

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SUMEDANG
Jl. Pangeran Geusan Ulun No. 6 Sumedang

KATA PENGANTAR

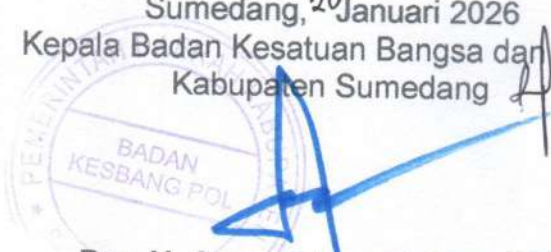
Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan amanat peraturan perundang-undangan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui pelaksanaan SKM ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

Laporan ini memuat hasil pengolahan dan analisis data Survei Kepuasan Masyarakat yang mencakup berbagai unsur pelayanan, antara lain persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang konstruktif bagi pimpinan dan seluruh jajaran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan berkontribusi dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini, khususnya kepada masyarakat pengguna layanan yang telah memberikan penilaian, masukan, dan saran yang sangat berharga.

Akhir kata, kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat dan menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Sumedang, 20 Januari 2026
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Sumedang


Drs. H. Asep Tatang Sujana, M.Si
NIP. 19660228 199901 1 001

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	5
2.4 Tren Nilai SKM	6
BAB III.....	7
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	7
Dokumentasi Tindak Lanjut	9
BAB IV	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner	11
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	15

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.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang 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 dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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,

keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 triwulan (Bulan Januari s/d Bulan Maret).

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

Tabel Krejcie dan Morgan

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 197 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Analisis Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	147	74,62%
		Perempuan	50	25,38%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	154	78,17%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	31	15,73%
		S2	8	4,06%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	98	49,74%
		TNI	3	1,52%
		POLRI	4	2,03%
		Swasta	25	12,69%
		Wirausaha	8	4,06%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	36	18,27%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	10	5,07%
		Lainnya	14	7,10%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	197	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025

Periode Survey	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Jumlah Responden
Triwulan I	3.65	3.75	3.62	4.00	3.63	3.74	3.70	3.95	3.68	92.85	93
Triwulan II	3.89	3.89	3.82	4.00	4.00	3.82	3.93	3.75	3.57	95.37	25
Triwulan III	3.83	3.83	3.69	4.00	3.66	3.76	3.69	4.00	3.79	94.11	29
Triwulan IV	3.80	3.90	3.78	4.00	3.86	3.82	3.86	4.00	3.90	96.03	50
Rata-rata	3.79	3.84	3.73	4.00	3.79	3.79	3.80	3.93	3.74	94.59	Jml : 197

Dari tabel di atas dapat diketahui untuk Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **94,59** sehingga mutu pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang termasuk kategori **A** dengan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi ada 1 unsur dengan nilai terendah, yaitu “Waktu Penyelesaian, dengan nilai rata-rata tertimbang 3,73”.

Berdasarkan analisis di atas, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang merencanakan tindak lanjut untuk perbaikan terhadap 1 (satu) unsur dengan nilai terendah, dengan cara: **Penegasan dan konsistensi penerapan waktu penyelesaian layanan**

