

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



KELURAHAN KENEP
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	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	19

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 Kenep 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 Kenep 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	Survei Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Kenep	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 Kenep 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 - 25 Mar 2026	53
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 Mar 2026 - 27 Mar 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Mar 2026 - 31 Mar 2026	5

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	Survei Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Kenep	60	52
Total		60	52

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 52 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	28	53.85%
		Perempuan	24	46.15%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	3.85%
		SMP/Sederajat	2	3.85%
		SMA/Sederajat	23	44.23%
		D1/D2/D3	11	21.15%
		D4/S1	11	21.15%
		S2	3	5.77%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	4	7.69%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	18	34.62%
		Wirausaha	4	7.69%
		Ibu Rumah Tangga	8	15.38%
		Pelajar/Mahasiswa	4	7.69%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	7	13.46%
		Pensiunan	1	1.92%
		Lainnya	6	11.54%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	52	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

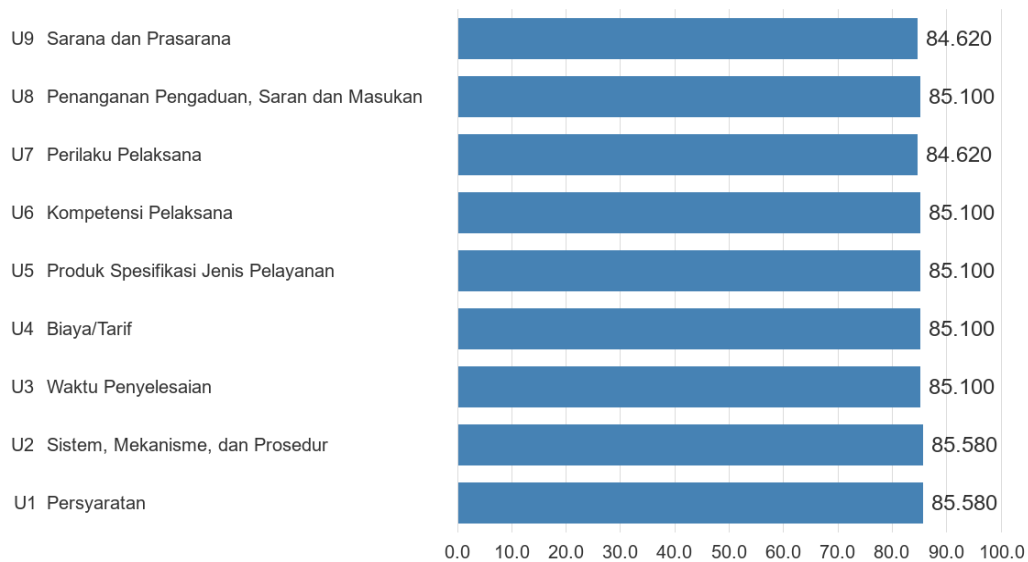
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Survei Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Kenep	52	85.58	85.58	85.10	85.10	85.10	85.10	84.62	85.10	84.62	85.00
Rerata IKM Per Unsur			85.58	85.58	85.10	85.10	85.10	85.10	84.62	85.10	84.62	85.00
IKM Unit Layanan			85.00									
Mutu Unit Layanan			Baik (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: Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, 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:

- Bekerjalah dengan ikhlas
- Pelayanan mohon ditingkatkan
- Tingkatkan terus layanan yg terbaik buat warga
- Sudah sangat baik dalam pelayanan dan segalanya, terima kasih banyak
- Semakin ditingkatkan lagi
- lanjutkan, dan berikan layanan terbaik dengan semangat ibadah
- Lebih tingkatkan lagi kedisiplinan biar tambah mantap
- Saat ini pelayanan sangat sudah bagus sekali.
- Pertahankan pelayanan yang ramah dan sopan
- terima kasih atas pelayanannya
- selalu tersenyum pertahankan sopan santun
- terima kasih atas pelayanannya
- pertahankan pelayanannya
- terima kasih atas pelayanannya
- Semoga pelayanan ditingkatkan lagi

