

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



BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

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.....7

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 14

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 7

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 12

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 III 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 Jul 2026 - 05 Jul 2026	5
2	Pengumpulan Data	06 Jul 2026 - 30 Sep 2026	87
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Sep 2026 - 27 Sep 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Sep 2026 - 30 Sep 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	24	24
2	Pelayanan Kelembagaan dan Analisis Jabatan	24	24
3	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	24	24
Total		72	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 79 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

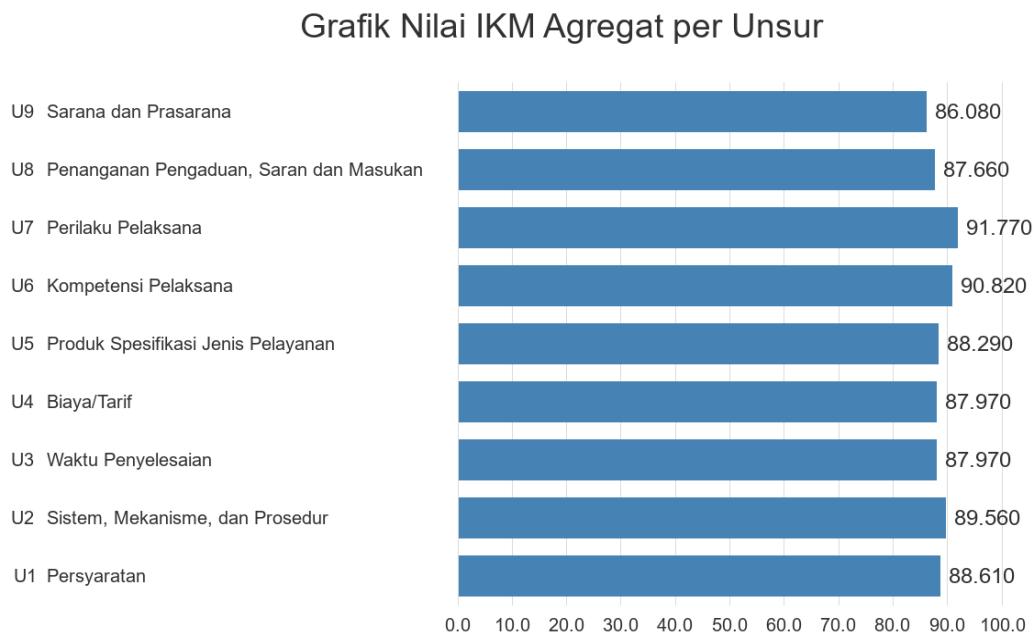
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	41.77%
		Perempuan	46	58.23%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	2.53%
		D1/D2/D3	14	17.72%
		D4/S1	47	59.49%
		S2	16	20.25%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	78	98.73%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.27%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	79	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	33	89.39	88.64	88.64	89.39	87.12	91.67	90.91	89.39	86.36	89.11
2	Pelayanan Kelembagaan dan Analisis Jabatan	16	87.50	92.19	89.06	82.81	87.50	89.06	92.19	84.38	85.94	87.86
3	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	30	88.33	89.17	86.67	89.17	90.00	90.83	92.50	87.50	85.83	88.89
Rerata IKM Per Unsur			88.61	89.56	87.97	87.97	88.29	90.82	91.77	87.66	86.08	88.77
IKM Unit Layanan			88.77									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



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 : Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 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:

- Mohon untuk dipahami secara betul-betul konsep MPP, PATEN DAN PANTES termasuk dari segi penganggarannya dan jangan asal menuruti keinginan instansi lain.
- Mohon masukkan ini juga disampaikan ke Kementerian PAN dan RB serta Setda Provinsi Jawa Tengah.
- Terimakasih untuk pelayanannya.
- Layanan sudah baik, pertahankan
- Pelayanan sudah baik. Kalau bisa ditingkatkan.
- Pelayanan sudah sangat baik, mohon dipertahankan saja. Terima kasih
- Percepatan tindaklanjut terhadap pelayanan sudah sangat baik
- Semoga kedepannya lebih baik lagi
- Semoga Sukoharjo Bebas Korupsi
- Layanan yang diberikan sudah sangat memuaskan, mungkin dapat ditambahkan kanal layanan yang terintegrasi
- Monev pelayanan publik OPD perlu ditingkatkan

