



Pemerintah
Kab. Sukoharjo



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BAGIAN ORGANISASI SETDA KAB. SUKOHARJO**

TRIWULAN 2 TAHUN 2026



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)1

DAFTAR ISI2

DAFTAR TABEL.....3

DAFTAR GRAFIK.....4

BAB I PENDAHULUAN5

 1.1 Latar Belakang5

 1.2 Tujuan dan Manfaat.....5

 1.3 Metode Pengumpulan Data6

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM7

 1.5 Penentuan Jumlah Responden.....7

BAB II ANALISIS DATA SKM.....8

 2.1 Analisis Responden.....8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....10

 2.4 Tren Nilai SKM12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA14

BAB IV KESIMPULAN17

LAMPIRAN18

 1. Kuesioner18

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM7

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....7

Tabel 2.1 Analisis Responden8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 11

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur 10

Grafik 2.2 Grafik Tren Niali SKM.....12

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. Bagian Organisasi 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Bagian Organisasi Sekretariat 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	Pelayanan Publik dan Tata Laksana	online
2	Pelayanan Kelembagaan dan Analisis Jabatan	online
3	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan II Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 (Tiga) 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 Apr 2026 - 04 Apr 2026	4
2	Pengumpulan Data	05 Apr 2026 - 30 Jun 2026	87
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 Jun 2026 - 27 Jun 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Jun 2026 - 30 Jun 2026	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 Publik dan Tata Laksana	25	24
2	Pelayanan Kelembagaan dan Analisis Jabatan	25	24
3	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	25	24
Total		75	72

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 78 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

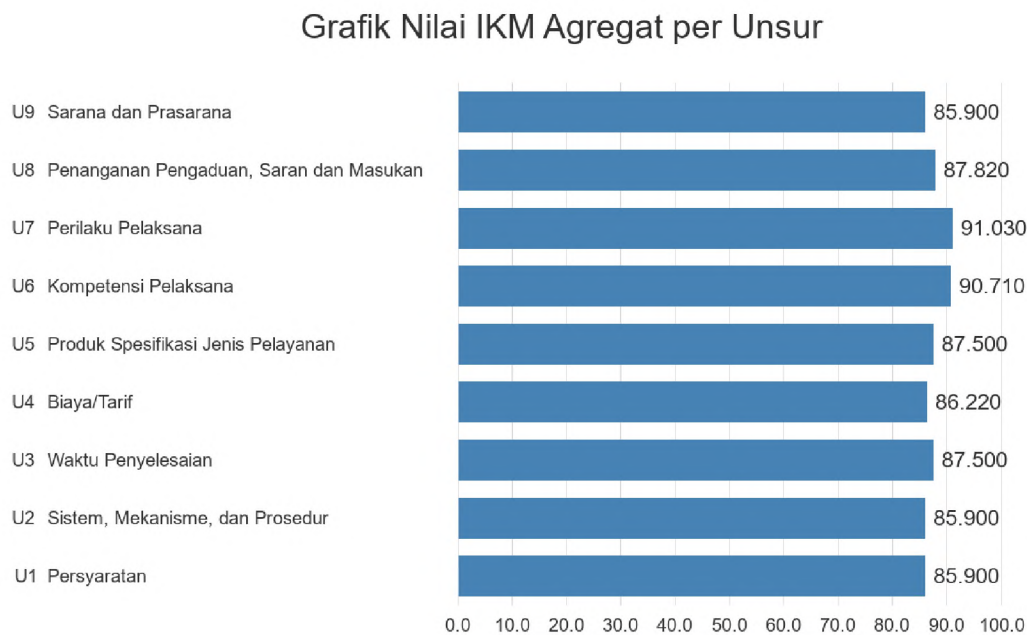
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	34	43.59%
		Perempuan	44	56.41%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	1	1.28%
		D1/D2/D3	15	19.23%
		D4/S1	39	50%
		S2	23	29.49%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	76	97.44%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	1	1.28%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1.28%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	78	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	Pelayanan Publik dan Tata Laksana	25	85.00	84.00	88.00	84.00	89.00	91.00	90.00	87.00	86.00	87.11
2	Pelayanan Kelembagaan dan Analisis Jabatan	27	87.04	87.96	87.96	88.89	87.04	93.52	94.44	89.81	87.96	89.42
3	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	26	85.58	85.58	86.54	85.58	86.54	87.50	88.46	86.54	83.65	86.19
Rerata IKM Per Unsur			85.90	85.90	87.50	86.22	87.50	90.71	91.03	87.82	85.90	87.60
IKM Unit Layanan			87.60									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