- Jangan pandang bulu dalam melayani warga, mengutamakan kesantunan dalam pelayan menjadikan hal positif untuk semua aspek
- Semua pelayanan perlu di tingkatkan
- pelayanan sudah bagus,, mohon dipertahankan
- Pelayanan sudah sangat bagus dan ramah
- Pelayanan sdh semakin baagus
- pemerintah setempat memang sangat membantu dan mengayomi
- Sangat ramah, dan informasi dri pekerja sangat dipahami
- Pertahankan terus pelayanan baik seperti ini karna sangat membantu sekali
- Alhamdulillah ada peningkatan dari yang kemarin, mohon ditingkatkan,,, minimal pertahankan pelayanannya seperti saat ini
- Pelayanan sudah bagus dan cepat, serta informasi yang diberikan mudah dipahami
- Pelayanan sudah bagus, sipppppp
- Informasi santunan kematian masih kurang jelas, Terimakasih
- Pelayanan sdh semakin baik, ruangan juga sdh tertata rapi
Minim pertahanan seperti sekarang, terimakasih
- Terimakasih atas pelayanannya
- Pelayanan sudah bagus
- Sudah bagus, hanya masih agak membingungkan penjelasannya
- Good job, tingkatkan minim pertahankan
- Semoga semakin baik lagi dalam melayani masyarakat
- Sudah baik dan cepat, semua pelayanan gratis
- Terimakasih atas pelayanannya yang diberikan, semoga semakin baik kedepannya
- Notabennya sudah baik, terimakasih
- Terimakasih karena sdh melayani dengan baik
- Kedepan semoga di tingkat kelurahan ada terobosan pelayanan online
Terimakasih
- Sudah baik dalam pelayanan,,,, semoga ada inovasi-inovasi yang memudahkan masyarakat Kenep dalam mengurus surat surat, Kenep mantep,,,,
- Alhamdulillah,,,, ada kemajuan dari tahun yang lalu, terimakasih
- Bagus,,,, semoga ada inovasi inovasi yang memudahkan warga dalam mengurus surat surat
- Tetap pertahankan 5S...senyum salam sapa sopan santun
- Pelayanan sudah baik,
- Pelayanan pada dasarnya sudah ada kemajuan, hanya saja terkadang petugasnya ketus
- Pelayanannya ramah dan solutif
- Terimakasih,,,, semoga selalu ada berinovasi

- Mantep pelayanannya
- Pelayanan sudah jauh lebih baik dari yang sebelumnya
- Good job bapak ibu, tingkatkan supaya kenep makin mantep
- Terimakasih telah bekerja dengan ikhlas
- Alhamdulillah dilayani dengan baik dan ramah

