

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN MOJOGEDANG
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
A. Pelaksana SKM	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
E. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
A. Jumlah Responden SKM.....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
B. Rencana Tindak Lanjut.....	9
C. Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
SARAN DAN MASUKAN:	19
.....	19
1. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 mengamalkan 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 Kecamatan Mojogedang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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 yang telah diberikan oleh Kecamatan Mojogedang.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Mojogedang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Mojogedang 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Kerja	Hari
1.	Persiapan	Januari 2022	10	
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2022	180	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	10	

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Mojogedang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah

penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Mojogedang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.020 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 390 orang.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

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
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 III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 390orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	178	46 %
		PEREMPUAN	212	54 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	28	12 %
		SLTP	169	39 %
		SLTA	151	30 %
		DII	1	1 %
		DIII	17	7 %
		DIV	4	1 %
		SI	20	10 %
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	2	1 %
		TNI	0	0 %
		POLRI	8	1 %
		SWASTA	217	52 %
		WIRSAUSAHA	47	9 %
		MAHASISWA	8	1 %
		PELAJAR	64	20 %
		LAINNYA	44	16 %
4	JENIS LAYANAN	KTP/KK	345	33 %
		SKCK	234	23 %
		LAINNYA	441	44 %
	JUMLAH		1.020	100%

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

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persya ratan	Prosed ur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompe tensi	Peril aku	Sarp ras	Penga duan
IKM per uns ur	3,323	3,205	3,174	3,982	3,239	3,321	3,38	3,351	3,772
Kate gori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Laya nan	85,351 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13. Selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,14 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,16 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,63 dari unsur layanan, dan Persyaratan dengan nilai 2,25 serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,22.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. "Jaringan internet yang kurang memadai"
2. "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
3. "Untuk proses layanan adminduk lebih dipercepat lagi"
4. "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
2. Kurangnya informasi masyarakat tentang layanan aduan masyarakat
3. Untuk Peningkatan pelayanan pada masyarakat perlu sarana prasarana yang memadai.

B. 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi registasi "online" melalui admin Paklay	√	√	√		Pelayanan Umum
2	Penanganan Pengaduan	Penyelesaian pengaduan	√	√	√	√	...
3	Sarana Prasarana	Pengadaan sarana prasarana				√	...

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Mojogedang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Mojogedang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,61. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Mojogedang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana, penanganan pengaduan dan waktu pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,63 dari unsur layanan, Persyaratan layanan dengan nilai 3,25 serta prosedur layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,22

Mojogedang, November 2022

Camat Mojogedang



SUTRISNO, S.Sos
NIP. 19870416 198903 1 006



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN MOJOGEDANG

Jalan Tanjung Anom No.1 Mojogedang-Karanganyar
Telp / Fax .0271 6494010 Kode Pos 57752

KEPUTUSAN CAMAT MOJOGEDANG

NOMOR: 400/102 TAHUN 2022

TENTANG

PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KECAMATAN
MOJOGEDANG
TAHUN 2022

CAMAT MOJOGEDANG
KABUPATEN KARANGANYAR

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan Evaluasi terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. Bahwa survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan Inovasi pelayanan publik serta kemungkinan Replikasi Inovasi pelayanan publik;
- c. Bahwa untuk lebih mengefektifkan Evaluasi terhadap penyelenggaraan publik tersebut, maka perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Mojogedang;
- Mengingat : 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 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman

Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN CAMAT MOJOGEDANG TENTANG
PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATAN MOJOGEDANG TAHUN 2022;
- KESATU : Menetapkan nama-nama Pegawai yang tercantum dalam
lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Survei
Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan
Pelayanan Publik pada Kecamatan Mojogedang;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap
Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan
Mojogedang bertugas berdasarkan 9 (sembilan) ruang
lingkup, yaitu:
1. Persyaratan
 2. Prosedur
 3. Waktu Pelayanan
 4. Biaya/Tarif
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 6. Kompetensi Pelaksana
 7. Perilaku Pelaksana
 8. Maklumat Pelayanan
 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- KETIGA : Surat Keputusan ini dibuat dan diberikan kepada yang
berkepentingan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa
tanggung jawab ;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Mojogedang
pada tanggal 03 Oktober 2022
An BUPATI KARANGANYAR
CAMAT MOJOGEDANG

SUTRISNO / S.Sos

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah;
2. Inspektur;
3. Kepala BKD;
4. Kabag Hukum Setda;
5. Yang Bersangkutan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN CAMAT MOJOGEDANG
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR: 400/102/TAHUN 2022
2022TENTANG
PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKATTERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK PADA
KECAMATANMOJOGEDANG

SUSUNAN TIM
SURVEIKEPUASANMASYARAKATTERHADAPPENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK
PADA KECAMATANMOJOGEDANG
TAHUN 2022

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DLMTIM
1	Sutrisno, S.Sos NIP. 19670416 198903 1 006	Camat Mojogedang	Pengarah
2	Drs. Toto Joko M, MM NIP. 19670423 199403 1 009	Sekcam	Ketua
3	Tuminem, SE NIP. 19651001 198607 2 001	Kasi YANMUM	Sekretaris
4	Anna Herviyani, SE NIP. 19780811 201101 2 003	Kasubag Umum dan Kepeg	Anggota
5	Sudarmanto NIP. 19651216 200012 1 002	Pengelola Data pada Kasi Kesos	Anggota

CAMAT MOJOGEDANG
KABUPATEN KARANGANYAR
KECAMATAN MOJOGEDANG
SUTRISNO, S.Sos

II.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden		
Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D I 5. D II 6. D III 7. D IV 8. S1 9. S2 10. S3	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRASWASTA 6. PELAJAR 7. MAHASISWA 8. LAINNYA	☐

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

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

SARAN DAN MASUKAN:

.....

1. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

