



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**

**BIDANG/KEJAKSAAN NEGERI SRAGEN  
PERIODE TRIWULAN/SEMESTER I  
TAHUN 2025**



## DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	3
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	5
3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	5
BAB IV .....	9
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	9
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat.....	10
BAB V .....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner.....	13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	13
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya	14

Catatan:

Silakan lakukan pembaruan (*update*) nomor halaman pada Daftar Isi dengan cara sebagai berikut:

- Sentuh (*click*) area sembarang pada tabel daftar isi di atas dan sistem akan otomatis menampilkan opsi **Update Table** di sisi pojok kiri atas tabel.
- *Click* pada opsi **Update Table** dan pilih **Update Page Numbers Only**, kemudian klik OK.
- Nomor halaman akan otomatis diperbarui.



# **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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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.

Kejaksaan Negeri Sragen 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. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya Kejaksaan Negeri Sragen adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



### 1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya pada Kejaksaan Negeri Sragen. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dilingkungan Kejaksaan RI dilakukan oleh Bidang Unit Eselon 1 Pada Kejaksaan Agung, Kejaksaan Tinggi dan Kejaksaan Negeri;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Sragen yang berlokasi di Kota/Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Sragen.

#### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Sragen. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner digital pada *website* Sinergi Informasi *Online* Reformasi Birokrasi (SINORI) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Sragen. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 (Sembilan) unsur dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Sragen yaitu:

1. **Persyaratan:** yaitu ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian:** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif:** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.



7. **Perilaku Pelaksana:** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana:** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Sragen yang berlokasi di Kota/Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah

### 2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5 hari

Catatan: Contoh Triwulan I. Sesuaikan data pada Triwulan II.

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Sragen sebanyak 28 orang. (lihat jumlah responden pada Laporan SKM di SINORI. Hapus tulisan ini jika sudah mengisi *field* berwarna kuning)



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	60,71
		Perempuan	11	39,29
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD	0	0
		SLTP/SMP	0	0
		SLTA/SMA	13	46,43
		Diploma III	3	10,71
		S1	12	42,86
		S2	0	0
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	1	3,58
		PNS	8	28,57
		TNI	0	0
		Polri	0	0
		Karyawan Swasta	7	25
		Wiraswasta	10	35,71
		Lainnya	2	7,14
4.	Jenis Layanan	Layanan A (Layanan PTSP)	28	39,44
		Layanan B (Layanan Pengambilan Tilang)	27	38,03
		Layanan C (Layanan Halo JPN)	16	22,53

#### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

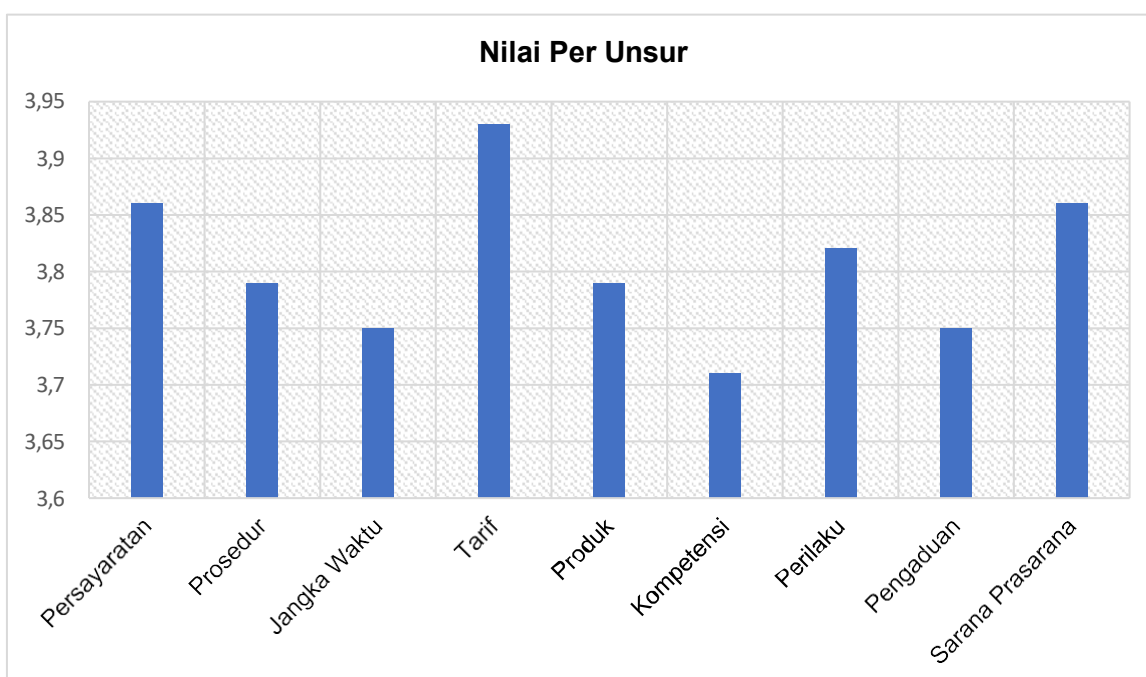
Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan/Semester I



