

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



KECAMATAN SUKOHARJO
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GRAFIK.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	10
2.1 Analisis Responden.....	10
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	12
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	13
2.4 Tren Nilai SKM.....	15
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	16
BAB IV KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN.....	21
1. Kuesioner.....	21
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	6
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	8
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	10
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	12
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	14
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	16
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	17

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Nilai IKM Agregat per Unsur	6
Grafik 2.2 Tren Nilai SKM	8

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. KECAMATAN SUKOHARJO 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 KECAMATAN SUKOHARJO 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 Seksi Kesejahteraan Sosial	Online
2	Pelayanan Seksi Ketentraman dan Ketertiban	Online
3	Pelayanan Seksi Pelayanan Umum	Online & Offline
4	Pelayanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan	Online
5	Pelayanan Seksi Pemerintahan	Online
6	Pelayanan Subbag Perencanaan dan Keuangan	Online
7	Pelayanan Subbag Umum dan Kepegawaian	Online dan 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:

1. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. 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 KECAMATAN SUKOHARJO dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu

selama 1 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	27 Oktober 2025 - 31 Oktober 2025	5
2	Pengumpulan Data	01 November 2025 - 30 November 2025	30
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Desember 2025 - 3 Desember 2025	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 Desember 2025 - 3 Desember 2025	3

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 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	20	19
2	Pelayanan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	20	19

3	Pelayanan Seksi Pemerintahan	20	19
4	Pelayanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/ Kelurahan	20	19
5	Pelayanan Seksi Pelayanan Umum	381	196
6	Pelayanan Seksi Ketentraman dan Ketertiban	20	19
7	Pelayanan Seksi Kesejahteraan Sosial	20	19
8	Pelayanan Seksi Pelayanan Umum	20	19
Total		521	329

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 334 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

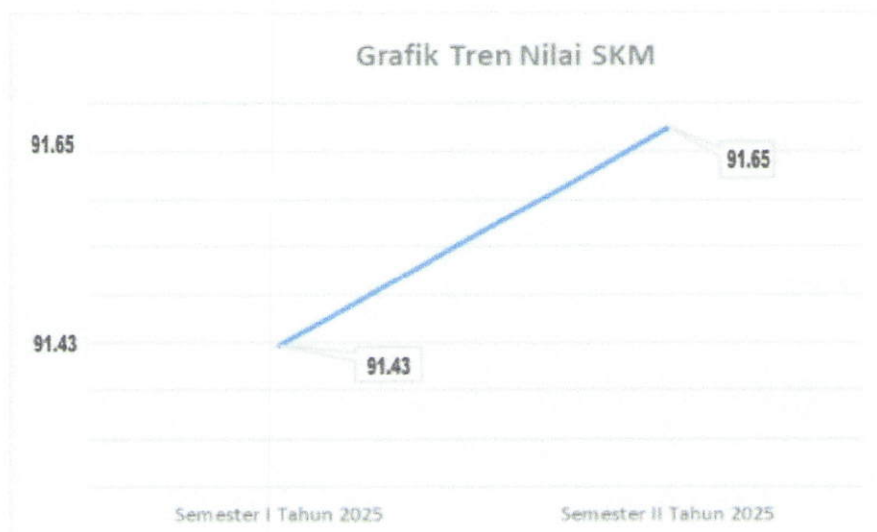
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	183	54,95%
		Perempuan	150	45,05%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	41	12,31%
		SMP/Sederajat	38	11,41%
		SMA/Sederajat	170	51,05%
		D1/D2/D3	19	05,71%
		D4/S1	52	15,62%
		S2	13	03,90%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	65	19,52%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	90	27,03%
		Wirausaha	13	03,90%
		Ibu Rumah Tangga	38	11,41%
		Pelajar/Mahasiswa	25	07,51%
		Petani/Nelayan	14	04,20%
		Pekerja Lepas/Freelance	12	03,60%
		Pensiunan	2	0,60%
		Lainnya	70	21,02%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	4	01,20%
		Non Disabilitas	333	100%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

3	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi standar pelayanan kepada petugas (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu). - Menambah petugas pada saat pelanggan ramai sehingga waktu tunggu lebih cepat. 	Triwulan I-IV	Camat
---	--------------------	--	---------------	-------

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan public serta melihat kecenderungan (tren) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta dari kinerja dari penyelenggara pelayanan public. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Pemerintah Kecamatan Sukoharjo 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 konsistensi peningkatan kinerja pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga 2025

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.



Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pemerintah Kecamatan Sukoharjo periode sebelumnya/Semester I Tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,56
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,57
3	Waktu penyelesaian	3,53
4	Biaya/ tarif	4,00
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,52
6	Kompetensi pelaksana	3,52
7	Perilaku pelaksana	3,56
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,62
9	Sarana dan prasarana	4,00
IKM Unit Layanan		91,43 (A/Sangat Baik)

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.	Produk, spesifikasi Jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan sosialisasi petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik 	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan layanan terbaik agar hasil pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan yang berlaku - Dilaksanakannya sosialisasi kepada petugas pelayanan umum di kecamatan dan kelurahan 	

2.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan motivasi kerja bagi petugas pelayanan umum 	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan apresiasi petugas pelayanan terbaik 	 
				<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan sosialisasi kepada ASN di Kecamatan Sukoharjo 	

3.	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi standar pelayanan kepada petugas (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu). 	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan sosialisasi standar pelayanan kepada petugas pelayanan di kecamatan maupun di kelurahan. 	 <p>Kamis, 06 November 2025 09:08 Letak Kantor Kecamatan - Jl. Rajawali Jette, Sukoharjo, Jawa Tengah, 57513</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Menambah petugas pada saat pelanggan ramai sehingga waktu tunggu lebih cepat. 		<ul style="list-style-type: none"> - Memberdayakan staf kasi lain dan siswa magang untuk membantu di pelayanan umum 		

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 334 orang mengisi SKM pada Kecamatan Sukoharjo. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Seksi Pelayanan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 220 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Kecamatan Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91,65. Serta nilai SKM di Pemerintah Kecamatan Sukoharjo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari Tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan serta Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Kompetensi Pelaksana, Biaya/ Tarif dan Sarana dan Prasarana.


CAMAT SUKOHARJO,
DAVID DANANG P.W., SH, MH
Pembina
NIP 198411072010011023

- Pelayanan sudah sangat baik, cepat, tepat, dan jelas. Saran untuk pelayanan online atau digitalisasi bisa lebih dikembangkan lagi.
- Kinerja layanan yang sudah sangat baik diharapkan tetap dipertahankan untuk waktu-waktu yang akan datang
- Harus secara detail dan transparan di dalam pelayanan sehingga mudah dipahami.
- Secara keseluruhan sudah sangat baik dan optimal (mulai dari pelayanan, petugas, fasilitas maupun proses pelayanan).
- Semoga ke depan pelayanan publik di Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo semakin baik, optimal dan memadai untuk kepentingan masyarakat dan dapat terwujud pelayanan prima.

Atas dasar temuan tersebut, Kecamatan Sukoharjo 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	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait syarat-syarat yang harus dipenuhi baik melalui petugas langsung ataupun melalui media layanan informasi - Memasang informasi pada area kantor 	Triwulan I-IV	Camat
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. - Menempatkan informasi persyaratan di tempat tunggu layanan 	Triwulan I-IV	Camat

3	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi standar pelayanan kepada petugas (penekanan pada penyelesaian tiap tahap sesuai standar waktu). - Menambah petugas pada saat pelanggan ramai sehingga waktu tunggu lebih cepat. 	Triwulan I-IV	Camat
---	--------------------	--	---------------	-------

