

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



**KELURAHAN COMBONGAN**  
**KECAMATAN SUKOHARJO 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 .....	7
2.1 Analisis Responden .....	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	9
2.4 Tren Nilai SKM .....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	13
BAB IV KESIMPULAN .....	15
LAMPIRAN .....	16
1. Kuesioner .....	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data .....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden .....	6
Tabel 2.1 Analisis Responden .....	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	8
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.

Kelurahan Combongan 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;
- dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Kelurahan Combongan 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 dan offline 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	Pelayanan Administrasi Terpadu	online & offline

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 Kelurahan Combongan dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 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 - 15 Mar 2026	43
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	16 Mar 2026 - 22 Mar 2026	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23 Mar 2026 - 31 Mar 2026	9

#### 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	Pelayanan Administrasi Terpadu	50	44
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>44</b>

## 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 49 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	39	79.59%
		Perempuan	10	20.41%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	4	8.16%
		SMP/Sederajat	7	14.29%
		SMA/Sederajat	18	36.73%
		D1/D2/D3	5	10.2%
		D4/S1	15	30.61%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	6	12.24%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	2.04%
		Swasta	19	38.78%
		Wirausaha	7	14.29%
		Ibu Rumah Tangga	1	2.04%
		Pelajar/Mahasiswa	3	6.12%
		Petani/Nelayan	2	4.08%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	8.16%
		Pensiunan	1	2.04%
		Lainnya	5	10.2%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	48	97.96%
		Disabilitas	1	2.04%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	2.04%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

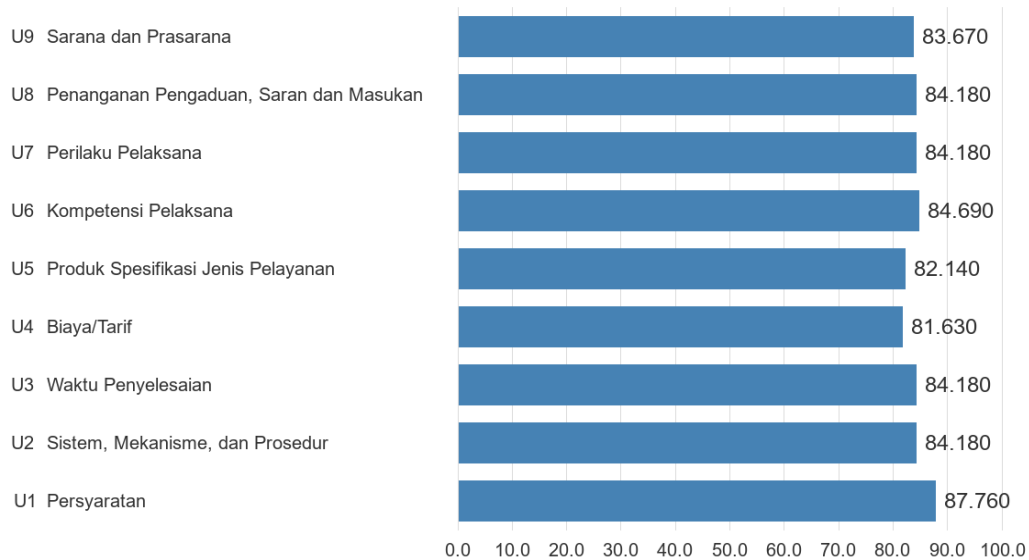
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Pelayanan Administrasi Terpadu	49	87.76	84.18	84.18	81.63	82.14	84.69	84.18	84.18	83.67	84.14
Rerata IKM Per Unsur			87.76	84.18	84.18	81.63	82.14	84.69	84.18	84.18	83.67	84.14
IKM Unit Layanan			<b>84.14</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Baik (B)</b>									

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: Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana.