	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,86	3,79	3,75	3,79	3,71	3,82	3,75	4,86	3,81
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	95 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan/Semester I

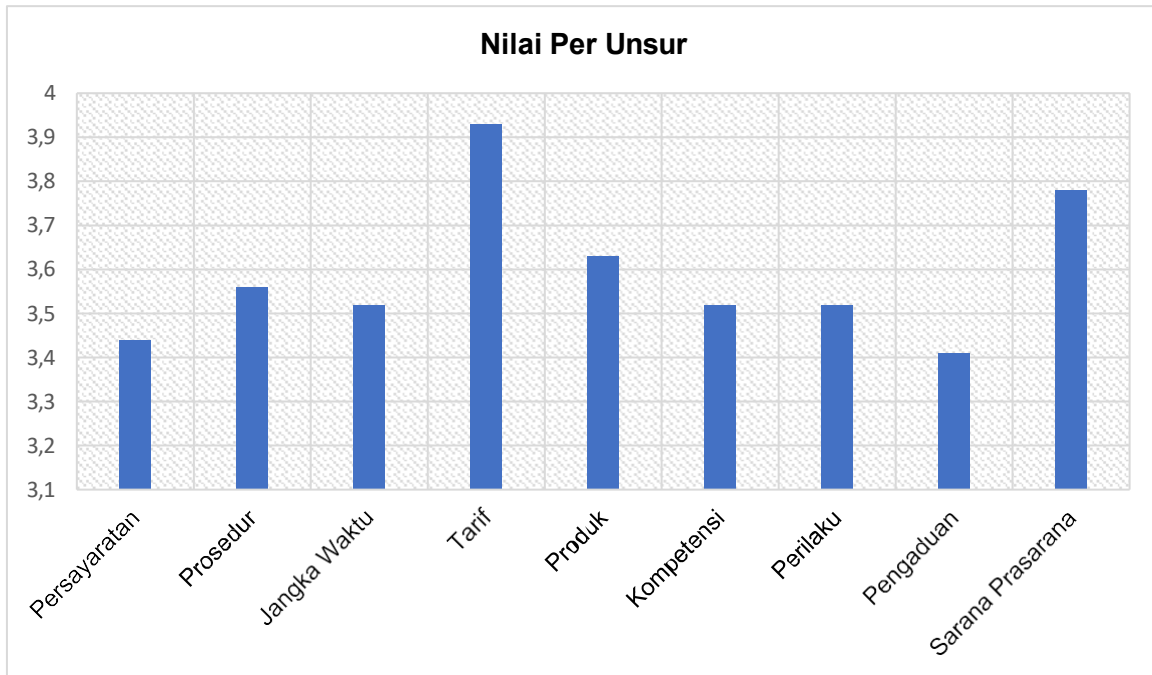


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan/Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,44	3,56	3,52	3,93	3,63	3,52	3,52	3,41	3,78
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								