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: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 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:

- pelayanan nya sudah bagus,,, bisa ditingkatkan lagi
- Trimakasih atas pendampingan dalam kelembagaan dan analisis jabatan
- Pertahankan yang sudah baik dan terus melakukan continuous improvement.
- Pelayanan sudah baik, agar dipertahankan dan ditingkatkan
- Penataan ruang layanan bisa dibuat lebih official friendly
- tetap pertahankan hal sudah baik, dan tingkatkan lagi pelayanan yang masih kurang baik
- Semoga terus melakukan evaluasi dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik
- Pelayanan sudah baik dan sesuai harapan. Agar meningkatkan kecepatan layanan, memperkuat pemanfaatan teknologi informasi, memperbarui informasi persyaratan secara berkala, serta meningkatkan koordinasi dan pendampingan kepada perangkat daerah agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan.

- Pelayanan kelembagaan dalam penyusunan Standar Kompetensi Jabatan dan konsultasi tata naskah dinas telah dilaksanakan dengan baik, responsif, dan memberikan pendampingan yang memadai. Ke depan, diharapkan dapat disertai dengan penyediaan contoh dokumen atau pedoman praktis yang lebih kongkrit agar memudahkan perangkat daerah dalam implementasinya.
- Bagian Organisasi harap dapat tetap menjaga konsistensi kualitas layanan yang sudah baik serta melakukan inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat.
- Semoga kinerja Pemda Sukoharjo semakin baik dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat
- Agar diberi fasilitas ruang konsultasi yg lebih lebar
- cepat dan ramah dalam pelayanan
- Pelayanan sudah baik, pemanfaatan layanan digital terus ditingkatkan
- Pelayanan sudah baik, petugas ramah dan komunikatif. Saran kami, ke depan informasi layanan, alur konsultasi, dan tindak lanjut permohonan dapat lebih dipercepat serta dibuat lebih mudah diakses oleh perangkat daerah.
- Semoga Pemda selalu meningkatkan pelayanan yang prima bagi masyarakat
- terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan. Semoga semangat melayani dengan profesional, cepat, dan berintegritas dapat terus dipertahankan

Atas dasar temuan tersebut Bagian Organisasi Sekretariat 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:

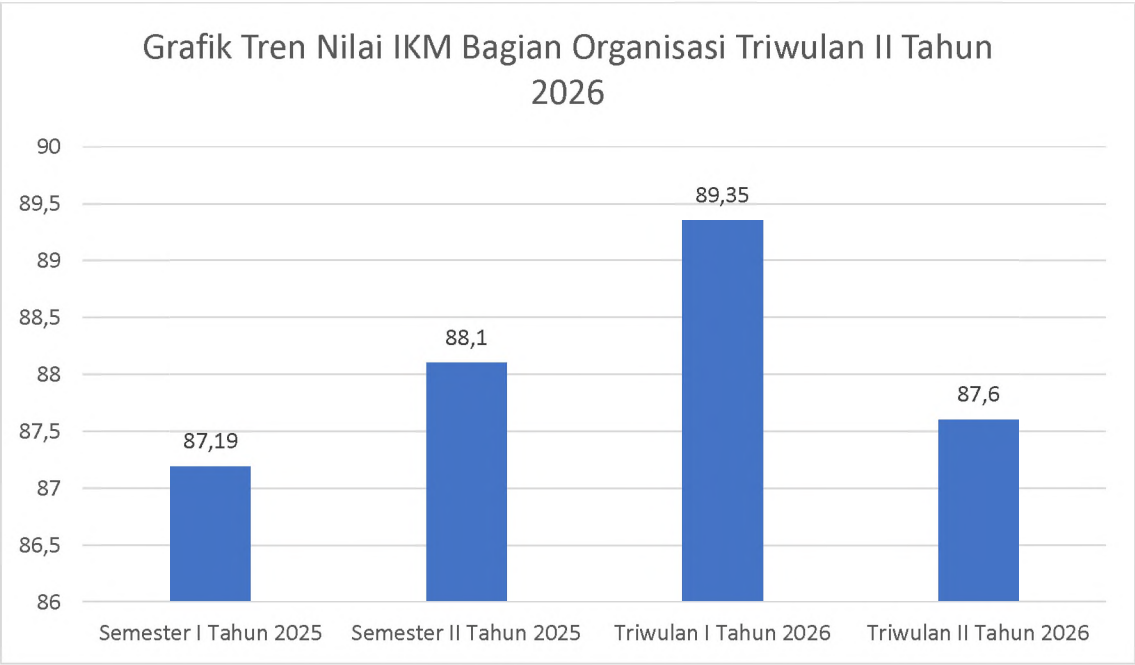
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Persyaratan	Akan dilaksanakan rapat review terkait dengan persyaratan pelayanan pada Bagian Organisasi	Triwulan III Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sukoharjo