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

- Sudah baik, tingkatkan lagi
- Sudah bagus
- Pelayanan sudah sangat baik, terus pertahankan
- Lebih tingkatkan lagi
- Cepat, ramah baik
- Tetap semangat dan konsisten melayani
- Pertahankan Layanan yang sudah baik dan tingkatkan dengan pemerataan antara warga asli dan warna pendatang yang sudah sama sama berkependudukan di Wilayah dan kelurahan yang sama
- Semangat Dan terus Berjuang untuk Kesejahteraan Masyarakat. Semoga selalu mberi manfaat
- Lanjutkan ok
- Pelayanan sudah sangat baik,selalu di tingkatkan
- Sudah bagusdan Memuaskan
- Semoga pelayanan semakin maju dan semakin baik

- Sangat Setuju
- Pertahankan kualitas pelayanan masyarakat dan tingkatkan.
- Supaya dipeertahankan biar tambah maju dan solit
- Lanjutkan dan pertahankan
- Lebih solid, baik, dan maju untuk kedepannya
- Semoga lebih baik lagi
- Tingkatkan kebersihan dan penerangan ntuk kenyamanan masyarakat.
- Pelayanan sudah bagus, mudah di pahami
- Sangat bagus
- Tingkatkan pelayanan masyarakat secara maksimal
- Pertahankan kwalitas
- Tingkatkan pelayan prima untuk masyarakat
- Dengan adanya layan ini akan mudah majunya usaha masyarakat  
Saran dengan layanan koprasi ini harus Amanah
- Pelayanan umum sudah baik...untuk kedepannya bisa ditingkatkan lagi.
- Pelayanan Sudah Baik Perlu Ditingkatkan
- Semoga lebih baik
- Pertahanankan pelayanan masyarakat yang sudah baik
- DTKS Di kelurahan Combongan perlu diperbaharui, agar sesuai dengan kondisi masyarakat.
- Sudah bagus pelayanannya
- Pelayanan terbaiikk, sat set
- Pelayanan memuaskan, cepat, baik, dan ramah.
- Kami mendukung upaya kelurahan dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang cepat dan ramah.
- Lebih ramah ya, jangan lupa senyum kepada masyarakat□
- Mohon masalah pembuatan berkas rumah tangga dan keperluan pribadi jangan di persulit yaaa trimakasih
- Diterima dengan baik dan ramah
- Sangat membantusu dah sudah bagus
- Alhamdulillah pelayanan ramah
- Pelayanan yang sudah dilaksanakan di Kelurahan Combongan bagi saya pribadi dan pada umumnya sudah sangat memuaskan.
- Pelayanan sudah sangat baik kedepanya bisa lebih ditingkatkan lg
- Sesuai aturan yang berlaku dari pusat
- Pelayanan sangat baik
- Pelayanan sudah bagus, semoga kedepannya tambah lebih bagus lagi

- Pelayanan responya cepat dan bagus . .semoga sukses selalu
- Perbaiki yang masih kurang
- Sudah baik
- Alhamdulillah dilayani dengan baik dan ramah, buat mbak.e yang pelayanan semangat tanpa sambat nggih
- Notabennya pelayanan sudah baik, semoga kedepannya ada inovasi inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengurus surat surat
- Lebih tingkatkan lagi untuk pelayanan masyarakat yg maksimal

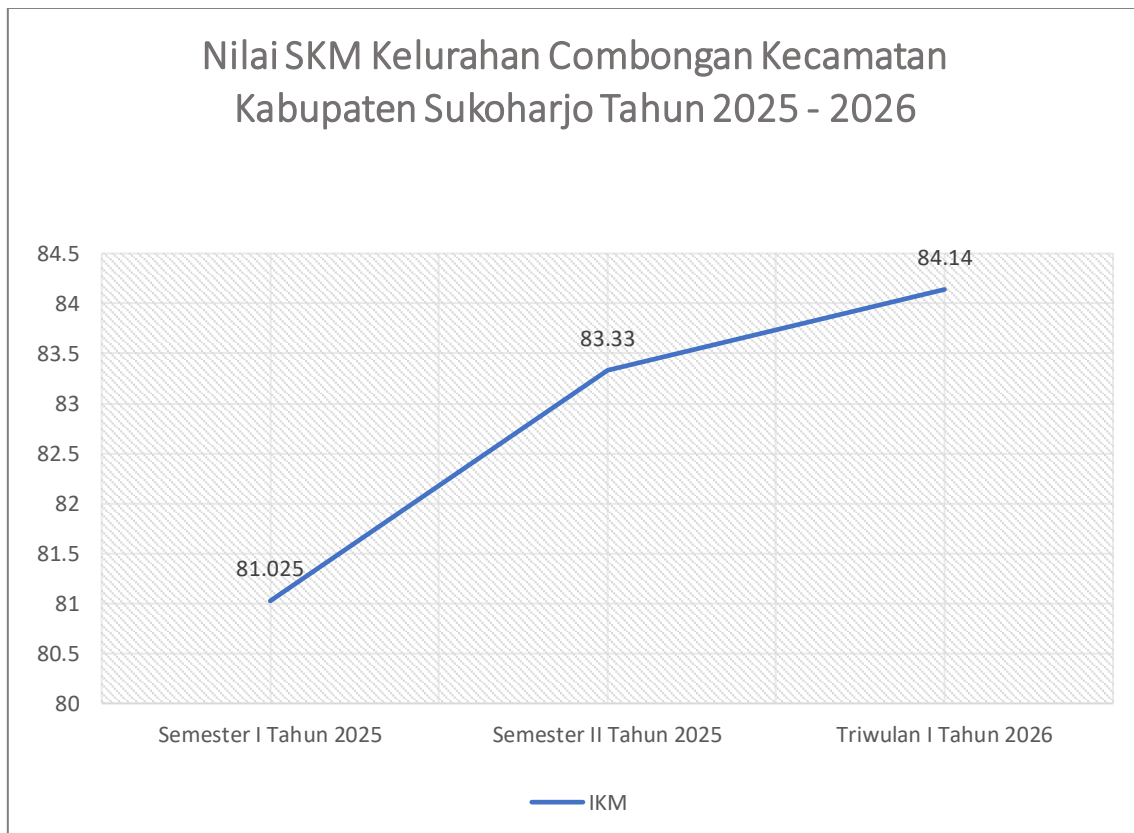
Atas dasar temuan tersebut, Kelurahan Combongan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Biaya/Tarif	Mensosialisasikan kepada Ketua RT, RW dan Tokoh Masyarakat bahwa pelayanan di Kelurahan Combongan bebas biaya/ tarif	Triwulan II Tahun 2026	Kepala Seksi Pelayanan Umum
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mensosialisasikan kepada Ketua RT, RW dan Tokoh Masyarakat tentang pelayanan apa saja yang ada di Kelurahan Combongan dan untuk diteruskan kepada warga masyarakat	Triwulan II Tahun 2026	Kepala Seksi Pelayanan Umum
3	Sarana dan Prasarana	Penataan ulang ruang pelayanan umum	Triwulan II Tahun 2026	Lurah Combongan

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Combongan 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 cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Combongan 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 Kelurahan Combongan periode Semester II Tahun 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	83.75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.00
3	Waktu Penyelesaian	82.50
4	Biaya/Tarif	84.00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.25
6	Kompetensi Pelaksana	82.75
7	Perilaku Pelaksana	86.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.50
9	Sarana dan Prasarana	83.25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Kelurahan Combongan 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pembuatan link pengaduan saran dan masukan	Sudah	Deskripsi: Sudah membuat link pengaduan saran dan masukan Hambatan: Kurangnya pengetahuan warga masyarakat tentang teknologi khususnya dalam pengisian link pengaduan saran dan masukan secara online	Terlampir
2	Waktu Penyelesaian	Pembuatan softcopy excel surat pengantar sesuai tujuan dan keperluan warga	Sudah	Deskripsi: Sudah membuat softcopy excel surat pengantar sesuai tujuan dan keperluan warga Hambatan: -	Terlampir
3	Kompetensi Pelaksana	Pemanfaatan aplikasi SIAK dan Prasojo	Sudah	Deskripsi: Telah memanfaatkan aplikasi SIAK dan Prasojo Hambatan: Terkadang SIAK susah diakses	Terlampir

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 49 orang mengisi SKM pada Kelurahan Combongan. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Administrasi Terpadu, dengan total responden sebanyak 49 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Combongan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.14. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Combongan menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Lurah Combongan  
Kecamatan Sukoharjo  
Kabupaten Sukoharjo



**SETIA HADI DWI ANANTA, ST, MM**  
**NIP. 19820413 201001 1 014**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN COMBONGAN

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
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	

