

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden.....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

INSPEKTORAT DAERAH menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan;
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan INSPEKTORAT DAERAH dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Evaluasi	online
2	Pemeriksaan atau Audit	online
3	Penanganan Aduan Masyarakat	online
4	Reviu	online

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- Kompetensi Pelaksana : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana : Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana : Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk INSPEKTORAT DAERAH dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Jan 2026 - 31 Jan 2026	31
2	Pengumpulan Data	01 Feb 2026 - 28 Feb 2026	28
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Mar 2026 - 15 Mar 2026	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Mar 2026 - 31 Mar 2026	16

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Evaluasi	20	19
2	Pemeriksaan atau Audit	10	10
3	Penanganan Aduan Masyarakat	10	10
4	Reviu	30	28
Total		70	67

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 72 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	35	48.61%
		Perempuan	37	51.39%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	2.78%
		SMA/Sederajat	19	26.39%
		D1/D2/D3	14	19.44%
		D4/S1	27	37.5%
		S2	10	13.89%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	26	36.11%
		TNI	0	0%
		POLRI	4	5.56%
		Swasta	4	5.56%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	3	4.17%
		Pelajar/Mahasiswa	7	9.72%
		Petani/Nelayan	2	2.78%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	8.33%
		Pensiunan	3	4.17%
		Lainnya	4	5.56%
			Perangkat Desa	13
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	72	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

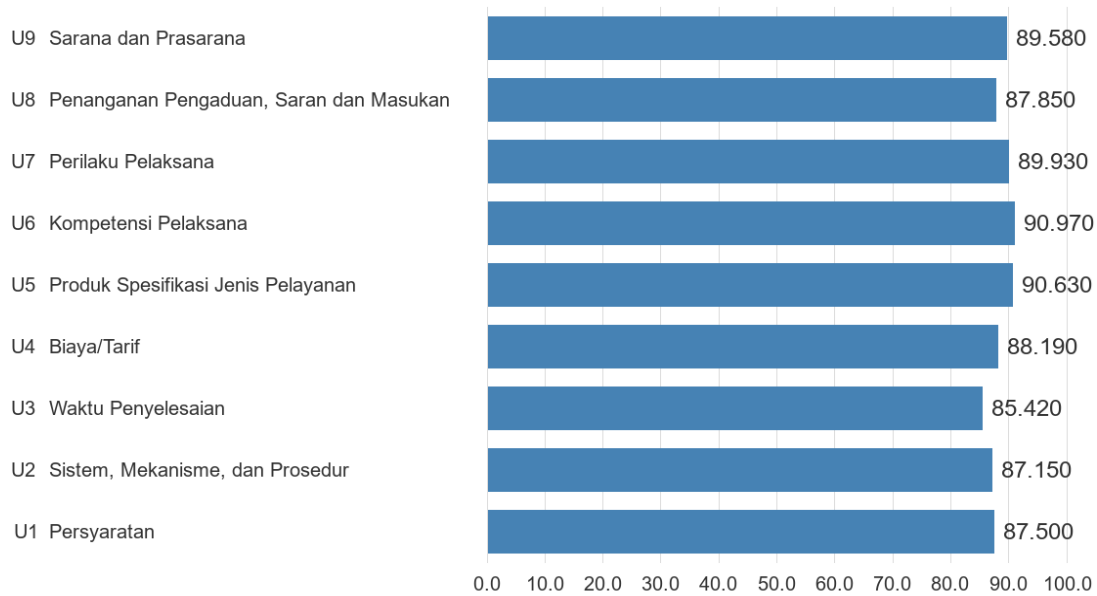
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Evaluasi	19	82.89	84.21	84.21	86.84	86.84	89.47	88.16	85.53	86.84	86.11
2	Pemeriksaan atau Audit	14	91.07	89.29	87.50	91.07	87.50	85.71	87.50	85.71	87.50	88.08
3	Penanganan Aduan Masyarakat	10	85.00	85.00	85.00	82.50	92.50	90.00	92.50	87.50	85.00	87.22
4	Reviu	29	89.66	88.79	85.34	89.66	93.97	94.83	91.38	90.52	93.97	90.92
Rerata IKM Per Unsur			87.50	87.15	85.42	88.19	90.63	90.97	89.93	87.85	89.58	88.58
IKM Unit Layanan			88.58									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah :

- Waktu Penyelesaian,
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur,
- Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