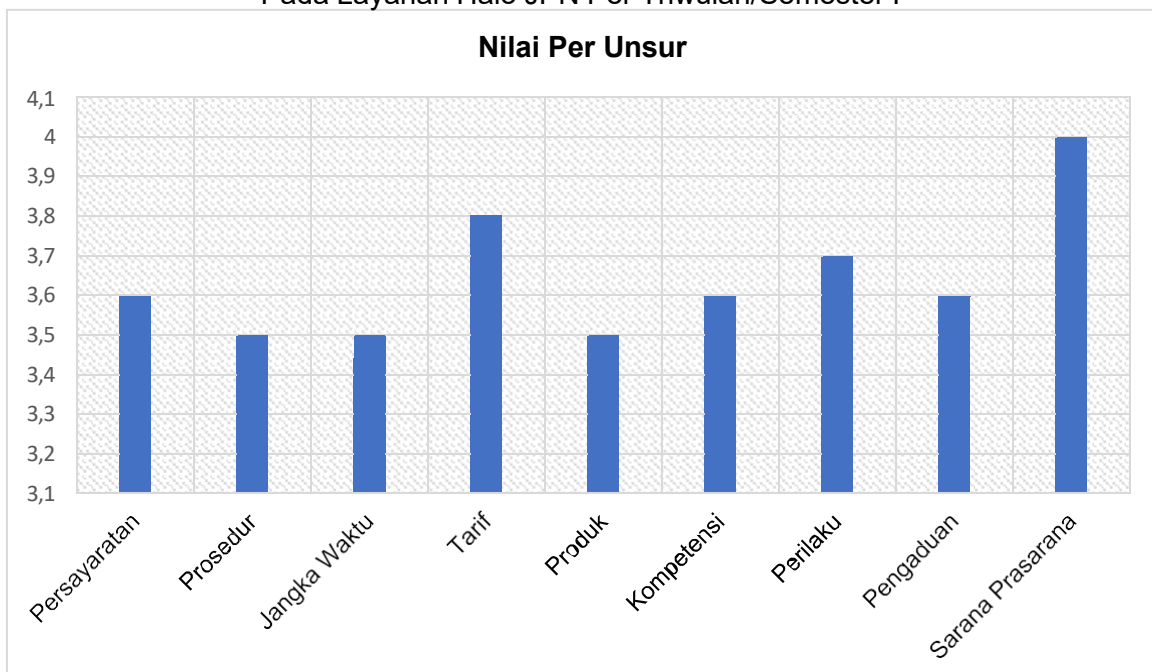
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan/Semester I



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Halo JPN Per Triwulan/Semester I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3,56	3,5	3,44	3,81	3,56	3,69	3,56	3,56	4
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Halo JPN Per Triwulan/Semester I



Kemudian berdasarkan hasil pengolahan data terhadap seluruh pelayanan yang ada pada Kejaksaan Negeri Sragen maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Sragen dengan perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Sragen Per Triwulan/Semester I 2025

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pelayanan PTSP	95	A	Sangat Baik
2.	Pelayanan Tilang	90	A	Sangat Baik
3.	Pelayanan Halo JPN	90	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Sragen		92		



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,41 (tiga koma empat satu). Selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,44 (tiga koma empat empat) dan merupakan nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,93 (tiga koma sembilan tiga) dan unsur Sarana dan Prasarana serta unsur Persyaratan yang sama-sama memperoleh nilai sebesar 3,86 (tiga koma delapan enam).

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut (sesuaikan dengan saran/kritik dan pengaduan yang ada pada hasil Laporan SKM di SINORI).  
Misal:

1. "Loket Pelayanan agar ditambah dan proses dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan online/internet".
2. "Pelayanan lama dan harus bolak balik".
3. "Proses layanan mohon dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
4. "Pelayanan ditingkatkan dan harus melayani dengan senyuman ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, unsur Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Waktu Penyelesaian masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dinilai kurang karena Masyarakat belum tahu beberapa kanal di media sosial Kejaksaan Negeri Sragen terkait Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### 4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Sragen. Rencana tindak lanjut dan



perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan , unsur Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan . Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