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memperjelas system mekanisme dan prosedur dengan publikasi standar pelayanan yang lebih luas	Triwulan III Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sukoharjo
3.	Sarana dan Prasarana	Memperhatikan dari masukan responden terkait ruang konsultasi dan asistensi untuk disediakan meja atau kursi, menyediakan working space yang lebih nyaman	Triwulan III Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bagian Organisasi Sekretariat 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 ada penurunan pada Triwulan II. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Bagian Organisasi Sekretariat Daerah telah berupaya menunjukkan komitmen dalam

mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan dari periode ke periode dengan nilai pada Semester I tahun 2025 sebesar 87,19 meningkat menjadi 88,10 pada Semester II tahun 2025, meningkat menjadi 89,35 pada Triwulan I tahun 2026 namun mengalami penurunan pada Triwulan II tahun 2026.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah periode Triwulan I Tahun 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

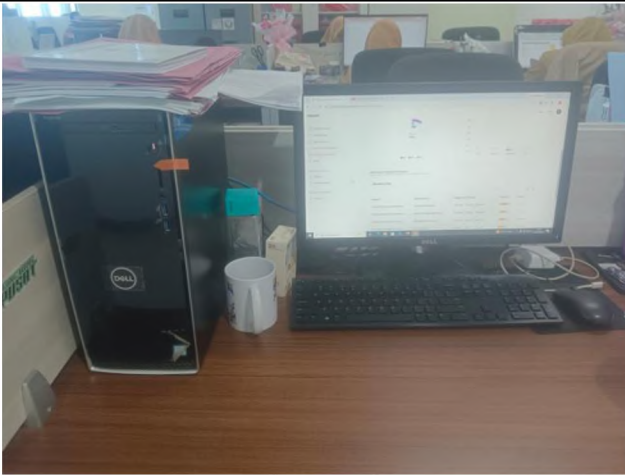
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	89.33
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90.00
3.	Waktu Penyelesaian	88.67
4.	Biaya/Tarif	88.00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.67
6.	Kompetensi Pelaksana	90.33
7.	Perilaku Pelaksana	91.33
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.33
9.	Sarana dan Prasarana	89.00

Bedasarkan dari informasi tabel diatas didapatkan 3 Unsur prioritas perbaikan yang menjadi Rencana Tindak Lanjut Semester sebelumnya (Triwulan I tahun 2026) yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian dan Sarana dan prasarana. Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Bagian Organisasi Sekretariat 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.	Biaya/Tarif	Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait Biaya/Tarif GRATIS pada semua jenis layanan.	Sudah	Deskripsi: Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait Biaya/Tarif GRATIS pada semua jenis layanan baik pada media cetak maupun media online. Hambatan: Standar Pelayanan yang masih dalam tahap penyusunan masih menjadi kendala sehingga penyampaian informasi secara menyeluruh terkait pelayanan belum dibakukan	

2.	Waktu Penyelesaian	Menyusun waktu pelayanan yang termuat pada Standar Pelayanan Bagian Organisasi Setda Kab. Sukoharjo	Sudah	Deskripsi: Masih berproses dalam penyusunan waktu pelayanan yang termuat pada Standar Pelayanan Bagian Organisasi Setda Kab. Sukoharjo melalui rapat staf internal sesuai dengan arahan dari Kemenpanrb Hambatan: Masih menunggu template istilah baku dari Kemenpanrb	
3.	Sarana dan Prasarana	Pembaruan /upgrade sistem pada PC/Laptop pegawai	Sudah	Deskripsi: Melakukan pemeliharaan secara rutin dan upgrade sistem untuk laptop, PC dan peralatan perkantoran lainnya sehingga dapat mendukung pekerjaan Hambatan: Anggaran untuk penyediaan unit baru belum ada sehingga penggantian laptop dan PC yang lama belum terlaksana	