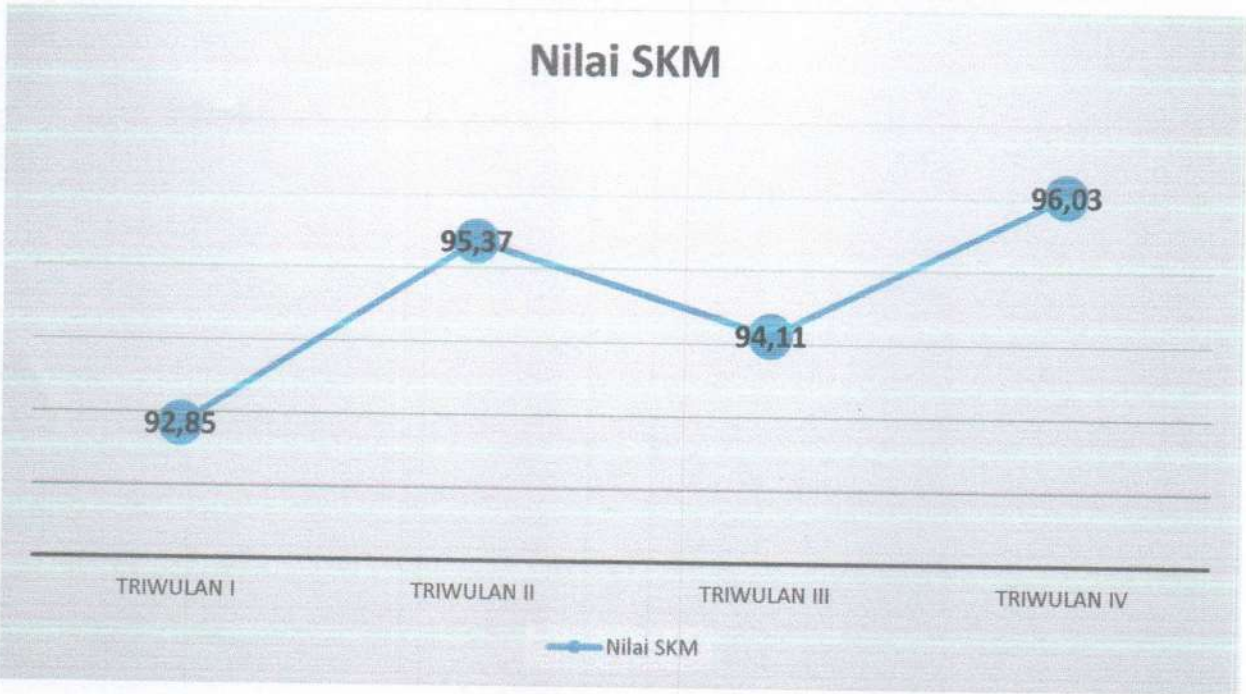
- Meninjau kembali standar waktu penyelesaian setiap jenis layanan.
- Mensosialisasikan standar waktu pelayanan kepada petugas dan masyarakat.
- Melakukan pengawasan terhadap kesesuaian antara standar dan realisasi waktu pelayanan.
- Melaksanakan evaluasi internal secara berkala terhadap sarana, waktu, dan prosedur pelayanan.
- Menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- Mendokumentasikan hasil evaluasi sebagai bahan laporan dan

pembinaan.

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Tren Nilai SKM tahun 2025
selama 4 Triwulan (Triwulan I, II, III dan IV)



Berdasarkan gambar di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 triwulan terakhir menunjukkan pola yang cenderung Naik. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten harus mempunyai komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

• HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

3.1 Gambaran Umum Hasil SKM Tahunan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara periodik selama Tahun 2025 (Triwulan I sampai dengan Triwulan IV), secara umum kinerja pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik.

Namun demikian, hasil analisis tren nilai SKM menunjukkan adanya fluktuasi dan kecenderungan penurunan pada triwulan akhir, yang menjadi sinyal penting perlunya penguatan konsistensi kualitas pelayanan serta perbaikan berkelanjutan pada unsur-unsur tertentu.

Pelaksanaan SKM tahunan ini menjadi instrumen evaluasi strategis bagi unit pelayanan untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bersifat sesaat, tetapi berkelanjutan dan terukur.

3.2 Analisis Konsistensi dan Tren Nilai Unsur Pelayanan

Hasil komparasi nilai SKM antar triwulan menunjukkan bahwa terdapat beberapa unsur yang berulang kali muncul sebagai unsur dengan nilai relatif lebih rendah, meskipun masih berada dalam kategori baik, yaitu "Waktu Penyelesaian Pelayanan".

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tantangan pelayanan lebih banyak terletak pada aspek proses dan sistem pendukung, bukan pada aspek sikap, kompetensi, maupun integritas petugas layanan.