- Untuk layanan yang bisa diakses masyarakat agar informasi agar di seberluaskan lebih masif sampai ditingkat desa dan Kelurahan
- Untuk urusan publik di kelurahan atau desa yang menyangkut urusan pertanahan (contoh Surat Keterangan Waris) masih terjadi ada pungutan , mohon bisa ditindaklanjuti. terima kasih
- mohon ditingkatkan lagi alur dan prosedur nya
- untuk penanganan aduan masyarakat waktu responnya lama, mohon bisa diperbaiki ya

- petugas ada yg terKesan Kaku atau Terlalu Formal,, mohon utk dirubah
- tolong bisa gunakan aplikasi2 berbasis elektronik untuk pengembangan sistem pengawasan jdi lebih mudah diakses dan tidak ribet
- secara keseluruhan sudah baik, tapi mohon untuk alur dibuat sesimpel mungkin. terima kasih
- Walaupun kadang masih ada pegawai yang kurang sabar dalam menghadapi OPD tetapi untuk keseluruhan pelayanan sudah bagus

Atas dasar temuan tersebut, INSPEKTORAT DAERAH menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

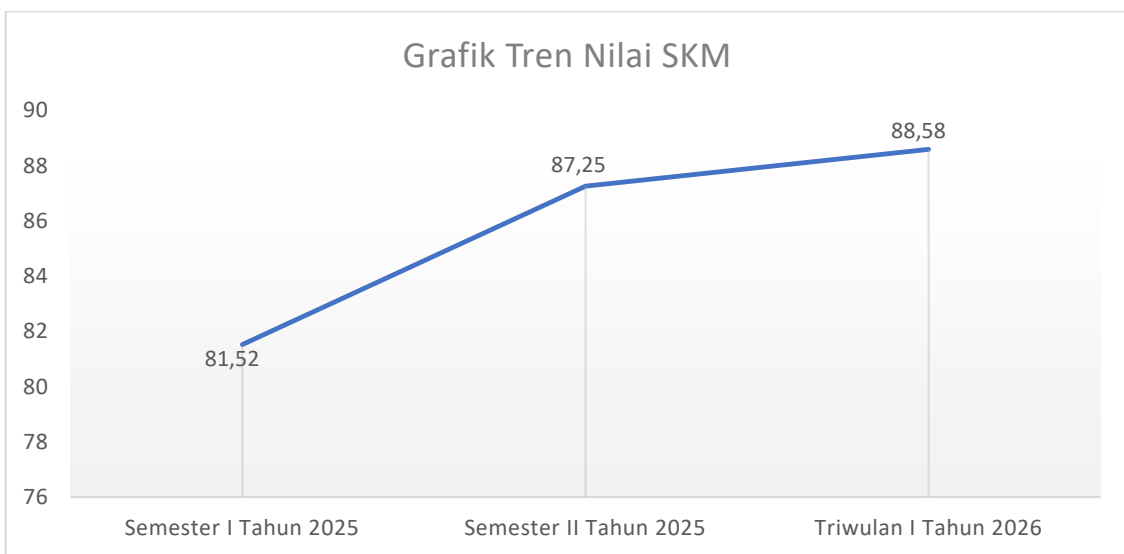
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Membentuk Tim Koordinasi Khusus yang bertugas untuk menelaah dan memverifikasi aduan setelah masuk, agar tidak tercampur dengan tugas audit rutin.	Mei 2025	Tim Irbansus
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengembangan Sistem Aplikasi Pengawasan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akurat bagi seluruh masyarakat.	Akhir Tahun 2026	Kasubbag Perencana
3	Persyaratan	Melakukan publikasi panduan penggunaan aplikasi pengaduan melalui	Mei 2026	Tim media sosial

		kanal media sosial resmi guna meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat		
--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan INSPEKTORAT DAERAH selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa INSPEKTORAT DAERAH telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh INSPEKTORAT DAERAH periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:



Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88.04
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.04
3	Waktu Penyelesaian	85.58
4	Biaya/Tarif	85.53
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.92
6	Kompetensi Pelaksana	87.33
7	Perilaku Pelaksana	89.49
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.04
9	Sarana dan Prasarana	86.26