- Tingkatkan pelayanan yang ramah dan memuaskan
- Pelayanan kepada pengguna layanan sudah memadai
- Pelayanan sudah baik dan ramah. Semoga ke depan semakin cepat, mudah, transparan, serta terus meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.
- Semoga Sukoharjo semakin Spektakuler
- Terima kasih bantuannya selama ini
- Sudah sangat bagus. Mohon semakin ditingkatkan.
- Pelayanan sudah baik dan responsif. Mohon dipertahankan dan terus ditingkatkan, terutama dalam kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi
- Terimakasih sudah merespon, membimbing dengan sabar dan ramah bag organisasi 😊
- Terimakasih pak Kabag organisasi dan tim The best
- Jangan cepat puas dengan pencapaian yang sudah ada, terus berbenah untuk perbaikan menjadi lebih baik lagi
- Dipelihara dan dijaga kualitas pelayanannya bila perlu ditingkatkan lagi dengan inovasi-inovasi
- Semoga Sukoharjo semakin Makmur
- penjelasan dari pelayanan sudah sangat mudah dipahami sehingga mengurangi resiko mis komunikasi,
- Pelayanan kepada masyarakat untuk dipertahankan dan bisa ditingkatkan
- Reformasi birokrasi hendaknya dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga memberi manfaat nyata bagi masyarakat
- Pelayanan sudah baik dan responsif.
- Pelayanan sudah bagus secara keseluruhan
- Pelayanan pada Bagian Organisasi sudah sangat baik dan diharapkan dapat terus ditingkatkan untuk menjaga kualitas pelayanan.

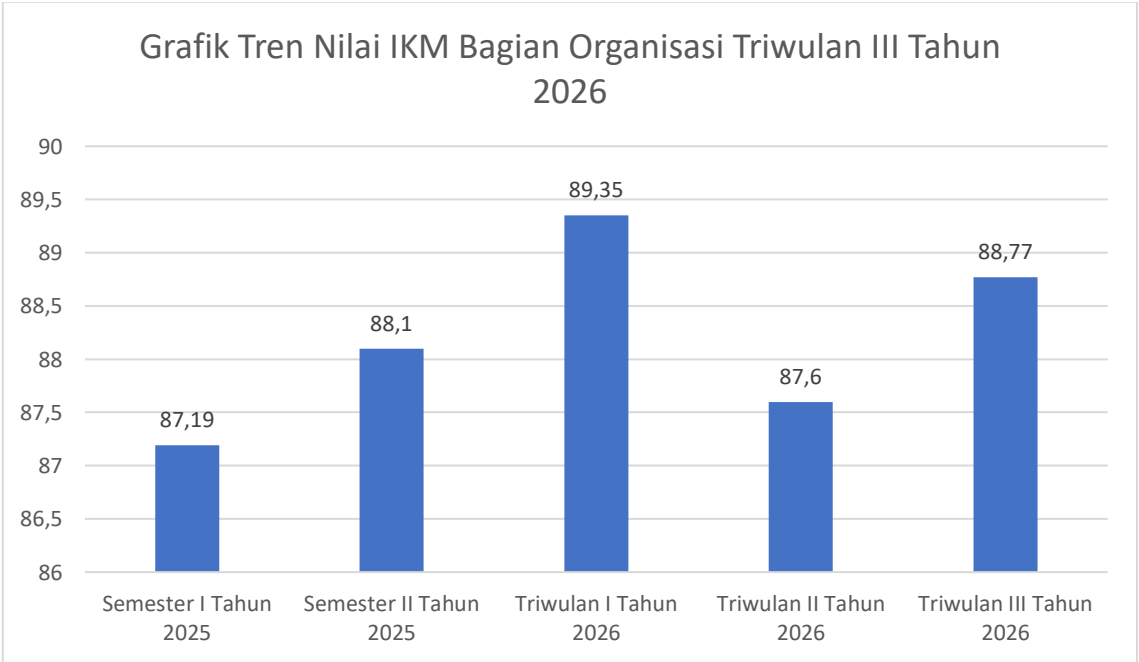
Atas dasar temuan tersebut, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur 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	Sarana dan Prasarana	Mengupgrape perangkat lunak dan perangkat keras terhadap peralatan perkantoran yang di pergunakan	Triwulan IV Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sukoharjo
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	SP4N LAPOR diaksimalkan dan menjadi forum pengaduan yang resmi oleh Pemerintah kabupaten Sukoharjo	Triwulan IV Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sukoharjo
3	Waktu Penyelesaian	Pemutakhiran SP yang dimiliki dan selalu menyampaikan kepada pengguna layanan terkait biaya layanan yang Gratis	Triwulan IV 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 kenaikan pada Triwulan III. 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 dan mengalami kenaikan kembali menjadi 88,77 (Sangat Baik).