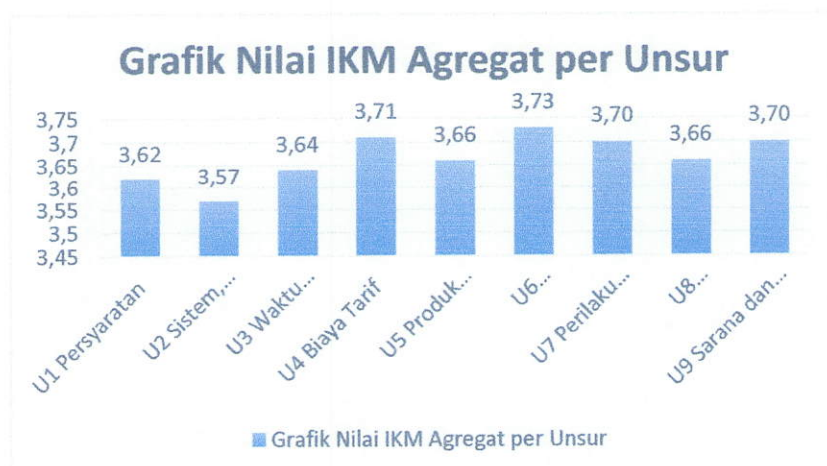
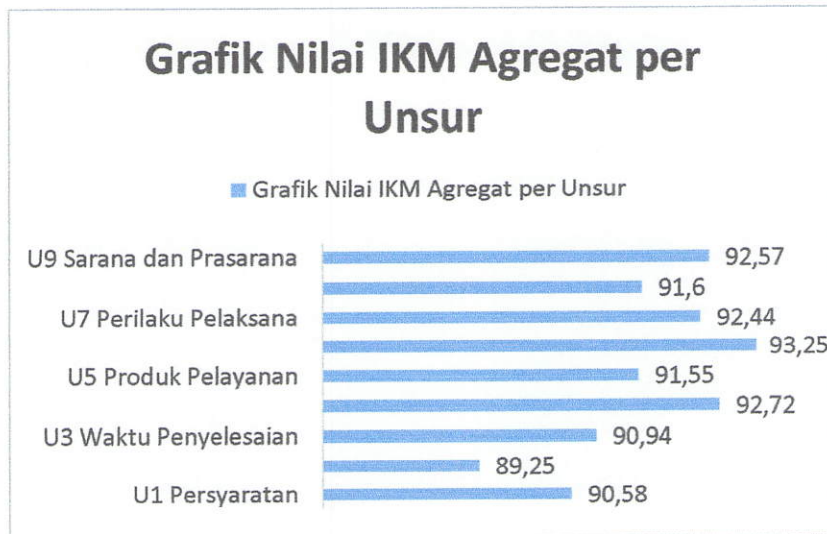
2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan public serta melihat kecenderungan (tren) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta dari kinerja dari penyelenggara pelayanan public. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Pemerintah Kecamatan Sukoharjo 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 konsistensi peningkatan kinerja pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga 2025 pada **Pemerintah Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo**.



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: **Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian**. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Waktu pelayanan sebenarnya sudah sesuai standar pelayanan dan bahkan lebih cepat tapi karena memang kadang adanya perbedaan kesibukan atasan dan tidak sedang di tempat padahal tidak bisa didelegasikan kepada pejabat struktural sehingga harus menunggu.
- Pelayanan sudah sangat baik dan sangat memuaskan.

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 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	19	92	89,5	89,5	98,75	93,5	93,5	94,75	86,75	94,75	92,56
2	Pelayanan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	19	90,7	88,25	86,75	92	88,25	90,75	88,25	90,75	92	89,75
3	Pelayanan Seksi Pemerintahan	19	92	85,5	88,25	92	90,75	93,5	93,5	89,5	89,5	90,50
4	Pelayanan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/ Kelurahan	19	88,25	90,75	96	92	93,5	94,75	89,5	96	98,75	93,28
5	Pelayanan Seksi Pelayanan Umum	196	89,25	89,25	91,5	93,5	92	93,75	93	92,25	93	91,94
6	Pelayanan Seksi Ketentraman dan Keterlibatan	19	93,5	89,5	88,25	88,25	90,75	88,25	90,75	89,5	85,5	89,36
7	Pelayanan Seksi Kesejahteraan Sosial	19	96	89,5	92	89,5	89,5	96	93,5	90,75	92	92,08
8	Pelayanan Seksi Pelayanan Umum	23	94,5	91,25	90,25	89,25	90,25	91,25	91,25	91,25	91,25	91,17
Rerata IKM Per Unsur			90,58	89,25	90,94	92,72	91,55	93,25	92,44	91,60	92,57	91,65
IKM Unit Layanan			91,65									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KECAMATAN SUKOHARJO

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

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

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

