

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN KEBON JERUK
KELURAHAN SUKABUMI SELATAN
SEMESTER 1 TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
SEMESTER I	1
DAFTAR ISI.....	1
I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuaikan dengan nama)	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	8
2.4 Tren Nilai SKM.....	9
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	11
BAB IV.....	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner.....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	15
.....	15

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.

Kelurahan Sukabumi Selatan 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 Kelurahan Provinsi DKI Jakarta. 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 Kelurahan Provinsi DKI Jakarta 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) Semester 1. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama satu tahun.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah permohonan) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Sukabumi Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Sukabumi Selatan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 758 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan. Maka dapat ditentukan target responden dalam satu periode SKM adalah 758 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 758 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

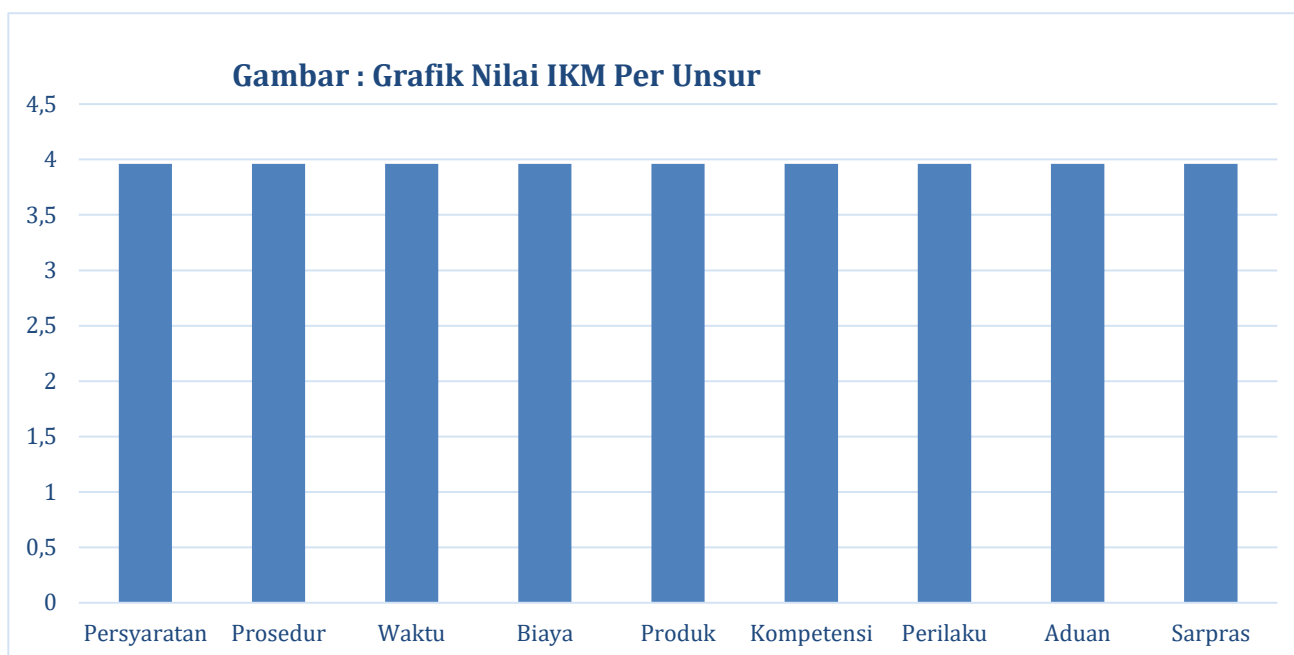
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	416	62,56%
		Perempuan	249	37,44%
2	Pendidikan	Diploma D3 / D4 / Setingkat	12	1,80%
		SMA / Setingkat	439	66,02%
		SMP / Setingkat	84	12,63%
		Sarjana S1	43	6,47%
		Sekolah Dasar (SD) / Setingkat	80	12,03%
		Tidak Pernah Sekolah	7	1,05%
3	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	16	2,41%
		Ibu Rumah Tangga	181	27,22%
		Lainnya	12	1,80%
		Pegawai Swasta	279	41,95%
		Pelajar / Mahasiswa	31	4,66%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU /	39	5,86%

		LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)		
		Tidak Bekerja	6	0,90%
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	101	15,19%
		Pedagang	6	0,90%
		buruh	6	0,90%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan (Sesuaikan dengan nama)

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosed ur	Waktu	Biaya	Produk	Kompete nsi	Perilak u	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan	
1.	Jumantik	110	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,81	
2.	Ketertiban Umum	110	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,32	
3.	PKK	109	3,95	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	98,62	
4.	PPSU	118	3,98	3,98	3,98	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	3,97	99,44	
5.	Posyandu	109	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	99,08	
6.	RT/RW, LMK dan FKDM	109	3,94	3,94	3,94	3,94	3,95	3,95	3,95	3,95	3,95	98,75	
	Rerata IKM Per Unsur		3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	3,96	99,00	
	IKM Unit Layanan		99,01										
	Mutu Unit Layanan		A										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi bahwa aspek Produk layanan dan Waktu pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.94. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 3.95 adalah nilai terendah kedua.

