



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI SULAWESI BARAT
KEJAKSAAN NEGERI MAMASA

Jl. Rantekatoan, Osango Kec. Mamasa Kab. Mamasa, Sulawesi Barat 91365
Telp./Fax (0428) 2841133 Website www.kejari-mamasa.kejaksaan.go.id

Nomor : B-701/P.6.13/Cr.5/04/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pelaporan Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM) Triwulan I
Tahun 2026 pada Kejaksaan
Negeri Mamasa

Mamasa, 16 April 2026

Yth.
Kepala Kejaksaan Tinggi Sulawesi Barat
Di –

T e m p a t

Sehubungan dengan Surat Kepala Biro Perencanaan Nomor: B-90/C.2/Cr.5/04/2026 tanggal 10 April 2026, perihal Pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, bersama ini dengan hormat Kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Mamasa.

Demikian untuk menjadi maklum.

Kepala Kejaksaan Negeri Mamasa



Dr. A. Faik Wana Hamzah, S.H., M.H
Jaksa Madya NIP. 19800620 200603 1 001

Tembusan :

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





PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI MAMASA
PERIODE TRIWULAN I
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 1

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 9

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 9

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 9

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat..... 10

BAB V 12

KESIMPULAN..... 12

LAMPIRAN..... 13

1. Kuesioner 13

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 14

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 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 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 Mamasa 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 Mamasa 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 Mamasa. 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 Mamasa yang berlokasi di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Mamasa.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Mamasa. 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* Sistem Informasi Perencanaan (SICANA) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Mamasa. 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 Mamasa, 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 Mamasa yang berlokasi di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

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	Januari 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 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 Mamasa sebanyak 57 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 57 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	75.44%
		Perempuan	14	24.56%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD	-	-
		SLTP/SMP	-	-
		SLTA/SMA	19	33.33%
		Diploma III	6	10.53%
		S1	29	50.88%
		S2	3	5.26%
		S3	-	-
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	2	3.51%
		PNS	22	38.60%
		TNI	-	-
		Polri	11	19.30%
		Karyawan Swasta	1	1.75%
		Wiraswasta	4	7.02%
		Lainnya	17	29.82%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP	52	91.23%
		Layanan Tilang	1	1.75%
		Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung	4	7.02%

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 I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.81	3.77	3.83	3.94	3.83	3.87	3.88	3.98	3.88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	96.75 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Tilang Per Triwulan I

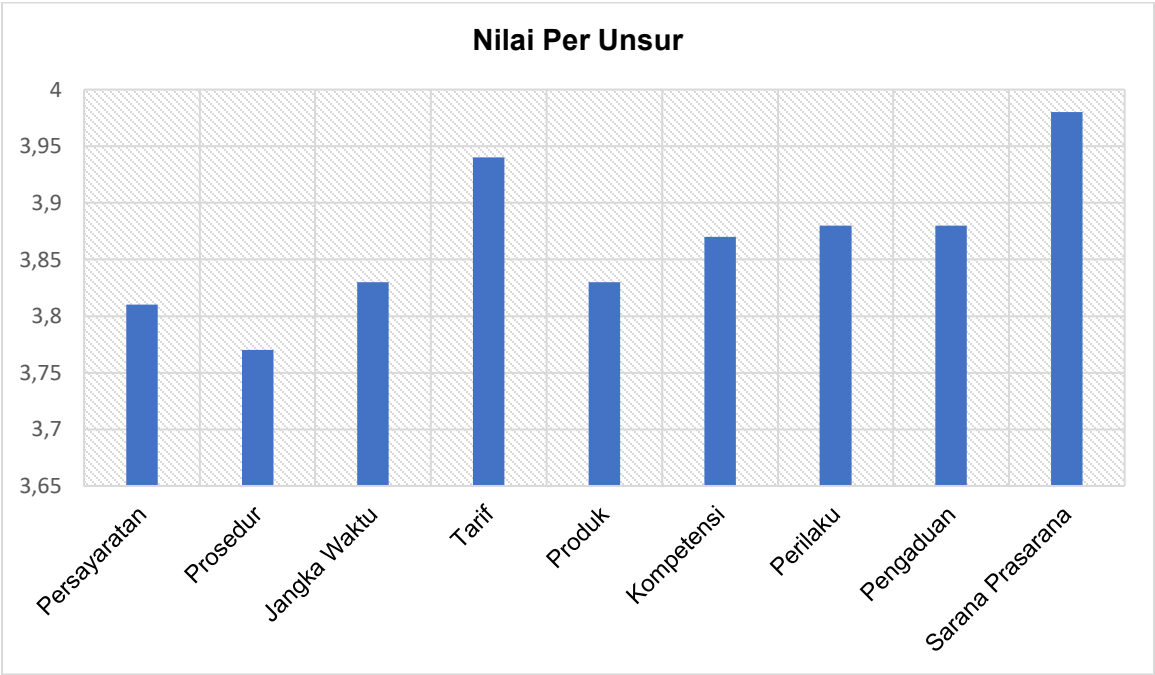
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Layanan	97.25 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung Per Triwulan I