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

Kritik dan Saran:
-------------------

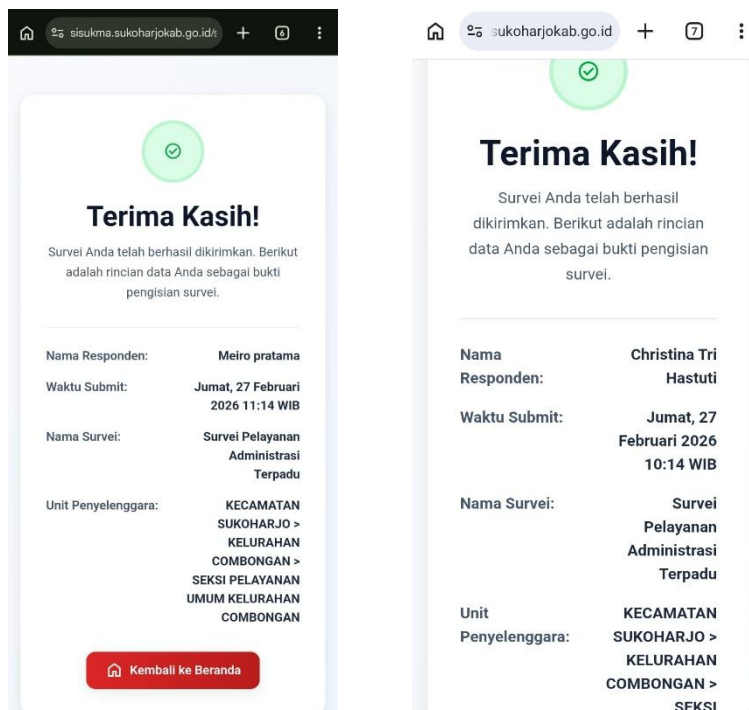
## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Pelayanan di Kelurahan Combongan



Pengisian Survei melalui Scan Barkode SKM Kelurahan Combongan



Tangkapan Layar melalui HP

### 3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL Semester II Tahun 2025

- a. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Pembuatan link pengaduan saran dan masukan)

The screenshot shows a Google Form interface for reporting complaints and suggestions. The title is 'Formulir Pengaduan dan Saran di Kelurahan Combongan'. Below the title, it says 'Aduan dan Saran di Kelurahan Combongan'. There is a 'Ganti akun' button and a 'Tidak dibagikan' status. A text input field is labeled 'Aduan dan saran?' and 'Jawaban Anda'. At the bottom, there is a 'Kirim' button and a 'Kosongkan formulir' link. A footer contains the Google Form logo and some disclaimer text.

- b. Waktu Penyelesaian (Pembuatan softcopy excel surat pengantar sesuai tujuan dan keperluan warga)

The screenshot shows an official letter template. At the top left is the logo of Kabupaten Sukoharjo. The header text reads: 'PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO', 'KECAMATAN SUKOHARJO', and 'KELURAHAN COMBONGAN'. Below this is the address: 'Jalan Satria Nomor 02 Combongan, Sukoharjo, Jawa Tengah', 'Telepon (0271) 5991280, Kode Pos 57519', and 'Pos-el kelurahancombongan@gmail.com'. The body of the letter includes: 'No Kode Desa/ Kelurahan : 33 11 041008', 'SURAT KETERANGAN PENGANTAR', and 'Nomor : 145 / 28 / 2026'. The main text says: 'Yang bertanda tangan di bawah ini, Kami Lurah Combongan Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo, menerangkan bahwa :'. The name field is filled with 'N a m a : WINARSIH : Perempuan'. At the bottom, there is a navigation bar with buttons for 'SKCK', 'Ijin Perjamaan', 'Reaktivasi KIS', 'peserta didik baru', 'Surat Keterangan PBB', 'Pengantar PIP', 'BAZNAS', 'Bantuan Lain', and 'TTD'.

- c. Kompetensi Pelaksana (Pemanfaatan aplikasi SIAK dan Prasojo)

The screenshot shows the SIAK application interface. The top navigation bar includes 'Warga Negara Indonesia' and a user profile icon. The main content area is titled 'Daftar Dokumen Kartu Keluarga WNI - Cetak'. It features a search filter section with 'Data Wilayah' (Provinsi: JAWA TENGAH (33), Kabupaten/kota: SUKOHARJO (0), Kecamatan: SUKOHARJO (4), Desa-Kelurahan: COMBONGAN (008)) and 'Cari Berdasarkan' (No. KK, Nama Kepala Keluarga, Alamat, RT/RW). Below the search filters is a table with columns: 'NO', 'NOMOR KK', 'NAMA KEPALA KELUARGA', 'ALAMAT', and 'TANGGAL PENGISAHAN'. The table contains one row of data. At the bottom, there is a footer with 'Dinas Desa, Jember, Kabupaten Jember, Kecamatan Prasojo, SIAK Terpadu'.