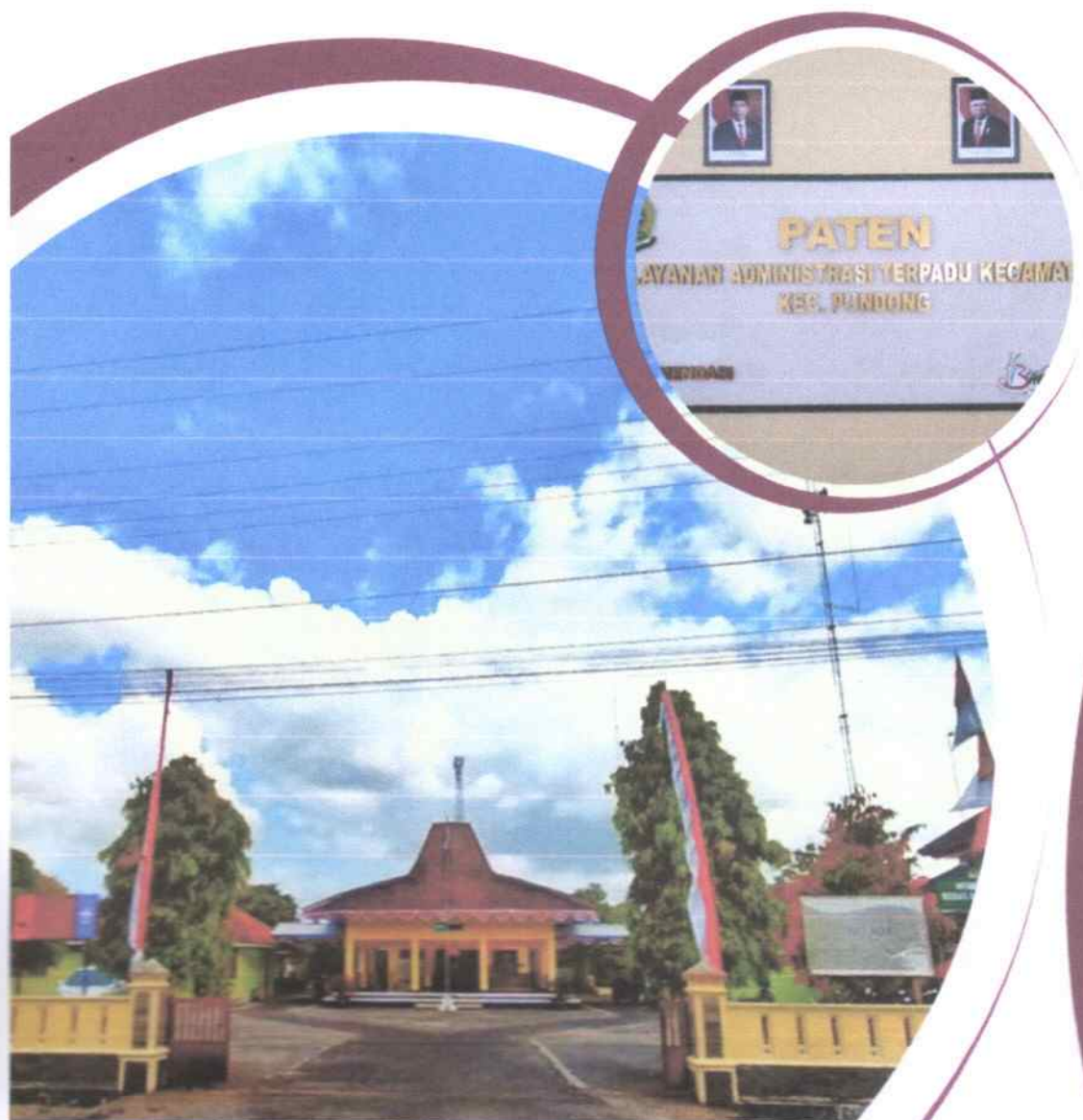


# LAPORAN SKM

## KAPANEWON PUNDONG

Semester I Tahun 2025  
Kapanewon Pundong



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan survey ini.

Dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara konprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner SKM yang diisi oleh masyarakat yang telah menyelesaikan proses layanannya, baik berupa pelayanan izin maupun pelayanan administrasi kependudukan serta layanan pengaduan masyarakat. Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya Instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah menjadi program Pemerintah.

Pundong, , Juli 2025  
PANEWU PUNDONG  
  
VITA YULIATUN, SSTP.M.Eng.  
Pembina Tk. I, IV/b  
NIP. 198007111998102001

## DAFTAR ISI

|                                                                         |              |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                                 | <b>i</b>     |
| <b>BAB I</b> .....                                                      | <b>1</b>     |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                                                | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                | 1            |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                  | 2            |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                             | 2            |
| <b>BAB II</b> .....                                                     | <b>4</b>     |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....                                       | <b>4</b>     |
| 2.1 Pelaksana SKM .....                                                 | 4            |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....                                       | 4            |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....                                       | 5            |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....                                         | 5            |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                    | 6            |
| <b>BAB III</b> .....                                                    | <b>7</b>     |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                  | <b>7</b>     |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                          | 7            |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan per Unsur Layanan )... | 7            |
| <b>BAB IV</b> .....                                                     | <b>10</b>    |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....                                         | <b>10</b>    |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....   | 10           |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                         | 11-12        |
| <b>BAB V</b> .....                                                      | <b>113</b>   |
| <b>KESIMPULAN</b> .....                                                 | <b>13</b>    |
| <b>Lampiran</b> .....                                                   | <b>14-16</b> |

# **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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kapanewon Pundong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) yang telah diberikan oleh Kapanewon Pundong

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat 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;
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 SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kapanewon Pundong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditetapkan dengan SK Panewu Pundong (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan link dan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 9 bulan/tiga tri wulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan   | Keterangan |
|-----|------------------------------------|---------------------|------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2025        |            |
| 2.  | Pengumpulan Data/survey IKM        | Januari - Juni 2025 |            |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2025           |            |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juli 2025           |            |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 maka populasi penerima layanan pada dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.500 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 347 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10           | 10         | 220          | 140        | 1200         | 291        |
| 15           | 14         | 230          | 144        | 1300         | 297        |
| 20           | 19         | 240          | 148        | 1400         | 302        |
| 25           | 24         | 250          | 152        | 1500         | 306        |
| 30           | 28         | 260          | 155        | 1600         | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 159        | 1700         | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 162        | 1800         | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 165        | 1900         | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 169        | 2000         | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 175        | 2200         | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 181        | 2400         | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 186        | 2600         | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 191        | 2800         | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 196        | 3000         | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 201        | 3500         | 346        |
| 85           | 70         | 440          | 205        | 4000         | 351        |
| 90           | 73         | 460          | 210        | 4500         | 354        |
| 95           | 76         | 480          | 214        | 5000         | 357        |
| 100          | 80         | 500          | 217        | 6000         | 361        |
| 110          | 86         | 550          | 226        | 7000         | 364        |
| 120          | 92         | 600          | 234        | 8000         | 367        |
| 130          | 97         | 650          | 242        | 9000         | 368        |

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

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

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR       | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI            | 180    | 51.87      |
|    |               | PEREMPUAN       | 167    | 48.13      |
|    |               |                 |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD              | 2      | 0.58       |
|    |               | SLTP            | 27     | 7.78       |
|    |               | SLTA            | 276    | 79.54      |
|    |               | DIII            | 6      | 1.73       |
|    |               | SI              | 36     | 10.37      |
|    |               | S2              | 0      | 0          |
|    |               |                 |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS             | 15     | 4.32       |
|    |               | TNI             | 2      | 0.58       |
|    |               | POLRI           | 1      | 0.29       |
|    |               | WIRASWASTA      | 7      | 2.02       |
|    |               | BURUH HARIAN    | 49     | 14.12      |
|    |               | PETANI          | 4      | 1.15       |
|    |               | GURU            | 12     | 3.46       |
|    |               | KARYAWAN SWASTA | 40     | 11.52      |
|    |               | LAINNYA         | 217    | 62.54      |
|    |               | JUMLAH          | 347    | 100        |

