>		NOMOR SOP	14							
		TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020							
		TANGGAL REVISI								
		TANGGAL EFEKTIF	DISYAHKAN OLEH							
		CAMAT KLIRONG								
		WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001								
		Pelayanan Surat Pengantar								
<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PP 19/2008 tentang Kecamatan</li> <li>- Perda Kab. Kebumen nomor 13/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> <li>- PerbubNo. 38/2010 tentang Penjabaran Tugas Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> </ul>		<p><b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan minimal SLTA ;</li> <li>- Memahami peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN )</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar ;</li> <li>- Mampu bekerja dalam TIM</li> </ul>								
<p><b>PERALATAN DAN KELENGKAPAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip, alat tulis kantor ;</li> </ul>		<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pencatatan Surat Keterangan / Rekomendasi</li> </ul>								
<p><b>PERINGATAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jangka waktu penyelesaian maksimal 1 ( satu ) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.</li> </ul>		<p><b>MUTU BAKU</b></p>								
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASIPELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	Kelengkapan berkas
3	meneliti kebenaran berkas persyaratan							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	10 menit	Kelengkapan berkas
4	Pemarafan berkas Validasi							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	Berkas yg blm ditandatangani
5	Penandatanganan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	berkas yg sdh ditandatangani
6	Penyerahan berkas							Berkas jadi	2 menit	







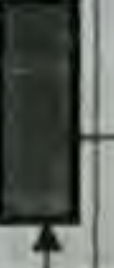
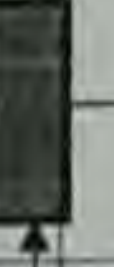




STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LEGALISASI SKCK

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG</p>		NOMOR SOP	15							
		TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020							
		TANGGAL REVISI								
		TANGGAL EFEKTIF		DISYAHKAN OLEH						
		CAMAT KLIRONG								
		WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001								
		Pelayanan Surat Pengantar								
<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PP 19/2008 tentang Kecamatan.</li> <li>Perda Kab Kebumen nomor 13/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> <li>PerbubNo. 38/2010 tentang Penjabaran Tugas Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> </ul> <p><b>KETERKAITAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PERALATAN DAN KELENGKAPAN</li> <li>Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almeri arsip, alat tulis kantor.</li> </ul> <p><b>PERINGATAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jangka waktu penyelesaian maksimal 1 (satu) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.</li> </ul>										
		PELAKSANA		MUTU BAKU						
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	Kelengkapan berkas
3	meneliti kebenaran berkas persyaratan							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	Kelengkapan berkas
4	Pemarafan berkas Validasi							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	Berkas yg blm dandatangan
5	Penandatanganan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	berkas yg sdh dandatangan
6	Penyerahan berkas							Berkas jadi	2 menit	











STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LEGALISASI KKN, SURVEY DAN PENELITIAN

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG</p>		<p>NOMOR SOP</p> <p>16</p>								
<p>TANGGAL PEMBUATAN</p> <p>Juli 2020</p>		<p>TANGGAL REVISI</p>								
<p>TANGGAL EFEKTIF</p> <p>DISYAHKAN OLEH</p> <p>CAMAT KLIRONG</p>		<p>WAWAN SUJAKA, S STP NIP. 19780818 199711 1001</p>								
<p>NAMA SOP/AP</p> <p>Pelayanan Surat Pengantar</p>		<p>KUALIFIKASI PELAKSANA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendidikan minimal SLTA ;</li> <li>- Memahami peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ).</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer dengan benar .</li> <li>- Mampu bekerja dalam TIM</li> </ul>								
<p>DASAR HUKUM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PP 19/2008 tentang Kecamatan.</li> <li>- Perda Kab. Kebumen nomor 13/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> <li>- PerbubNo. 38/2010 tentang Penjabaran Tugas Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> </ul>		<p>PERALATAN DAN KELENGKAPAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almam arsip, alat tulis kantor ;</li> </ul>								
<p>PERINGATAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jangka waktu penyelesaian maksimal 1 ( satu ) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.</li> </ul>		<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pencatatan Surat Keterangan / Rekomendasi</li> </ul>								
<p>KETERKAITAN</p>		<p>MUTU BAKU</p>								
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKNIS	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	Kelengkapan berkas
3	meneliti kebenaran berkas persyaratan							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	10 menit	Kelengkapan berkas
4	Pemarafan berkas Validasi							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	Berkas yg blm ditandatangani
5	Penandatanganan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	berkas yg sdh ditandatangani
6	Penyerahan berkas							Berkas jadi	2 menit	











STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LEGALISASI PROPOSAL

 PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG		NOMOR SOP	17							
		TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020							
		TANGGAL REVISI								
		TANGGAL EFEKTIF		DISYAHKAN OLEH CAMAT KLIRONG						
NAMA SOP AP		WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001 Pelayanan Surat Pengantar								
KUALIFIKASI PELAKSANA		- Pendidikan minimal SLTA, - Memahami peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ), - Mampu mengoperasikan komputer dengan benar , - Mampu bekerja dalam TIM								
PERALATAN DAN KELENGKAPAN		- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip, alat tulis kantor , - PENCATATAN DAN PENDATAAN - Pencatatan Surat Keterangan / Rekomendasi								
MUTU BAKU										
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASIPPELUM KESOS	SEKCAM	GAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	Kelengkapan berkas
3	meneliti kebenaran berkas persyaratan							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	10 menit	Kelengkapan berkas
4	Pemeriksaan berkas Validasi							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	Berkas yg bsm ditandatangani
5	Penandatanganan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	berkas yg sdh ditandatangani
6	Penyerahan berkas							Berkas jadi	2 menit	











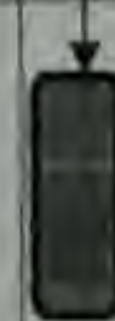


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LEGALISASI KETERANGAN AHLI WARIS

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG</p>		NOMOR SOP		18						
		TANGGAL PEMBUATAN		Juli 2020						
		TANGGAL REVISI								
		TANGGAL EFEKTIF		DISYAHKAN OLEH CAMAT KLIRONG						
NAMA SOP AP		Pelayanan Surat Pengantar								
KUALIFIKASI PELAKSANA		WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818 199711 1001								
- Pendidikan minimal SLTA ; - Memahami peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( PATEN ). - Mampu mengoperasikan komputer dengan benar ; - Mampu bekerja dalam TIM										
PERALATAN DAN KELENGKAPAN		- Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip, alat tulis kantor ;								
PENCATATAN DAN PENDATAAN		- Pencatatan Surat Keterangan / Rekomendasi								
PELAKSANA		MUTU BAKU								
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKNIS	KASI PELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Berkas Permohonan, menunjukan KTP	2 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Berkas Permohonan, menunjukan KTP	5 menit	Kelengkapan berkas
3	meneliti kebenaran berkas persyaratan							Berkas Permohonan, menunjukan KTP	10 menit	Kelengkapan berkas
4	Pemerafan berkas Validasi							Berkas Permohonan, menunjukan KTP	2 menit	Berkas yg blm ditandatangani
5	Penandatanganan berkas							Berkas Permohonan, menunjukan KTP	2 menit	berkas yg sdh ditandatangani
6	Penyerahan berkas							Berkas jadi	2 menit	



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LEGALISASI PENDUDUK KELUAR DAERAH