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 78 orang mengisi SKM pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Kelembagaan dan Analisis Jabatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 27 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah , secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.6. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan dengan kinerja tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (91.03), Kompetensi Pelaksana (90.71), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (87,82).
4. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan (85,90), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (85,90), Sarana dan Prasarana (85,90).
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 7 Juli 2026

a.n. Sekretaris Daerah
Asisten Administrasi Umum,
u.b.

Kepala Bagian Organisasi,



Joko Purwanto, S.Sos,M. Si
Pembina Tingkat I
NIP.197101241996031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN ORGANISASI

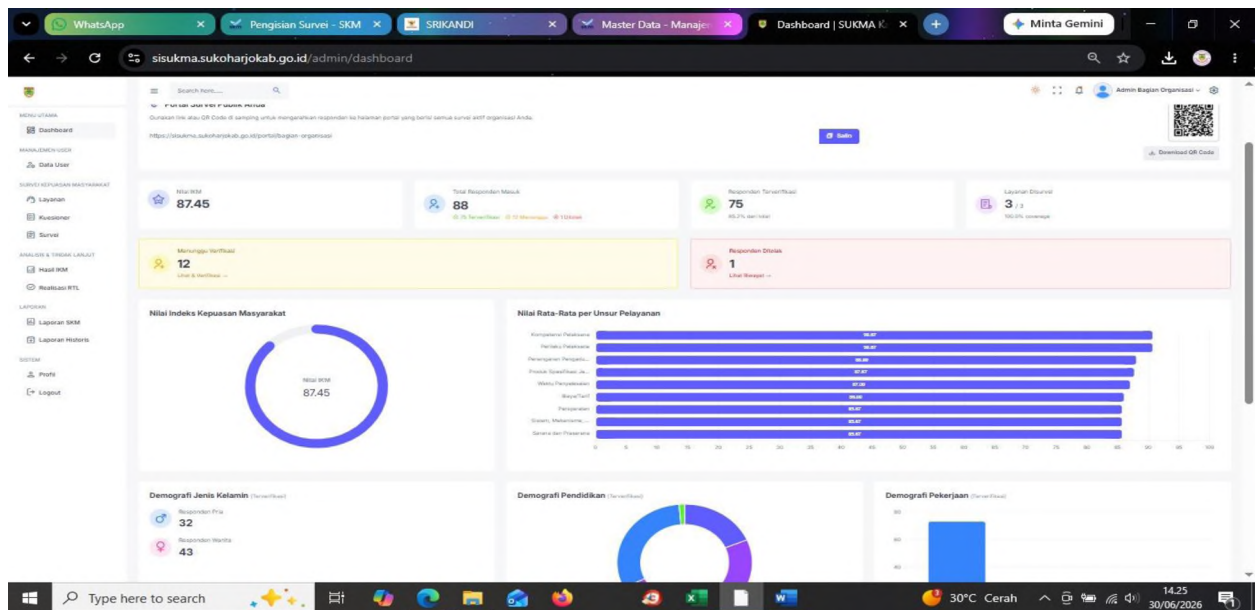
A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65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

Tangkapan layar melalui Laptop/PC:



Tangkapan layar melalui HP:

Survei Kepuasan Masyarakat

BAGIAN ORGANISASI

Terima kasih atas partisipasi Anda. Silakan pilih layanan yang ingin Anda berikan penilaian.

Pelayanan Kelembagaan dan Analisis Jabatan →

Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi →

Pelayanan Tata Laksana dan Pelayanan Publik →

Publik

Survei Kepuasan Masyarakat
SEKRETARIAT DAERAH > BAGIAN ORGANISASI

Kami menghargai masukan Anda. Mohon luangkan waktu sejenak untuk mengisi survei ini.

1 Data Responden

Nama Lengkap: Usia:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir: Pekerjaan:

No. HP (Opsional): Email (Opsional):

Apakah Anda penyandang disabilitas/pendamping? ☐ Ya ☒ Tidak

Alamat (Opsional):

Provinsi: Kabupaten/Kota:

Kecamatan: Desa/Kelurahan: