



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI TENGAH
KEJAKSAAN NEGERI BUOL

Jl. Batalipu No. 10 Kel. Leok II, Kec. Biau, Kabupaten Buol 94563
Telp/Fax (0445) 211012 email : kejaribuol@gmail.com website : www.kejari-buol@kejaksaan.go.id

Nomor : B - 1284/P.2.17/Cr.5/07/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 exemplar
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Buol, 15 Juli 2026

Kepada Yth :
Kepala Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah
Di -
Palu.

Sehubungan dengan Surat Kepala Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah Nomor : B – 187/C.2/Cr.5/07/2026 tanggal 7 Juli 2026 perihal Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, bersama ini dengan hormat kami kirimkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Buol Semester II. (Data terlampir).

Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI BUOL,



REGIE KOMARA N A, S.H., M.H.
JAKSA MADYA NIP 19810520 200501 1 008

Tembusan :

1. Yth. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah;
2. Yth. Asisten Bidang Pembinaan Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah;
3. Yth. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah;
4. Arsip.





PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI BUOL
PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2026**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan
oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSSE),
Badan Siber dan Sandi Negara



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 8

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... 8

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 8

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 8

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 9

BAB V 11

KESIMPULAN..... 11

LAMPIRAN..... 12

1. Kuesioner 12

2. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 13



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 Buol 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 Buol 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 Buol. 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 Buol yang berlokasi di Kabupaten Buol, Provinsi Sulawesi Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Buol.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Buol . 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 (SICANA) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Negeri Buol. 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 Buol 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 Buol yang berlokasi di Kabupaten Buol, Provinsi Sulawesi 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 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2026	150 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	5 hari

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 Buol sebanyak 19 orang.



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 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	52.63%
		Perempuan	9	47.37%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD	0	0
		SLTP/SMP	1	5.26
		SLTA/SMA	10	52.63%
		Diploma III	2	10.53%
		S1	6	31.58%
		S2	0	0
		S3	0	0
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	4	21.05%
		PNS	1	5.26%
		TNI	0	0
		Polri	0	0
		Karyawan Swasta	8	42.11%
		Wiraswasta	4	21.05%
		Lainnya	2	10.53%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	16	84.21%
		BUOL BERLARI	3	15.79%

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

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



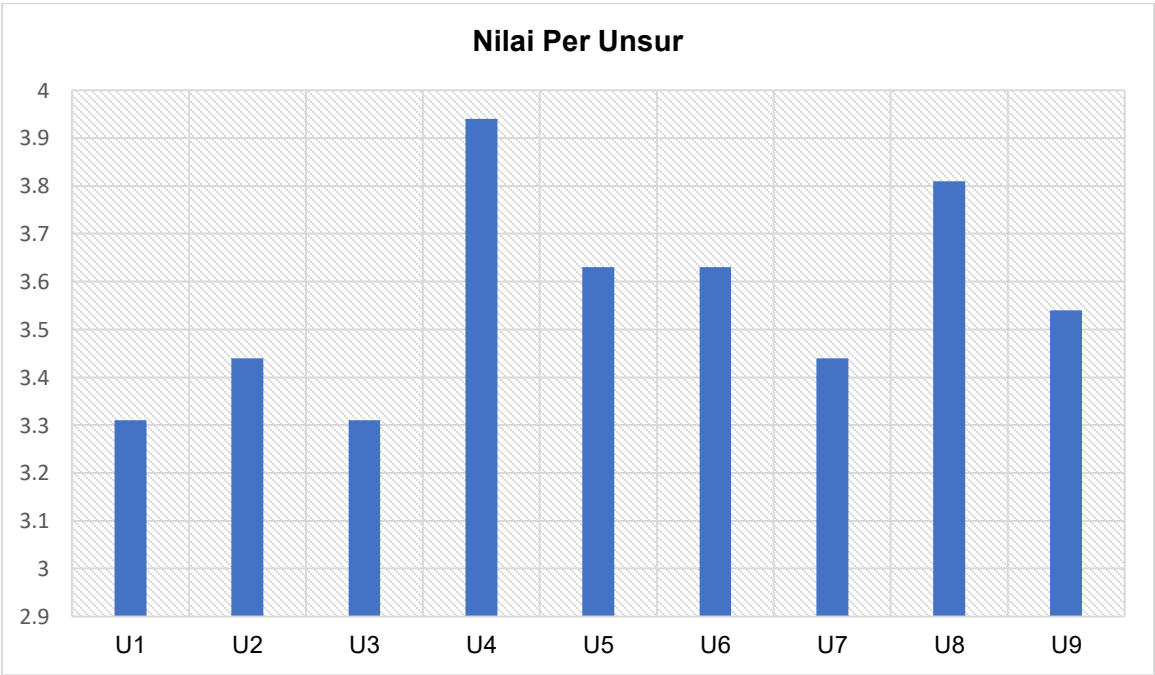
Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan PTSP Per Triwulan 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.31	3.44	3.31	3.94	3.63	3.63	3.44	3.81	3.54
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96 (A atau Sangat Baik)								

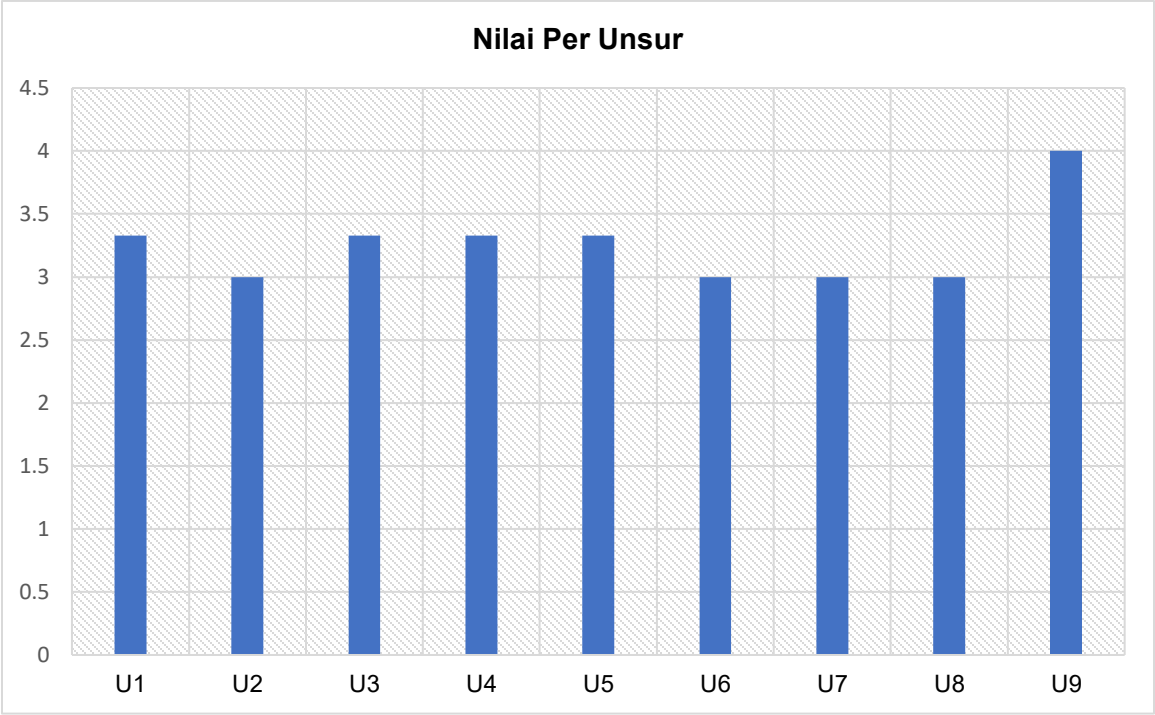
Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan BUOL BERLARI Per Triwulan 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.33	3	3.33	3.33	3.33	3	3	3	4
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP Per Triwulan 2



Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan BB Delivery Per Triwulan 2



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

Tabel 1.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang/Kejaksaan Negeri Buol Per Triwulan 2

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	88.5	A	Sangat Baik
2.	Layanan BUOL BERLARI	81.5	B	Baik
Nilai IKM Bidang/Kejaksaan Negeri Buol		87.5		



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- 1. Pada layanan Buol Berlari; U1, U3, U4, U5 mendapatkan nilai: 3,33 (tiga koma tiga tiga). Unsur tersebut mendapatkan nilai terendah pada layanan di Kejaksaan Negeri Buol.
- 2. Pada layanan PTSP dan Buol Berlari; U4 pada layanan PTSP: 3.94 (tiga koma Sembilan empat), U9 pada layanan Buol Berlari: 4,00 (empat koma nol nol).