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. INSPEKTORAT DAERAH telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	Menyusun Jadwal Pemeriksaan yang lebih terinci agar lebih efektif dan efisien	Sudah	<p>Deskripsi : Telah disusun jadwal pemeriksaan yang lebih terinci dalam bentuk SK PKPT tahun 2026 untuk seluruh kegiatan pengawasan, yang mencakup tahapan persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan. Penyusunan dilakukan dengan mempertimbangkan prioritas risiko, ketersediaan sumber daya, dan waktu penyelesaian yang ditargetkan. Jadwal baru disosialisasikan kepada seluruh tim pemeriksa dan mulai digunakan sebagai acuan pelaksanaan pemeriksaan. Dengan jadwal yang lebih rinci ini, proses koordinasi menjadi lebih mudah, keterlambatan dapat diminimalkan, dan efektivitas serta efisiensi pelaksanaan pemeriksaan meningkat. Hambatan : terlalu lama dalam pembuatan SK dikarenakan banyak kegiatan dan acara.</p>	 <p>BUPATI SUKOHARJO PROVINSI JAWA TENGAH KEPUTUSAN BUPATI SUKOHARJO NOMOR 700/120 TAHUN 2026 TENTANG PROGRAM KERJA PEMBINAAN DAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH TAHUN 2026 BUPATI SUKOHARJO.</p> <p><i>Menimbang</i> : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah secara efektif, efisien dan terpadu guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik, perlu menyusun Program Kerja Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahunan melalui proses perencanaan pengawasan berbasis risiko; b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (2) Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2026 tentang Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2026, Program Kerja Pengawasan Tahunan Kabupaten/Kota ditetapkan dengan Keputusan Kepala Daerah. c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Program Kerja Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Sukoharjo Tahun 2026; d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Bupati.</p> <p><i>Mengingat</i> : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sebang dengan mengubah Undang-Undang No. 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2757);</p>
2	Biaya/Tarif	Meningkatkan transparansi tarif layanan dengan	Sudah	<p>Deskripsi : Memastikan bahwa seluruh layanan pengawasan, konsultasi, dan pelayanan administrasi di Inspektorat</p>	

		<p>memastikan seluruh informasi mengenai biaya layanan (yang pada prinsipnya gratis) tercantum dan dipublikasikan secara jelas kepada pengguna layanan.</p>		<p>Daerah dinyatakan tidak dipungut biaya. Informasi ini dipublikasikan melalui media resmi, termasuk papan informasi layanan, website, dan media sosial. Selain itu, pada area pelayanan telah dipasang banner yang menegaskan bahwa seluruh layanan Inspektorat Daerah bersifat gratis. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terkait tarif layanan sehingga tidak ada keraguan atau persepsi adanya biaya dalam proses pelayanan. Hambatan: -</p>	 <p>INSPEKTORAT DAERAH KAB. SUKOHARJO "SELURUH LAYANAN TIDAK DIPUNGUT BIAYA (GRATIS)"</p> <ul style="list-style-type: none"> ✔ Layanan Konsultasi ✔ Layanan Pengaduan ✔ Layanan Informasi ✔ Layanan Pengawasan <p>WASPADA PUNGLI! LAPORKAN JIKA ADA YANG MEMINTA BIAYA.</p> <p>kontak Pengaduan: ☎ 0822 2717 8404 🌐 https://web.sukoharjokab.go.id/</p>
3	Sarana dan Prasarana	<p>Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan melalui penataan fasilitas fisik serta optimalisasi media sosial sebagai sarana informasi untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat.</p>	Sudah	<p>Deskripsi : melakukan penataan dan pemeliharaan sarana prasarana pada ruang pelayanan, termasuk perbaikan fasilitas yang sudah tidak layak, penambahan peralatan kerja yang dibutuhkan, serta penyediaan area tunggu yang lebih nyaman. Perangkat IT seperti komputer dan jaringan juga ditingkatkan untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Selain itu, tata ruang pelayanan diperbaiki agar lebih rapi, bersih, dan mudah diakses oleh pengguna layanan. Upaya ini bertujuan meningkatkan kenyamanan dan</p>	

				kualitas pelayanan, serta mendukung peningkatan kepuasan masyarakat pada unsur sarana dan prasarana. Hambatan : tidak ada	
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 72 orang mengisi SKM pada INSPEKTORAT DAERAH. Dari beberapa layanan yang ada, Reviu menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 29 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di INSPEKTORAT DAERAH, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.58. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, INSPEKTORAT DAERAH telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Plt. Inspektur Daerah

Kabupaten Sukoharjo



Suyadi Widodo, S.Sos

Pembina Tingkat I

NIP 197206271992031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN INSPEKTORAT DAERAH

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