3.3 Evaluasi Hasil Tindak Lanjut Sepanjang Tahun 2025

Sepanjang Tahun 2025, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah melaksanakan berbagai tindak lanjut hasil SKM triwulanan, antara lain:

- Penyederhanaan dan standarisasi persyaratan pelayanan;
- Revisi dan penyesuaian SOP pelayanan agar lebih efektif dan mudah dipahami;
- Penataan ulang alur pelayanan untuk mengurangi duplikasi proses;
- Upaya pemanfaatan teknologi sederhana dalam pencatatan dan administrasi layanan;
- Penguatan koordinasi internal serta sosialisasi standar

pelayanan kepada petugas.

Upaya-upaya tersebut terbukti memberikan dampak positif pada beberapa periode survei, khususnya pada Triwulan III, namun masih memerlukan penguatan konsistensi implementasi agar hasil perbaikan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

3.4 Permasalahan Utama yang Dihadapi

Berdasarkan evaluasi tahunan, beberapa permasalahan utama yang masih dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain :

- 3.4.1 Belum optimalnya penerapan standar waktu pelayanan secara konsisten pada seluruh jenis layanan;
- 3.4.2 Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, baik fisik maupun non-fisik;
- 3.4.3 Mekanisme pengaduan masyarakat yang belum sepenuhnya terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik;
- 3.4.4 Tingginya ketergantungan pada pelayanan manual yang berdampak pada efisiensi waktu.

Permasalahan tersebut menjadi fokus utama dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada tahun berikutnya.

3.5 Arah Kebijakan dan Rencana Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sebagai tindak lanjut evaluasi tahunan SKM, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang menetapkan arah kebijakan peningkatan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 3.5.1 Penguatan sistem dan mekanisme pelayanan, melalui penyempurnaan SOP dan penegasan pembagian tugas petugas layanan;
- 3.5.2 Optimalisasi pengelolaan waktu pelayanan, dengan monitoring durasi layanan dan evaluasi berkala;
- 3.5.3 Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, disesuaikan dengan kebutuhan prioritas dan ketersediaan anggaran;
- 3.5.4 Penguatan sistem pengaduan masyarakat, dengan memastikan kemudahan akses, kepastian tindak lanjut, dan pendokumentasian yang tertib;
- 3.5.5 Pelaksanaan evaluasi internal secara berkala, sebagai bagian dari budaya kerja berbasis perbaikan berkelanjutan.

Jika tindak lanjut sudah dilaksanakan 100% maka yang dimasukkan adalah Rencana Tindak Lanjut Periode Selanjutnya Tahun 2026
(contoh terlampir)

No	Rencana Tindak Lanjut (Unsur SKM)	Deskripsi Tindak Lanjut & Hambatan	Dokumentasi Kegiatan
1.1	Persyaratan	Melakukan review dan simplifikasi dokumen persyaratan agar tidak duplikasi.	SK Persyaratan Baru
1.2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Digitalisasi alur pelayanan melalui aplikasi/web agar lebih ringkas.	Flowchart Alur Pelayanan
1.3	Waktu Penyelesaian	Penetapan <i>Service Level Agreement (SLA)</i> yang jelas untuk setiap jenis layanan.	Banner Janji Layanan
2.1	Biaya/Tarif	Sosialisasi transparansi biaya melalui media sosial dan loket.	Leaflet/Poster Tarif
2.2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyesuaian output layanan agar sesuai dengan standar mutu terbaru	Sampel Produk Layanan
2.3	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan diklat atau <i>internal sharing session</i> terkait regulasi terbaru.	Sertifikat
3.1	Perilaku Pelaksana	Penerapan budaya 5S (<i>Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun</i>) secara konsisten.	Foto Briefing Pagi
3.2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan ruang tunggu, penambahan kursi, dan penyediaan pojok baca/WiFi.	Foto Renovasi/Fasilitas

3.3	Penanganan Pengaduan	Optimalisasi kanal pengaduan (WhatsApp/LAPOR!) dan respon cepat maksimal 1x24 jam.	Logbook Pengaduan
-----	----------------------	--	-------------------