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN KECAMATAN KLIRONG</p>		NOMOR SOP	19							
		TANGGAL PEMBUATAN	Juli 2020							
		TANGGAL REVISI								
		TANGGAL EFEKTIF	DISYAHKAN OLEH							
			CAMAT KLIRONG							
			WAWAN SUJAKA, S.STP NIP. 19780818-199711-1001							
			Pelayanan Surat Pengantar							
<p><b>DASAR HUKUM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PP 19/2008 tentang Kecamatan.</li> <li>Perda Kab. Kebumen nomor 13/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> <li>PerbubNo. 38/2010 tentang Penjabaran Tugas Kecamatan di Kabupaten Kebumen.</li> </ul>		<p><b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pendidikan minimal SLTA,</li> <li>Memahami peraturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);</li> <li>Mampu mengoperasikan komputer dengan benar;</li> <li>Mampu bekerja dalam TIM</li> </ul>								
<p><b>KETERKAITAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PERALATAN DAN KELENGKAPAN</li> <li>Formulir permohonan, meja, kursi, komputer, printer, kamera, almari arsip, alat tulis kantor;</li> </ul>		<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pencatatan Surat Keterangan / Rekomendasi</li> </ul>								
<p><b>PERINGATAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jangka waktu penyelesaian maksimal 1 (satu) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.</li> </ul>		<p><b>MUTU BAKU</b></p>								
No	KEGIATAN	PEMOHON	PETUGAS	TIM TEKHNIS	KASIPPELUM KESOS	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon menyerahkan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	
2	Petugas meneliti kelengkapan berkas dan diregister							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	5 menit	Kelengkapan berkas
3	meneliti kebenaran berkas persyaratan							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	10 menit	Kelengkapan berkas
4	Pemerafan berkas Validasi							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	Berkas yg blm ditandatangani
5	Penandatanganan berkas							Berkas Permohonan, menunjukkan KTP	2 menit	berkas yg sdh ditandatangani
6	Penyerahan berkas							Berkas jadi	2 menit	



- a. menyiapkan bahan penyusunan program dalam rangka keamanan dan ketertiban;
- b. pelaksanaan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan kegiatan pengendalian ketertarikan dan ketertiban umum pemerintahan Kelurahan;
- c. menyiapkan bahan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan dan penyusunan bahan fasilitasi dan pembinaan penyelenggaraan pengendalian ketertarikan dan ketertiban umum;
- d. mewujudkan keamanan dan ketertiban di wilayah kelurahan, berperan serta dalam mengamankan pelaksanaan Peraturan Daerah, perizinan dan retribusi daerah;
- e. melakukan koordinasi dalam rangka mengamankan aset Pemerintah dan fasilitas umum;
- f. melakukan koordinasi dan ikut berperan serta dalam mengamankan pelaksanaan Peraturan Daerah, perizinan dan retribusi;
- g. melakukan koordinasi dalam rangka penanggulangan bencana alam dan kebakaran;
- h. pengkoordinasian pelaksanaan penyelenggaraan ketertarikan dan ketertiban serta perlindungan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya;
- i. pelaksanaan pembinaan ketertarikan dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat;
- j. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian terhadap pengendalian ketertarikan dan ketertiban umum di wilayah Kelurahan;
- k. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
- l. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- m. pelaksanaan koordinasi pengendalian ketertarikan dan ketertiban umum dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan;
- n. melakukan penyiapan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

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

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	2	2	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	2	4	3	3	2	3	3	
26	4	3	4	4	3	3	3	2	3	
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
30	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
32	3	2	2	2	3	3	2	2	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	2	3	2	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
49	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
ΣNilai /Unsur	153	154	150	165	154	154	151	146	166	
NRR / Unsur	3,060	3,080	3,000	3,700	3,080	3,080	3,020	2,920	3,720	
NRR tertbg/ unsur	0,340	0,342	0,333	0,411	0,342	0,342	0,335	0,324	0,413	
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>79,532</b>

**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 tensi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,060
U2	Prosedur	3,080
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/tarif	3,700
U5	Produk layanan	3,080
U6	Kompetensi pelaksana	3,080
U7	Perilaku pelaksana	3,020
U8	Sarana dan Prasarana	2,920
U9	Penanganan Pengaduan	3,720