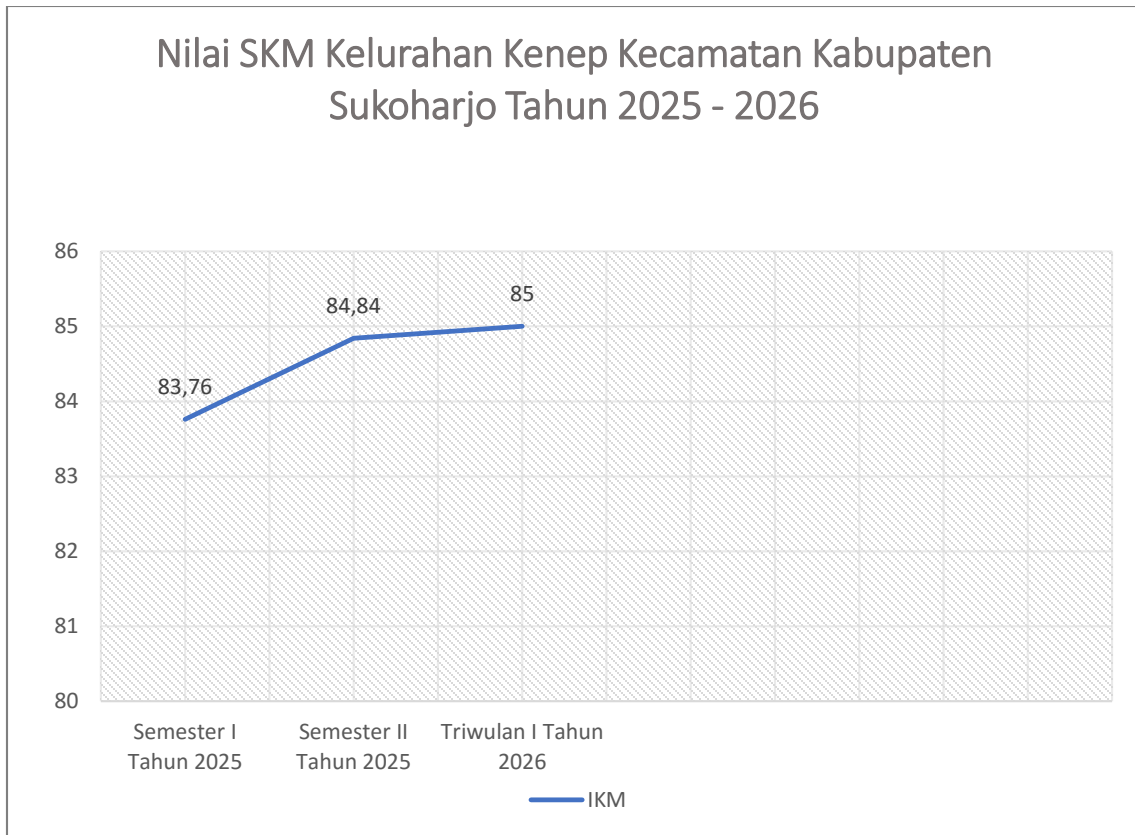
Atas dasar temuan tersebut, Kelurahan Kenep menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Perilaku Pelaksana	Melakukan review terhadap sikap dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat	Triwulan 2 Tahun 2026	Lurah Kenep
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi bagi masyarakat yang mengurus surat surat	Triwulan 2 Tahun 2026	Kepala Seksi Pelayanan Umum
3	Waktu Penyelesaian	Melakukan review kepada pegawai yang ditugaskan pada pelayanan umum agar cepat, cermat, dan teliti serta penambahan petugas dalam pelayanan	Triwulan 2 Tahun 2026	Lurah Kenep

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Kenep 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 Kenep 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 KENEP 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	84.75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.75
3	Waktu Penyelesaian	85.25
4	Biaya/Tarif	84.75
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.00
6	Kompetensi Pelaksana	86.75
7	Perilaku Pelaksana	85.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.50
9	Sarana dan Prasarana	83.00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Kelurahan Kenep 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	Menginformasikan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus surat sesuai dengan kebutuhan kepada pengguna layanan	Sudah	<p>Deskripsi: Sudah menginformasikan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus surat sesuai dengan kebutuhan kepada pengguna layanan, yaitu dengan cara mensosialisasikan kepada RT, RW dan Tokoh Masyarakat Kelurahan Kenep untuk diteruskan kepada warga di masing-masing wilayah</p> <p>Hambatan: Terkadang masih ada warga yang masih belum menerima informasi yang diberikan karena kepasifan dalam bersosialisasi, namun dari pelayanan umum Kelurahan Kenep tetap mengedukasi kepada masyarakat</p>	Terlampir
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan review terhadap standar pelayanan salah satunya dengan membuat link google form pengaduan, saran dan masukan dari pengguna pelanggan	Sudah	<p>Deskripsi: Sudah melaksanakan review terhadap standar pelayanan salah satunya dengan membuat link google form pengaduan, saran dan masukan dari pengguna pelanggan</p> <p>Hambatan: Beberapa warga masih kesulitan dalam pengisian link G-Form dikarenakan kurang pemahannya teknologi, utama bagi warga yang sudah lansia</p>	Terlampir

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Sarana dan Prasarana	Penataan dan merapikan ruang pelayanan	Sudah	<p>Deskripsi: Sudah melaksanakan penataan dan merapikan ruang pelayanan</p> <p>Hambatan: Perapian kabel instalansi PC masih mengalami kendala dikarenakan meja pelayanan belum sesuai standart perakitan PC</p>	Terlampir

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 52 orang mengisi SKM pada Kelurahan Kenep. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Survei Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Kenep, dengan total responden sebanyak 52 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kenep, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Kenep telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Lurah Kenep
Kecamatan Sukoharjo
Kabupaten Sukoharjo