BAB IV

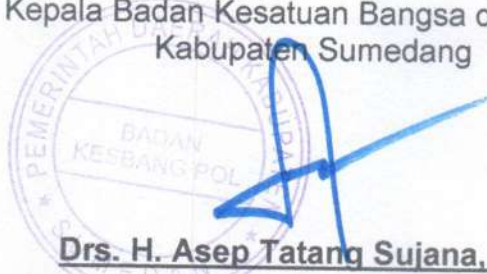
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) tahun dari bulan Januari sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Sebanyak 197 orang mengisi SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang di tahun 2025.
- 2) Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,59. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang secara umum menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2025, sehingga perlu adanya komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.
- 3) Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian.
- 4) Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya selama tahun 2025, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumedang menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sumedang, 20 Januari 2026

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Sumedang



Drs. H. Asep Tatang Sujana, M.Si

NIP. 19660228 199901 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Silahkan isi data diri anda

NIK: Label bertanda (*) Wajib diisi !

Nama

Masukkan nama lengkap anda

Whatsapp

Masukkan whatsapp anda

Jenis Kelamin*

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia*

Masukkan Usia Anda

Pendidikan*

Pilih Pendidikan

Pekerjaan*

Pilih Pekerjaan

Jenis Layanan yang Diterima*

Masukkan Jenis Layanan yang Anda Terima

Silahkan isi pertanyaan dibawah ini dengan se-objektif mungkin

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?*

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?*

- ☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?*

- ☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ?*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?*

- ☐ Tidak Sopan Dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan Dan Ramah
- ☐ Sopan Dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan Dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan prasarana ?*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

II. SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia secara elektronik (aplikasi) dan manual, apakah aplikasi tersebut mudah digunakan, bisa atraktif (pertanyaan, saran) dan dibutuhkan oleh Saudara ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

2. Persyaratan layanan yang disyaratkan telah sesuai dengan SOP/ketentuan yang disampaikan dan dapat dipahami dengan jelas ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

3. Prosedur dan alur layanan mudah diikuti/dilaksanakan dan sesuai dengan yang diinformasikan ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

4. Jangka waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang diinformasikan dan wajar (sesuai waktu yang dibutuhkan petugas layanan) ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

5. Jika ada tarif/biaya, maka biaya tersebut telah sesuai dengan yang diinformasikan dan ditetapkan ?*

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

6. Sarana dan prasarana pendukung layanan online yang disediakan memberikan kenyamanan dan kemudahan saat digunakan (menghemat waktu dan biaya) ?

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

7. Petugas layanan merespon/melaksanakan dengan cepat setiap kebutuhan Saudara (pertanyaan, konfirmasi dll); ramah, sopan, memakai tanda pengenal dan aktif (menanyakan keperluan, menyapa) ?

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

8. Terdapat layanan pengaduan dan konsultasi terhadap prosedur dan tata cara dengan mudah, cepat tanggap dan ditindaklanjuti (sesuai peraturan yang berlaku) ?

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

III. SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

1. Petugas layanan tidak membedakan-bedakan dan memberikan perlakuan khusus pada orang-orang tertentu (teman, pejabat, alumni dll) ?

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

2. Tidak terjadi penyalahgunaan yang menyebabkan penyerobotan antrian, pengurangan syarat, pengurangan denda dll ?

- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

3. Tidak terjadi pemberian dalam bentuk apapun (uang, barang, rokok, kopi dll) kepada Petugas layanan dan pejabat di unit kerja tersebut ?
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas
4. Tidak ada pungutan liar di unit layanan ini (biaya di luar yang ditetapkan dan tidak ada kwitansi/bukti penerimaan) ?
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas
5. Tidak ada calo/perantara tidak resmi pada unit layanan ini (baik orang dalam maupun orang tertentu)?
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Kurang Puas
- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ?
- ☐ Tidak Puas
- ☐ Puas
2. Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan saran/masukan anda terkait layanan dan pencegahan korupsi

SUBMIT

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