**IKM UNIT PELAYANAN : 79,53**

**Mutu Pelayanan :**  
 A (Sangat Baik) 86,31 - 100,00  
 B (Baik) 76,61 - 86,30  
 C (Kurang Baik) 65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) 25,00 - 64,99

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG  
KABUPATEN KEBUMEN**

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KK.....(misal KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :  07.30 – 12.00\*  
 13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA... BURUH .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima ..... KK .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG  
KABUPATEN KEBUMEN**

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :  07.30 - 12.00\*  
 13.00 - 16.00\*

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA... TANI ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KK ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG  
KABUPATEN KEBUMEN**

Tanggal Survei : 27 Juli 2020  
 Jam Survei :  07.30 – 12.00\*  
 13.00 – 16.00\*

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin :  L     P                      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD     SMP     SMA     DIPL     S1     S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS     TNI     POLRI     SWASTA     WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : .....

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KK ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KK..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA... PETANI ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : ..... KF ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA..... PETANI .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... KK .....(misal KTP, Akta, Sertifikat, , dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 - 12.00\*

13.00 - 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA... PETANI .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : .....KTP.....(misal KTP, Akta, Sertifikat, , dll)

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

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 - 12.00\*

13.00 - 16.00\*

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

## I. PROFIL

Usia ..... Tahun

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KTP ..... (misal KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA... BURUH .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KP .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 - 12.00\*

13.00 - 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA... BURUH .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KF .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, . dll)

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

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. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 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 a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
7. Bagaimana pemahaman 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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L     P  
 Pendidikan :  SD     SMP     SMA     DIPL     S1     S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS     TNI     POLRI     SWASTA     WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KK .....(misal: KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 18.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA BURUH .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KK .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, . dll)

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

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG  
KABUPATEN KEBUMEN**

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei

07.30 - 12.00

13.00 - 16.00

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin

L     P

Usia ..... Tahun

Pendidikan

SD     SMP     SMA     DIPL     61     62/63

Pekerjaan

PNS     TNI     POLRI     SWASTA     WIRUSAHA

LAINNYA BURUH (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	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	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L     P  
 Pendidikan :  SD     SMP     SMA     DIPL     S1     S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS     TNI     POLRI     SWASTA     WIRAUSAHA  
 LAINNYA..... (sebutkan)

Usia : ..... Tahun

Jenis Layanan yang diterima : ..... KTP ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 - 12.00\*

13.00 - 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

Usia : ..... Tahun

LAINNYA... PETANI

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, , dll)

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

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA BURUH .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : .....KTP.....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA BURUH ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : ..... KTP ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, .. dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA... PETANI ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : ..... KF ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :  07.30 - 12.00\*  
 13.00 - 16.00\*

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
Usia : ... Tahun  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA... SURUH

Jenis Layanan yang diterima : KTP (sebutkan)  
(misal : KTP, Akta, Sertifikat, ... dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020      Jam Survei :  07.30 – 12.00\*  
 13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L     P      Usia ..... Tahun  
Pendidikan :  SD     SMP     SMA     DIPL     S1     S2/ S3  
Pekerjaan :  PNS     TNI     POLRI     SWASTA     WIRAUUSAHA  
 LAINNYA BURUH ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : ..... KE ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KK ..... (misal / KTP, Akta, Sertifikat, dsb)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA Petani (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KK (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA Buruh .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KTP .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat Pindah (misal : KTP, Akta, Sertifikat, .. dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA Buruh harian ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KK ..... (misal: KTP, Akta, Sertifikat, .. dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KK.....(misal: KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pemahaman 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
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> 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
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA Petani .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KK .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, , dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 – 12.00\*

13.00 – 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : KTP ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, , dll)

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

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KLIRONG KABUPATEN KEBUMEN

Tanggal Survei : 27 Juli 2020

Jam Survei :

07.30 - 12.00\*

13.00 - 16.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPL  S1  S2/ S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA *Buruh* ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : *KTP* ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, dll)

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

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