MUH. SHIDIQ PRAMANA, S.E.
NIP. 197007211996031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN KENEP

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:

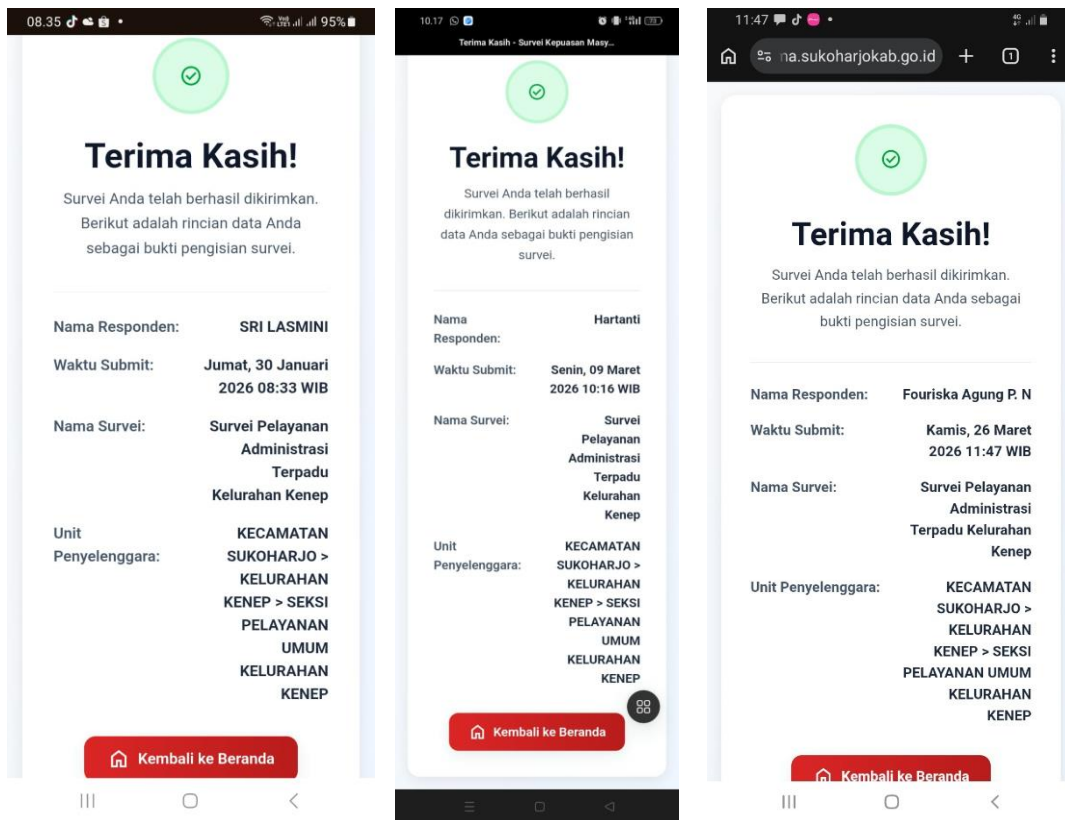
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Pelayanan di Kelurahan Kenep



Pengisian Link Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenep



Tangkap Layar HP Pengisian Link Kepuasan Masyarakat

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan Realisasi RTL Semester II Tahun 2025
 - a. Persyaratan (Mensosialisasikan kepada RT, RW dan Tokoh Masyarakat Kelurahan Kenep untuk diteruskan kepada warga di masing-masing wilayah)



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

07.24

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Layanan Pengaduan, Saran dan Masukan Kelurahan Kenep Kecamatan Sukoharjo

Pilih pengaduan sesuai dengan kebutuhan yang perlu adanya perbaikan

[Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Pelapor *

Jawaban Anda

Alamat Pelapor *

Jawaban Anda

Jenis Pengaduan *

Pelayanan Umum

Yang lain:

Saran dan Masukan *

Jawaban Anda

Kirim Kosongkan formulir

- c. Sarana dan Prasarana (Penataan dan merapikan ruang pelayanan)