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah periode Triwulan II Tahun 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	85.90
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.58
3	Waktu Penyelesaian	87.82
4	Biaya/Tarif	86.22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.50
6	Kompetensi Pelaksana	90.71
7	Perilaku Pelaksana	91.03
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87.82
9	Sarana dan Prasarana	85.90

Bedasarkan dari informasi tabel diatas didapatkan 3 Unsur prioritas perbaikan yang menjadi Rencana Tindak Lanjut Semester sebelumnya (Triwulan II tahun 2026) yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, 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	Persyaratan	Akan dilaksanakan rapat review terkait dengan persyaratan pelayanan pada Bagian Organisasi	Sudah	Deskripsi: Telah dilakukan rapat internal untuk membahas terkait persyaratan pelayanan yang akan dituangkan dalam bentuk SP yang mengikuti dengan nomenklatur Jenis pelayanan terbaru yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hambatan: Tidak Ada	Tidak ada
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memperjelas system mekanisme dan prosedur dengan publikasi standar pelayanan yang lebih luas	Sudah	Deskripsi: Selalu menyampaikan kepada Pengguna Pelayanan baik baik melalui media Offline dan Online tentang sistem, mekanisme dan prosedur yang telah disusun oleh Bagian Organisasi Hambatan: tidak ada	Tidak ada

3	Sarana dan Prasarana	Memperhatikan dari masukan responden terkait ruang konsultasi dan asistensi untuk disediakan meja atau kursi, menyediakan working space yang lebih nyaman	Sudah	Deskripsi: Telah disediakan working space yang nyaman dengan view yang indah, terkait ruang konsultasi menggunakan ruangan Rapat Kepala Bagian sebagai tempat untuk kegiatan asistensi atau konsultansi. Hambatan: Tidak ada	 
---	----------------------	---	-------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 79 orang mengisi SKM pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Publik dan Tata Laksana menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 33 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.77, Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan dengan kinerja tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (91.77), Kompetensi Pelaksana (90.82), Sistem, Mekanisme dan Prosedure (89,56).
4. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana (86,08), Penanganan Pengaduan (87,66), Biaya/Tarif (87,97).
5. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 7 Oktober 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

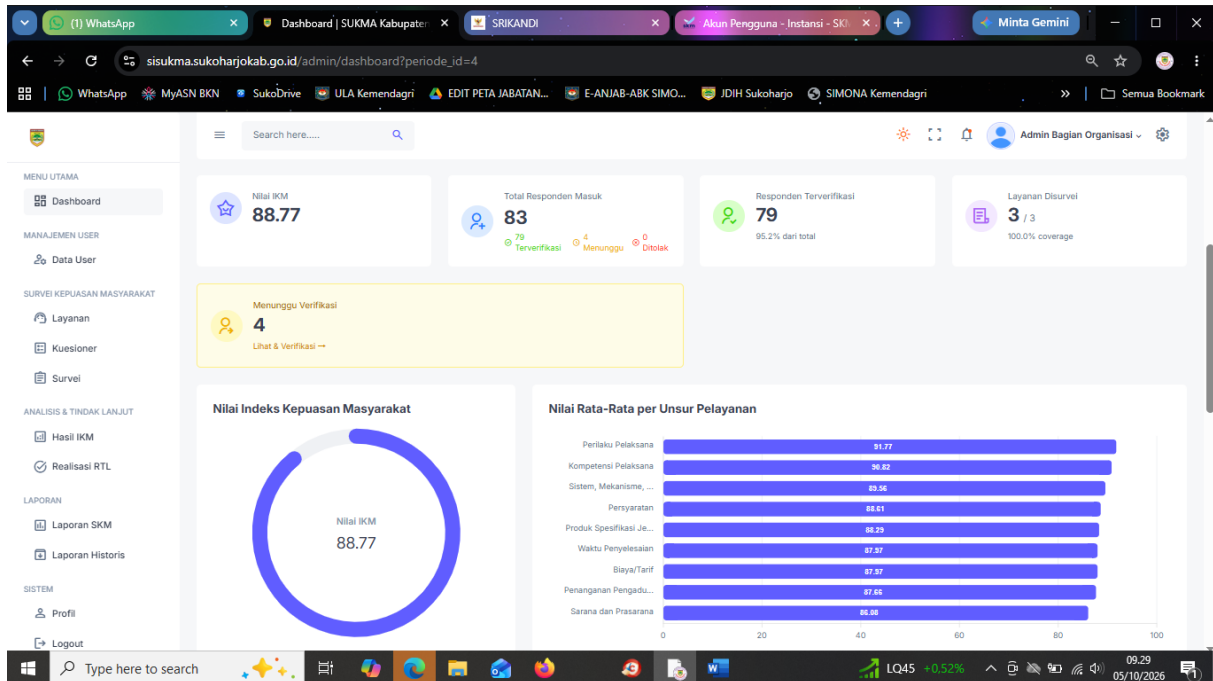
A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 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 - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - 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: