

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2026

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP)
PROVINSI JAMBI

KATA PENGANTAR

Dalam rangka melaksanakan Penjaminan Mutu Pendidikan serta mendukung Reformasi Birokrasi serta menuju ZI WBK/WBBM di lingkungan BPMP Provinsi Jambi, BPMP Provinsi Jambi telah mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Survey pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di BPMP Provinsi Jambi yang dilakukan dengan metode kuesioner, Survey Kepuasan Masyarakat di artikan bahwa Kepuasan pelanggan saat ini dalam hal kualitas pelayanan dapat dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Pelaksanaan survey dan laporan ini masih perlu ada masukan kritik dan saran agar ke depan pelaksanaan dari laporan survey dapat lebih baik sehingga berguna bagi berbagai pihak khususnya segenap jajaran pimpinan dan warga BPMP Provinsi Jambi serta masyarakat pengguna layanan di BPMP Provinsi Jambi

Jambi, 2 April 2026
Kepala BPMP Provinsi Jambi

Juwita Iranita Lumbangaol, S.Pd., M.M
NIP. 198103262010012021

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
.....	16
.....	16

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 mengikut sertakan 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 Dinas di BPMP Provinsi Jambi, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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.
- Surat Edaran SKM Nomor 12 Tahun 2023

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud 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.

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 BPMP Provinsi Jambi. 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 BPMP Provinsi Jambi;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada BPMP Provinsi Jambi dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

Sebagai tindak lanjut terhadap Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, BPMP Provinsi Jambi telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPMP Provinsi Jambi Tahun 2026 pada Triwulan I sampai dengan Triwulan IV

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di BPMP Provinsi Jambi telah dilaksanakan secara online melalui https://evisitor.bpmpjambi.id/form_kuisisioner.php mulai dari tahapan pengumpulan data responden, pengolahan data, analisis data, penyusunan laporan, penyampaian laporan serta publikasinya.

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPMP Provinsi Jambi Triwulan I periode Januari s.d. Maret Tahun 2026 dilakukan secara mandiri, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat lewat google form dan dapat di lihat di link https://evisitor.bpmpjambi.id/form_kuisisioner.php, untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi hasil SKM di tiap pertanyaan, kemudian dilakukan secara mandiri rekapitulasi nilai hasil SKM dan dilanjutkan dengan pembuatan laporan hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Jambi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk

prosedur	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 tatacara 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 pengumpulan data dilakukan di BPMP Provinsi Jambi, Waktu Pelaksanaan sesuai jam kerja pada pukul 07.30 – 16.00.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPMP Provinsi Jambi pada tahun 2026 dilakukan secara periodik per triwulan dengan rincian sebagai berikut:

Timeline Pelaksanaan SKM Tahun 2026 Triwulan I

NO	TAHAPAN	WAKTU
1.	Perencanaan/Persiapan	2 - 14 Januari 2026
2.	Pengumpulan Data	15 Januari - 25 Maret 2026
3.	Pengolahan Data	26 Maret 2026
4.	Analisis Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut atas hasil SKM tahun 2026 Triwulan I	26 Maret - 1 April 2026
5.	Penyajian/Pelaporan	2 April 2026
6.	Publikasi Melalui Media BPMP Provinsi Jambi	25 April 2026

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPMP Provinsi Jambi adalah dengan populasi sebanyak 20 orang dan yang diambil sampel sebanyak 19 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 9 orang.

Rincian Jumlah Responden adalah sebagai berikut:

No	Nama	Asal Instansi	Keperluan	Jabatan/Jabatan lainnya	Nama Petugas	Tanggal/Waktu
1	muhammad putra verditya lubis, se	BAPPEDA KAB TANJUNG JBUNG BARAT	Permohonan Narasumber -	Honoror/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2026-03-12 Jam 10:51:00 WIB
2	Sri Angelika Br Sitinjak	universitas jambi	Lainnya - sewa kamar	Mahasiswa -	ANINDIA	Tanggal 2026-03-12 Jam 10:12:00 WIB
3	Tiarma	bsi kc jambi pattimura	Lainnya - Koordinasi	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026-03-09 Jam 08:57:00 WIB
4	Hairil	Sap	Lainnya - Penyedia	Swasta -	Anindya	Tanggal 2026-02-26 Jam 09:24:00 WIB
5	eka susanti	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bungo	Lainnya - koordinasi renstra	PNS -	ANINDIA	Tanggal 2026-02-18 Jam 09:00:00 WIB
6	Rizki alfannia	sdn 400	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Honoror/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2026-02-12 Jam 09:12:00 WIB
7	Emilda	Bri	Lainnya - Silaturahmi	Lainnya - Bri	Anindia	Tanggal 2026-02-09 Jam 11:32:00 WIB
8	Denok utami	Ut jambi	Peminjaman Fasilitas -	PNS -	Anindya	Tanggal 2026-02-09 Jam 11:08:00 WIB
9	DELVI ELVIRA	lain nya	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Honoror/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2026-01-30 Jam 10:20:00 WIB
10	dodi chandra	pssi kerinci	Lainnya -	Lainnya - adc dprd prov jambi	ANINDIA	Tanggal 2026-01-20 Jam 10:31:00 WIB
11	Fatmawati M, S.E	Komisi III DPRD Tanjabtim	Lainnya - Lainnya	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026-01-15 Jam 08:36:00 WIB
12	H. Sukri, S.sos, M.H	Komisi III DPRD Tanjabtim	Lainnya - Lainnya	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026-01-15 Jam 08:34:00 WIB
13	Danny Dwi Anggara	Komisi III DPRD Tanjabtim	Lainnya - Lainnya	Lainnya -	ANINDIA	Tanggal 2026-01-15 Jam 08:29:00 WIB
14	Usman	Komisi III DPRD Tanjabtim	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026-01-15 Jam 08:26:00 WIB

15	Edi Mubarak	Komisi III DPRD Tanjabtims	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026- 01-15 Jam 08:24:00 WIB
16	Sulpani	Komisi III DPRD Tanjabtims	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026- 01-15 Jam 08:23:00 WIB
17	Muhammad Samin	Komisi III DPRD Tanjabtims	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026- 01-15 Jam 08:22:00 WIB
18	Drs. Syahbudi	Komisi III DPRD Tanjabtims	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026- 01-15 Jam 08:21:00 WIB
19	Firmansya Asyuda	Komisi III DPRD Tanjabtims	Data dan Informasi Mutu Pendidikan -	Lainnya - Lainnya	ANINDIA	Tanggal 2026- 01-15 Jam 08:20:00 WIB
20	CINTYA EDLINOVPUTR I	DINAS KESEHATAN	Lainnya - mengambil sppd	Honorar/PPPK -	ANINDIA	Tanggal 2026- 01-12 Jam 10:33:00 WIB

BAB III
HASIL PENGOLAHAN
DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang dan yang diambil sampel sebanyak 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

N O	PEKERJAAN RESPONDEN	JUML AH	PRESENT ASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	2	10,53
2	PPPK	3	15,79
3	Pegawai Swasta	1	5,26
4	Wiraswasta/Wirausaha	-	
5	Buruh (Tani/Bangunan)	-	
6	Pelajar/Mahasiswa	1	5,26
7	Tidak Bekerja	-	
8	Lainya	12	63,16
9	Petani	-	
TOT AL		19	100,0 0

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

N O	JENIS KELAMIN	JUML AH	PROSENTAS E (%)
1	Laki-laki	11	57,89
2	Perempuan	8	42,11
TOT AL		19	100,00

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

Nilai IKM diambil dan di olah dari hasil survey kepuasan masyarakat yang di input oleh pelanggan melalui aplikasi e-visitor https://evisitor.bpmpjambi.id/form_kuisisioner.php dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Pengolahan Data Survey SKM Per Responden Per Unsur Pelayanan

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Trwulan I Tahun 2026

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	60	60	60	60	61	62	61	62	61	
NRR/Unsur	3,16	3,16	3,16	3,16	3,21	3,26	3,21	3,26	3,21	28,79
NRR Tertimbang/Unsur	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,36	0,35	0,36	0,35	3,17
Nilai Konversi	78,95	78,95	78,95	78,95	80,26	81,58	80,26	81,58	80,26	719,74
IKM Unit Pelayanan										79,17

Tabel 2. Nilai IKM Layanan Per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,16	78,95	B	Baik
2	Prosedur	3,16	78,95	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,16	78,95	B	Baik
4	Biaya	3,16	78,95	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	80,26	B	Baik

6	Kompetensi Pelaksana	3,26	81,58	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,21	80,26	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26	81,58	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,21	80,26	B	Baik
JUMLAH		28,79	719,74		
NILAI IKM		3,17	79,17	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 19					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Biaya mendapatkan nilai sama dan terendah yaitu 78,95
2. Sedangkan dua unsur dengan nilai tertinggi sama-sama memiliki nilai yang sama yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 81,58.

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 dilakukandengan prioritas dimulai dari 4 (Empat) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Biaya.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2026 ini diselenggarakan per triwulan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2026)	Penanggung Jawab
			Triwulan I	
1	Persyaratan	Melakukan Review terakit persyaratan yang ada di BPMP Provinsi Jambi	√	Kepala BPMP Provinsi Jambi
2	Prosedur	Melakukan Review Standar Pelayanan	√	Kepala BPMP Provinsi Jambi
3	Kesesuaian Waktu Pelayanan	Sosialisasi Pemahaman tentang Standar Pelayanan dan waktu pelayanan	√	Kepala BPMP Provinsi Jambi
4	Biaya	Melakukan Review terakit tarif yang ada di BPMP Provinsi Jambi	√	Kepala BPMP Provinsi Jambi

BAB V

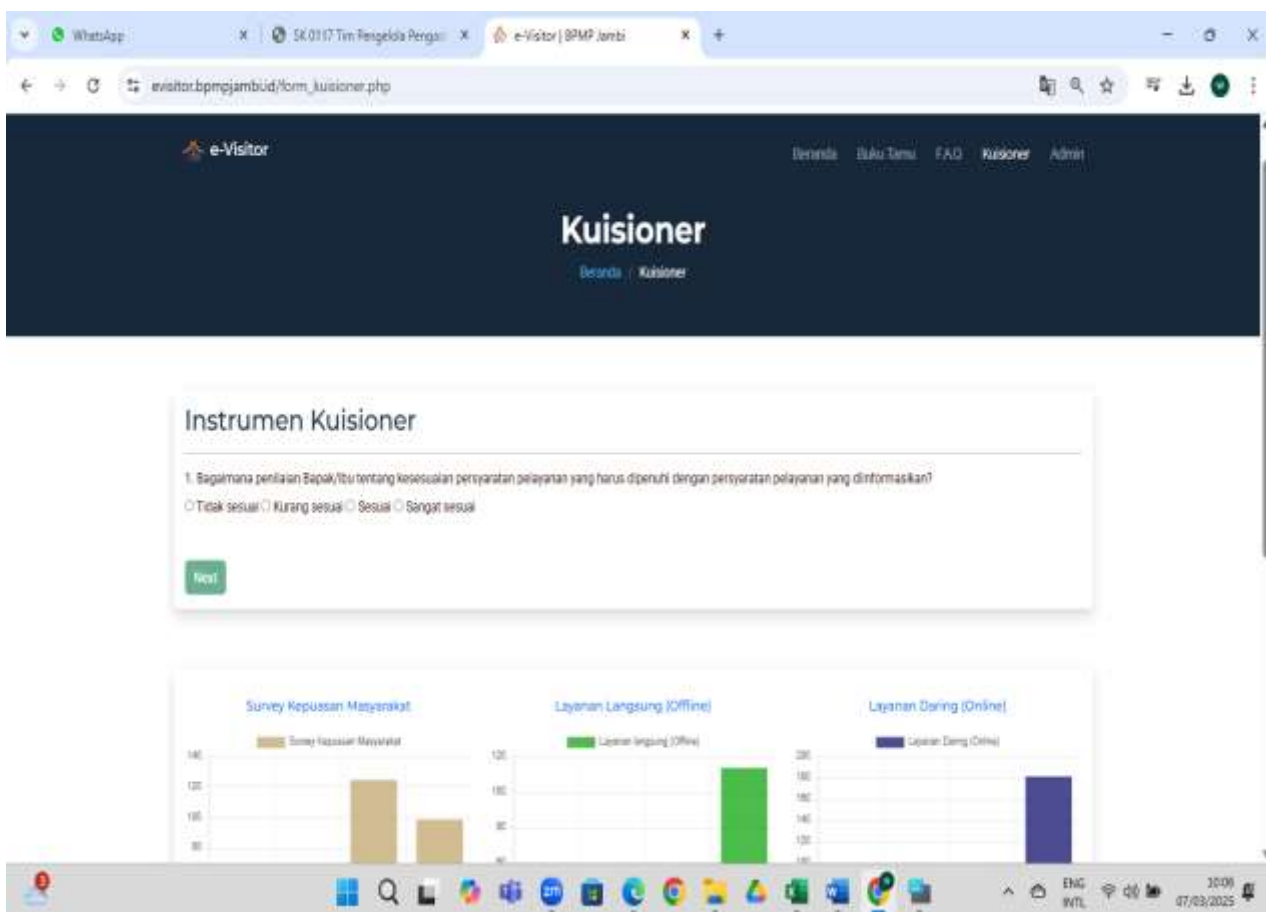
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan I periode Januari s.d. Maret tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BPMP Provinsi Jambi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **79.17**
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan dan Biaya.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai sama tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM



Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

1 / 3

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

2 / 3

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

3 / 3

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

4/9

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

5/9

5. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

6/9

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiapan petugas pelayanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

7/9

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

8/9

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan yang tersedia?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

Instrumen Kuisisioner

(Silakan isi setiap pertanyaan sesuai pengalaman Anda)

9/9

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Kembali

Berikutnya

2. Hasil Pengolahan Data

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan										
Trwulan I Tahun 2026										
No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	60	60	60	60	61	62	61	62	61	
NRR/Unsur	3,16	3,16	3,16	3,16	3,21	3,26	3,21	3,26	3,21	28,79
NRR Tertimbang/Unsur	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,36	0,35	0,36	0,35	3,17
Nilai Konversi	78,95	78,95	78,95	78,95	80,26	81,58	80,26	81,58	80,26	719,74
IKM Unit Pelayanan										79,17