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR     | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------|--------|------------|
| 4  | UMUR          | < 25 tahun    | 160    | 46.11      |
|    |               | 25 - 35 tahun | 54     | 15.56      |
|    |               | 36 – 45 tahun | 50     | 14.41      |
|    |               | > 45 tahun    | 83     | 23.92      |
|    |               |               |        |            |
|    | JUMLAH        |               | 347    | 100        |

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

| NO. | UNSUR PELAYANAN                         | NILAI RATA-RATA         |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------|
| 1.  | Persyaratan                             | 3,61                    |
| 2.  | Prosedur                                | 3,64                    |
| 3.  | Waktu Pelayanan                         | 3,57                    |
| 4.  | Biaya/Tarif                             | 4,00                    |
| 5.  | Produk Layanan                          | 3,77                    |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                    | 3,80                    |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      | 3,86                    |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,99                    |
| 9.  | Sarana dan Prasarana                    | 3,64                    |
|     | NILAI IKM                               | <b>94.11</b>            |
|     | MUTU PELAYANAN                          | <b>(A, SANGAT BAIK)</b> |

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,57 . Selanjutnya persyaratan mendapatkan nilai 3,61 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan prosedur pelayanan dengan nilai 3, 64 menjadi unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan aduan dan Biaya/tarif, yaitu, 4.00. Tertinggi kedua dengan nilai 3,99 ada satu unsur yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan . Sedangkan tertinggi ketiga dengan nilai 3, 86 adalah unsur perilaku pelaksana.

Nilai unsur Waktu Pelayanan sebesar 3,57 sebenarnya sudah baik. Apalagi pilihan jawabannya pada kuesioner adalah Tidak cepat, kurang cepat, cepat dan sangat cepat. Artinya sudah banyak responden yang menilai pelayanan di Pundong secara cepat. Namun unsur waktu pelayanan ditentukan oleh proses yang diperlukan dalam penyelesaian layanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang membutuhkan dukungan sarana dan prasarana serta tergantung dengan jaringan intranet dengan server data SIAK.

Sarana dan prasarana di ruang pelayanan memang sudah memadai: ruang ber-AC, ada TV, air minum, perpustakaan dan surat kabar, ruangan luas dengan kursi yang memadai, alunan gendhing jawa, juga ada meja untuk menulis khusus pemohon. Tempat parkir, toilet, mushola, akses difabel juga sudah tersedia. Sedangkan untuk pelayanan, semua jenis layanan tidak ditarik biaya/gratis.

Beberapa hal yang mungkin menjadi penyebab nilai U3 lebih rendah dari unsur yang lain adalah : keterbatasan sarana prasarana pelayanan adminduk, kurangnya pemahaman masyarakat tentang Standar Pelayanan. Sedangkan

untuk U1, faktor penyebabnya hampir sama, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk layanan adminduk yang memerlukan beberapa persyaratan

yang mengakibatkan pemohon tidak sekali bisa memenuhinya, harus berulang kali untuk melengkapi persyaratan sebelum diproses oleh petugas. Kurangnya pemahaman tentang persyaratan bagi masyarakat dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Berdasarkan hasil survey tersebut, kinerja pelayanan Kecamatan Pundong dinilai sudah baik, sehingga harus ditingkatkan bahkan masih bisa ditingkatkan. Terutama unsur Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Prosedur Pelayanan.

Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan unsur Waktu Pelayanan adalah :

1. Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan
2. Meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan (terkait pemahaman prosedur pelayanan)
3. Mereview Standar Pelayanan bagi petugas pelayanan
4. Melakukan sosialisasi terkait dengan Standar Layanan dan SOP layanan.

Sedangkan untuk Persyaratan Layanan agar nilai rata-ratanya lebih tinggi adalah dengan berusaha melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditentukan. Unsur-unsur pelayanan yang lain juga harus dipertahankan bahkan bisa dinaikkan agar masyarakat menerima layanan dengan cepat dan tepat.

### RENCANA TINDAK LANJUT

| NO. | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan                                                                          | Waktu (TW) |    |     |    | Penanggung Jawab                 |
|-----|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|----|----------------------------------|
| 1.  | Waktu Pelayanan | Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, meningkatkan kualitas SDM petugas pelayanan. | I          | II | III | IV | Kawat Pelayanan Umum/Panewu Anom |
|     |                 | Melakukan review Standar Pelayanan                                                        |            |    | III |    | Kawat Pelayanan Umum             |
| 2.  | Persyaratan     | Melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.                   | I          | II | III | IV | Kawat Pelayanan Umum             |
| 3.  | Prosedur        | Melayani pemohon sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan.           | I          | II | III | IV | Kawat Pelayanan Umum             |



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester atau satu periode mulai Januari sampai Juni 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kapanewon Pundong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.11.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan dan prosedur pelayanan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4.00. Sedangkan Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3, 99 (sama). Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,86 sedangkan kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,80.

Pundong, Juli 2025

**PANEWU PUNDONG**  
**VITA YULIATUN, S.STP.M.Eng.**  
**Pembina Tk. I, IV/b**  
**NIP. 198007111998102001**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA LAYANAN.....DINAS.....

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.30

#### PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : .....Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SM ☐ SM ☐ ☐ 2 S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWAS ☐ SWASTA

☐

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :.....(Misal : Konsultasi, Permohonan data, dll)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

( Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

|    |                                                                                                                                                                                |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data, dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data ,dll) di Kantor kami. | P*) |
|    | a. Sangat sesuai                                                                                                                                                               | 4   |
|    | b. Sesuai                                                                                                                                                                      | 3   |
|    | c. Kurang sesuai                                                                                                                                                               | 2   |
|    | d. Tidak Sesuai                                                                                                                                                                | 1   |
| 2. | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah-langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. di Kantor Kami.                            |     |
|    | a. Sangat mudah                                                                                                                                                                | 4   |
|    | b. Mudah                                                                                                                                                                       | 3   |
|    | c. Kurang mudah                                                                                                                                                                | 2   |
|    | d. Tidak mudah                                                                                                                                                                 | 1   |
| 3. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data, dll. Di Kantor Kami.                                                |     |
|    | a. Sangat cepat                                                                                                                                                                | 4   |
|    | b. Cepat                                                                                                                                                                       | 3   |
|    | c. Kurang cepat                                                                                                                                                                | 2   |
|    | d. Tidak cepat                                                                                                                                                                 | 1   |
| 4. | Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis .                                                                                                                    |     |
|    | a. Tahu                                                                                                                                                                        | 4   |
|    | b. Agak tahu                                                                                                                                                                   | 3   |
|    | c. Kurang tahu                                                                                                                                                                 | 2   |
|    | d. Tidak tahu                                                                                                                                                                  | 1   |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 5. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.<br>a. Sangat sesuai<br>b. Sesuai<br>c. Kurang sesuai<br>d. Tidak sesuai                                                                         | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 6. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon.<br>a. Sangat mampu<br>b. Mampu<br>c. Kurang mampu<br>d. Tidak mampu                                                                                                                                | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 7. | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.<br>a. Sangat sopan dan ramah<br>b. Sopan dan ramah<br>c. Kurang Sopan dan Kurang ramah<br>d. Tidak sopan dan tidak ramah                                                             | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 8. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)<br>a. Sangat baik/sangat nyaman<br>b. Baik / nyaman<br>c. Kurang baik/kurang nyaman<br>d. Tidak baik/tidak nyaman                                                  | 4<br>3<br>2<br>1 |
| 9. | Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan.<br>a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik<br>b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal<br>c. Ada tetapi tidak dikelola<br>d. Tidak ada | 4<br>3<br>2<br>1 |

## 2. Hasil Olah Data SKM

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal 01 Januari 2025 sampai 30 Juni 2025

[illegible]