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 SICANA). Misal:

- 1. “NIHIL”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur dapat digambarkan sebagai berikut. Misal:

- 1. “NIHIL”

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 Bidang/Kejaksaan Negeri Buol. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Unsur Prosedur, Unsur Persyaratan dan Unsur Jangka Waktu. 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.	Prosedur	Memaksimalkan penggunaan aplikasi inovasi. memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan	√	√	√	√	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)



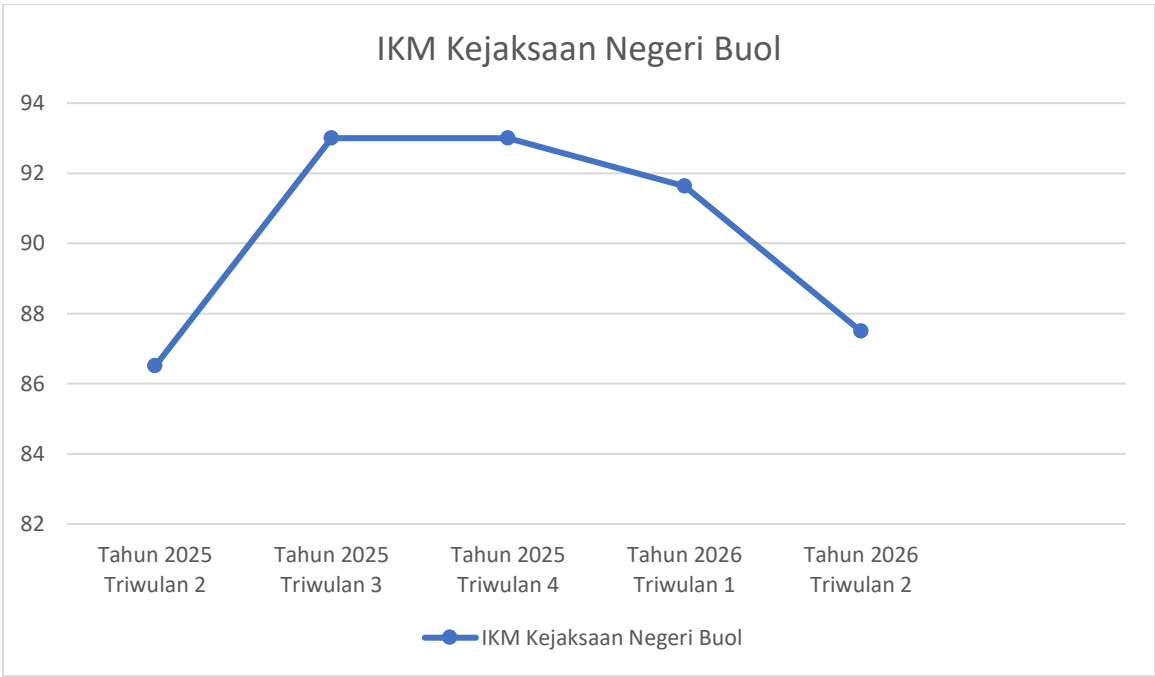
		sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.					
		Memastikan seluruh prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku.			√		
2.	Persyaratan	Meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Buol	√	√			• Kajari • Kasubagbin; dan • Analis Pelayanan Publik
		Memaksimalkan penggunaan aplikasi yang tersedia.			√	√	
3.	Jangka Waktu	Penyesuaian dan percepatan standar waktu pelayanan Standar Pelayanan Kejaksaan Negeri Buol, khususnya pada layanan unggulan.				√	• Kajari • Kasubagbin; dan • Kasi (Pejabat Pengawas)

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Bidang/Kejaksaan Negeri Buol 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 Bidang/Kejaksaan Negeri Buol dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:



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



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025 Triwulan 4 pada Kejaksaan Negeri Buol.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 2 mulai dari April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kejaksaan Negeri Buol Periode Triwulan II Tahun 2026 yang dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2026 terhadap 19 responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan secara umum telah memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Buol mencapai **87,5**, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kategori **Baik**.

Berdasarkan jenis layanan, **PTSP** memperoleh nilai IKM **88,5** dengan kategori **A (Sangat Baik)**, sedangkan layanan **BUOL BERLARI** memperoleh nilai IKM **81,5** dengan kategori **B (Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa kedua layanan telah memberikan pelayanan yang memuaskan, meskipun masih terdapat beberapa unsur yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa unsur **persyaratan, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian** masih menjadi prioritas perbaikan. Oleh karena itu, Kejaksaan Negeri Buol berkomitmen untuk melaksanakan tindak lanjut melalui peningkatan pemanfaatan aplikasi pelayanan, penguatan sosialisasi standar pelayanan, serta optimalisasi pelaksanaan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi bahan evaluasi bagi Kejaksaan Negeri Buol dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan secara berkesinambungan sehingga pelayanan publik yang diberikan semakin efektif, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kabupaten Buol, 15 Juli 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Buol



Regie Komara N A, S.H., M.H.
Jaksa Madya NIP 19810520 200501 1 008



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Buol 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 : 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : L P		Usia : Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3			
Pekerjaan : PNS TNI Polri Swasta Wirausaha Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :



2. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2025	Persentase Realisasi
1.	PTSP	Sudah Direalisasikan	95 %
2.	BB Delivery	Sudah Direalisasikan	96 %