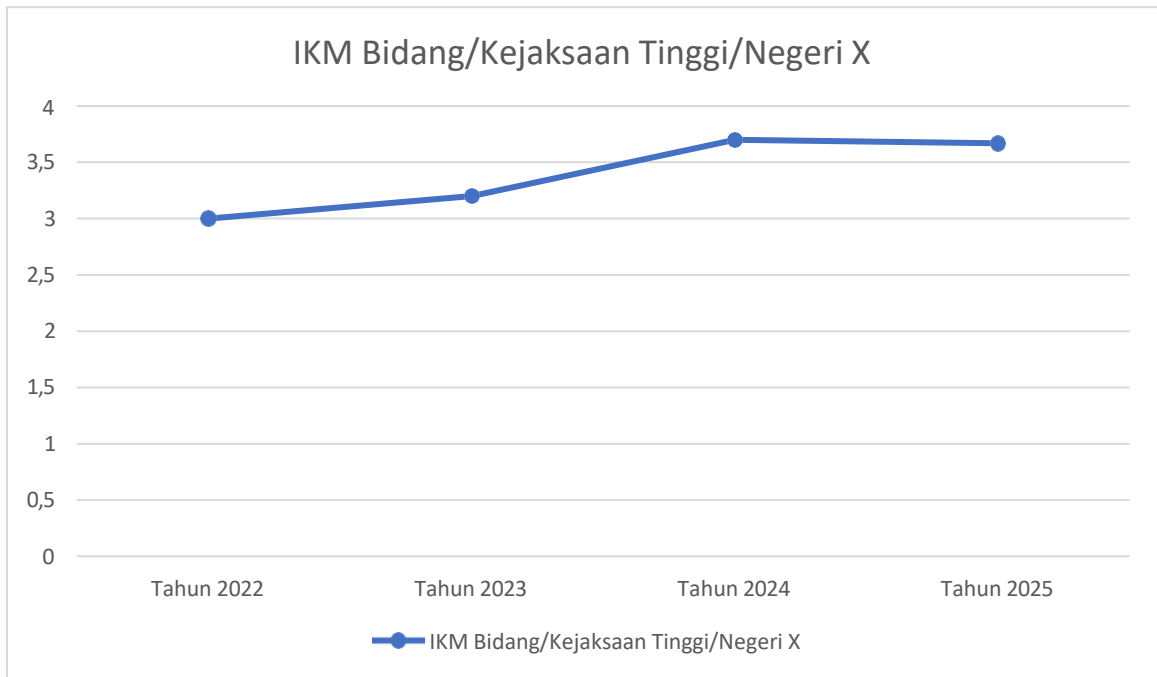
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelayanan	Melaksanakan kegiatan sosialisasi terkait registrasi <i>online</i>		√	√		Kasubbagbin
		Menambah jumlah loket			√		
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan	√	√			Kasubbagbin
		Melakukan simplifikasi/ penyederhanaan proses bisnis			√	√	
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menambah kanal Pengaduan, Saran dan Masukan selain melalui online dan medsos, hotline juga lewat offline.				√	Kasubbagbin

#### 4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Sragen secara berkala dan/atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan guna melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*tren*) pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun *tren* tingkat kepuasan penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Sragen dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:



Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Pada Kejaksaan Negeri Sragen Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025 pada Kejaksaan Negeri Sragen.



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan/semester I mulai dari Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Sragen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 92 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Sragen menunjukkan peningkatan sejak tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, unsur Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif , unsur Sarana dan Prasarana serta unsur Persyaratan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Sragen sudah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 37,5%
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - a. Rencana Tindak Lanjut A, dikarenakan sudah dijadwalkan di triwulan ketiga
  - b. Rencana Tindak Lanjut B, dikarenakan sudah dijadwalkan di triwulan ketiga

Sragen, 09 Juli 2025

Kepala Kejaksaan Negeri Sragen



Virginia Hariztavianne, S.H., B.Bus., M.M., M.H.  
Jaksa Madya NIP. 197009132003122002



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Sragen memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia :    □□ Tahun	
Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                      : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Masukkan beberapa dokumentasi pelaksanaan SKM di unit/satuan kerja Saudara.



### 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut 2024	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	Program/Kegiatan A	Sudah Direalisasikan	50 %
2.	Program/Kegiatan B	Belum Direalisasikan	0 %
3.	Program/Kegiatan C	Sudah	100 %
4.	Program/Kegiatan D	Belum Direalisasikan	0 %
5.	Program/Kegiatan E	Belum Direalisasikan	0 %
	Rata-rata		37,5%

Catatan : Untuk Tahun 2025 Triwulan II, sesuaikan data tabel di atas sebagaimana tabel berikut

No	Rencana Tindak Lanjut Tw I 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw II 2025	Persentase Realisasi
1.	Program/Kegiatan A	Sudah	50 %
2.	Program/Kegiatan B	Belum Direalisasikan	0 %
3.	Program/Kegiatan C	Sudah	100 %
4.	Program/Kegiatan D	Belum Direalisasikan	0 %
5.	Program/Kegiatan E	Belum Direalisasikan	0 %
	Rata-rata		37,5%