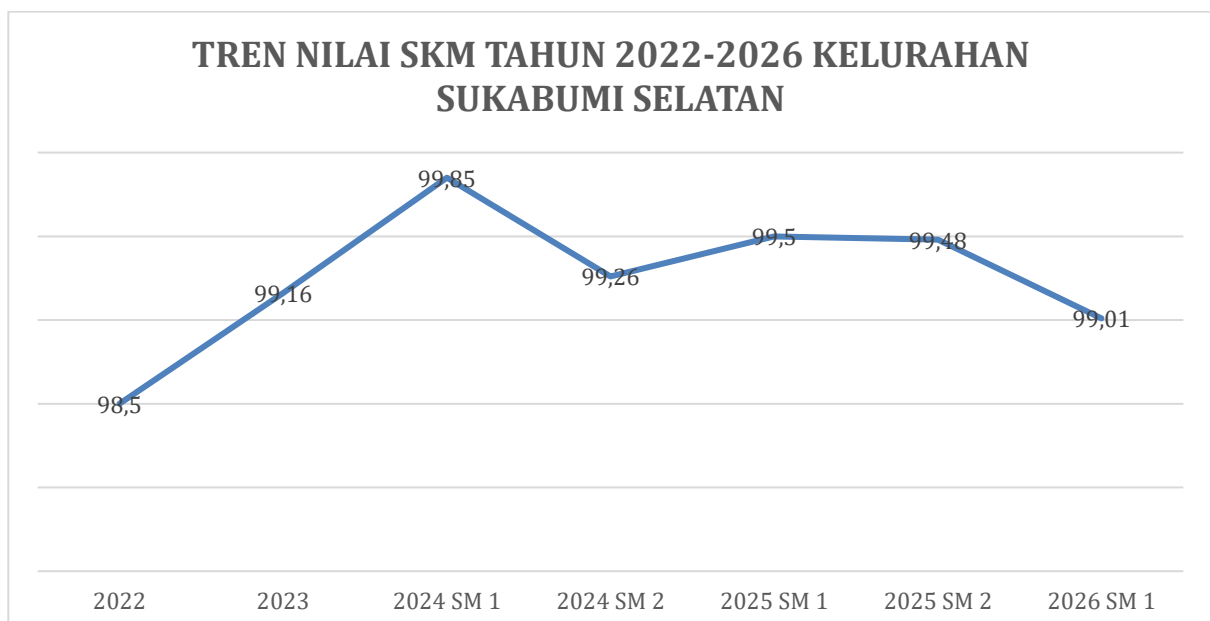
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Layanan	Menyelenggarakan forum konsultasi atau sosialisasi publik untuk mereviu standar SOP pelayanan dan Produk yang akan diberikan	Juni 2026	Lurah
2	Waktu Pelaksanaan	Melakukan Monitoring dan Evaluasi kepada petugas agar dapat melaksanakan pelayanan segera dengan lebih cepat	Juni 2026	Lurah

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Sukabumi Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Sukabumi Selatan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Semester II Tahun 2025)

Jenis Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumantik	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
Ketertiban Umum	3,98	3,98	3,98	3,98	3,98	3,97	3,98	3,98	3,98
PKK	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
PPSU	3,93	3,96	3,96	3,96	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93
Posyandu	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
RT/RW, LMK dan FKDM	3,98	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,98	3,99
Jumantik	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99	3,99
IKM per unsur	99,75	99,75	99,75	99,75	99,75	99,75	99,75	99,75	99,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,48 (A atau Sangat Baik)								

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Sukabumi Selatan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan kepada masyarakat lebih detail lagi dan Mempermudah Persyaratan tetapi harus sesuai SOP Pelayanan	Sudah	Memberikan pelayanan yang prima dengan cara tidak mempersulit untuk mendapatkan pelayanan PPSU seperti sistem, prosedur dan mekanismenya	
2	Penanganan	Melakukan Monitoring dan Evaluasi kepada petugas agar dapat melaksanakan pelayanan segera dengan lebih cepat	Sudah	Pengawasan dan Evaluasi terhadap percepatan pelayanan PPSU kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanannya sesuai dengan permintaan	

3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Monitoring dan evaluasi pelayanan PPSU terhadap masyarakat dan memberikan pelatihan tentang skil/Kompetensi PPSU dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PPSU	
---	-----------------------------	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 665 orang mengisi SKM pada Kelurahan di tahun 2026. Layanan Konsultasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 600 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 99,01 . Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Pelayanan dan Waktu Pelaksanaan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Jakarta, 25 Mei 2026

Lurah Kelurahan Sukabumi Selatan ,

Anjas Umaryadi, S.K.M.

NIP 198401222010011013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

10:09

Survei.jakarta.go.id

JakSurvei

0%

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOTA/KABUPATEN ADMINISTRASI DKI JAKARTA SEMESTER 1 TAHUN 2025

Survei Kepuasan Masyarakat Provinsi DKI Jakarta terdiri dari 9 Indikator Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

Berikutnya

10:09

JakSurvei

Tujuan dan Manfaat Penelitian:

1. Terukurnya kepuasan pelayanan
2. Teridentifikasi keluhan masyarakat
3. Terpetakan kelebihan dan kekurangan di setiap unit pelayanan, sehingga dapat memformulasikan Rencana Tindak Lanjut dan Perbaikannya
4. Data pendukung untuk mendorong unit pelayanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
5. Data pendukung dalam penepatan kebijakan terkait peningkatan pelayanan publik
6. Ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

Kerahasiaan:

Partisipasi dan kesediaan Anda dalam survei ini akan menjadi bahan perbaikan layanan Pemprov DKI Jakarta di masa akan datang. Data pribadi tidak akan dipublikasikan dan hanya digunakan sebagai analisa hasil survei ini.

Berikutnya

10:10

JakSurvei

0%

DEMOGRAFI RESPONDEN

*Kota

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kecamatan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Kelurahan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Harap pilih...

*Pelayanan yang Diterima

Select all that apply

PPSU (Penanganan Prasarana dan Sarana Umum)

10:16

JakSurvei

0%

Ketertiban Umum

RPTRA (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak)

Jumantik (Juru Pemantau Jentik)

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu)

PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga)

RT/RW, LMK (Lembaga Musyawarah Kelurahan) dan FKDM (Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat)

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden

Pastikan nomor yang dimasukkan sesuai.

Contah: 08123456789

Harap periksa format jawaban anda.

10:16

JakSurvei

0%

*Jenis Kelamin

Perempuan Laki-laki

*Usia Responden

*Pendidikan Terakhir Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Tidak Pernah Sekolah

Sekolah Dasar (SD) / Setingkat

SMP / Setingkat

SMA / Setingkat

Diploma D3 / D4 / Setingkat

Sarjana S1

Magister S2

Doktor S3

10:16

JakSurvei

0%

*Pekerjaan Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Jika pilih Lainnya: pengisian kota harus spesifik

Tidak Bekerja

Pelajar / Mahasiswa

Ibu Rumah Tangga

Pensiunan

Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI

Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)

Pegawai Swasta

Wirawasta / Wirasaha (Pedagang, Pengusaha, dll)

Buruh Harian / Freelance

Sopir (ayanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)

Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)

Tenaga Kerja Asing

Petani dan Nelayan

Lainnya:

10:16

JakSurvei

0%

BUKIN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI

Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)

Pegawai Swasta

Wirawasta / Wirasaha (Pedagang, Pengusaha, dll)

Buruh Harian / Freelance

Sopir (ayanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)

Tenaga Profesional (Dokter, Guru, Dosen, Chef, dll)

Tenaga Kerja Asing

Petani dan Nelayan

Lainnya:

Sebelumnya

Berikutnya

10:18

JakSurvei

25%

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Ketertiban Umum)

Pilihlah jawaban yang menurut anda sesuai

*81. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*82. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

10:19

JakSurvei

0%

Setuju

Sangat setuju

*83. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*84. Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

10:19

JakSurvei

0%

*85. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*86. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*87. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

10:19

JakSurvei

0%

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*88. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas diindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*89. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

10:20

JakSurvei

0%

*910. Tidak adanya perlakuan yang melanggar aturan kepada pengguna layanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

*911. Petugas tidak meminta uang, barang dan fasilitas diluar ketentuan terkait pelaksanaan tugas

Pilih salah satu dari jawaban berikut

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

Sebelumnya

Berikutnya

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