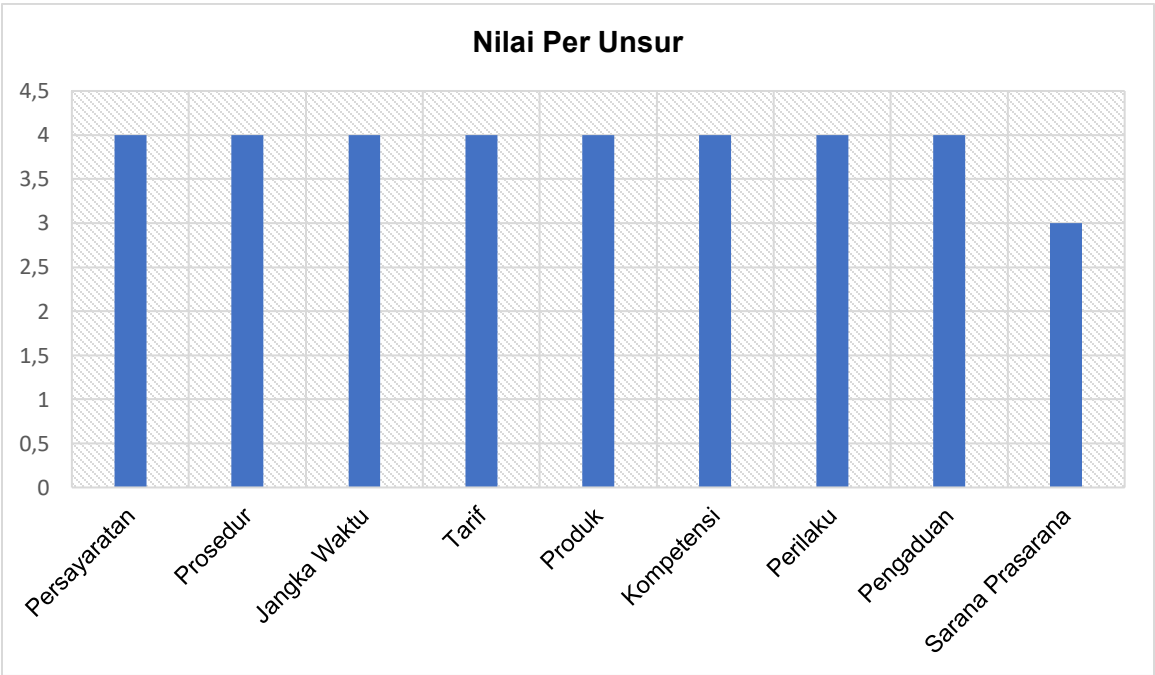
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.5	3.5	3.25	4	3.75	3.5	3.5	3.75	3.5
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	89.5 (A atau Sangat Baik)								



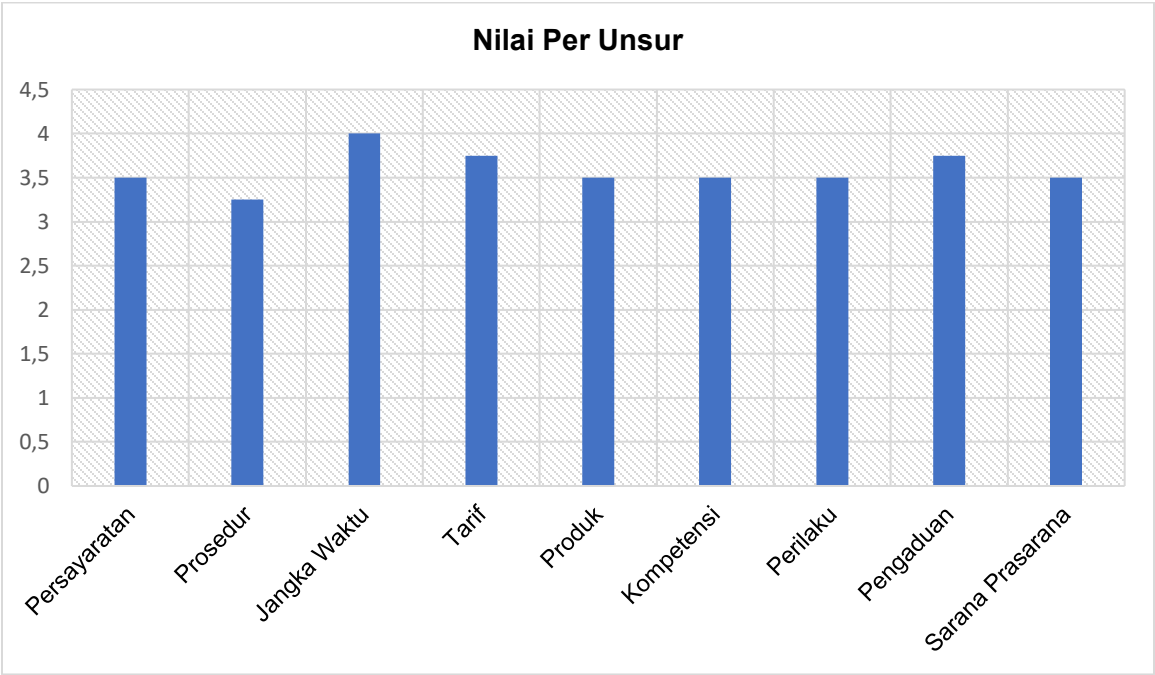
Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor pada Layanan PTSP Per Triwulan I



Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor pada Layanan Tilang Per Triwulan I



Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung Per Triwulan I



pada Kejaksaan Negeri Mamasa maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Mamasa dengan perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kejaksaan Negeri Mamasa Per Triwulan I

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan PTSP	96.75	A	Sangat Baik
2.	Layanan Tilang	97.25	A	Sangat Baik
3.	Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung	89.5	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Mamasa		96.25 (A atau Sangat Baik)		



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46 (tiga koma empat enam). Selanjutnya unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,69 (tiga koma enam sembilan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Prosedur yang mendapatkan nilai 3,76 (tiga koma tujuh enam) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,98 (tiga koma sembilan delapan), unsur Pengaduan dengan nilai sebesar 3,91 (tiga koma sembilan satu), serta unsur Kompetensi dengan nilai sebesar 3,86 (tiga koma delapan enam).

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

1. "Ruang konsultasi masih gabung dengan ruangan staff"

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Sarana Prasarana dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Fasilitas pelayanan khususnya ruang konsultasi masih belum memadai karena masih bergabung dengan ruangan staf, sehingga mengurangi kenyamanan dan privasi masyarakat dalam berkonsultasi.

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 Kejaksaan Negeri Mamasa. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Unsur Sarana dan Prasarana, unsur Jangka Waktu, dan unsur Prosedur. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

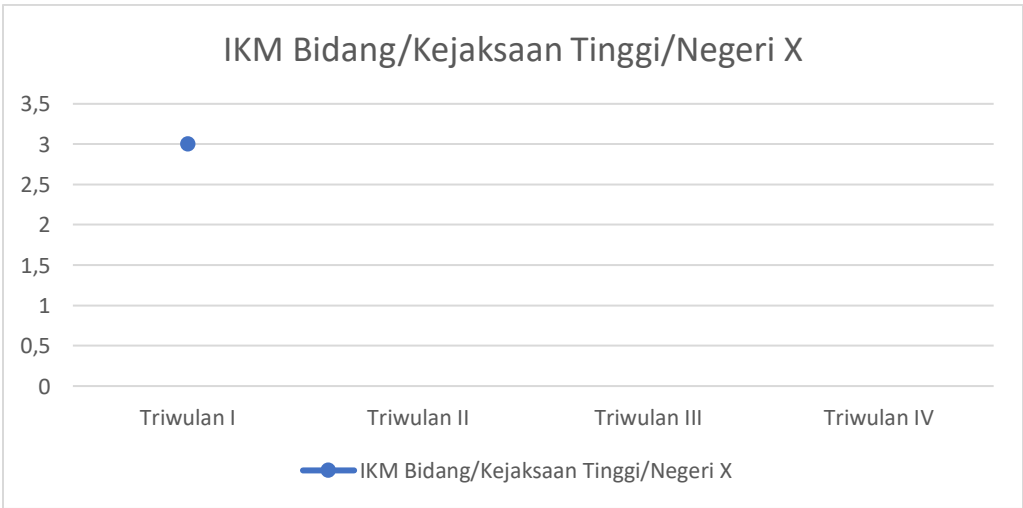


No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemisahan ruang konsultasi bantuan hukum dari ruang staf serta membangun Pos Pelayanan Hukum untuk meningkatkan kenyamanan dan menjaga privasi masyarakat.				√	DARIUS PAGAPPONG, S.H.
2.	Waktu Pelayanan	Mengoptimalkan ketepatan waktu pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.			√	√	DARIUS PAGAPPONG, S.H.
3.	Prosedur Pelayanan	Menyederhanakan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.			√	√	DARIUS PAGAPPONG, S.H.

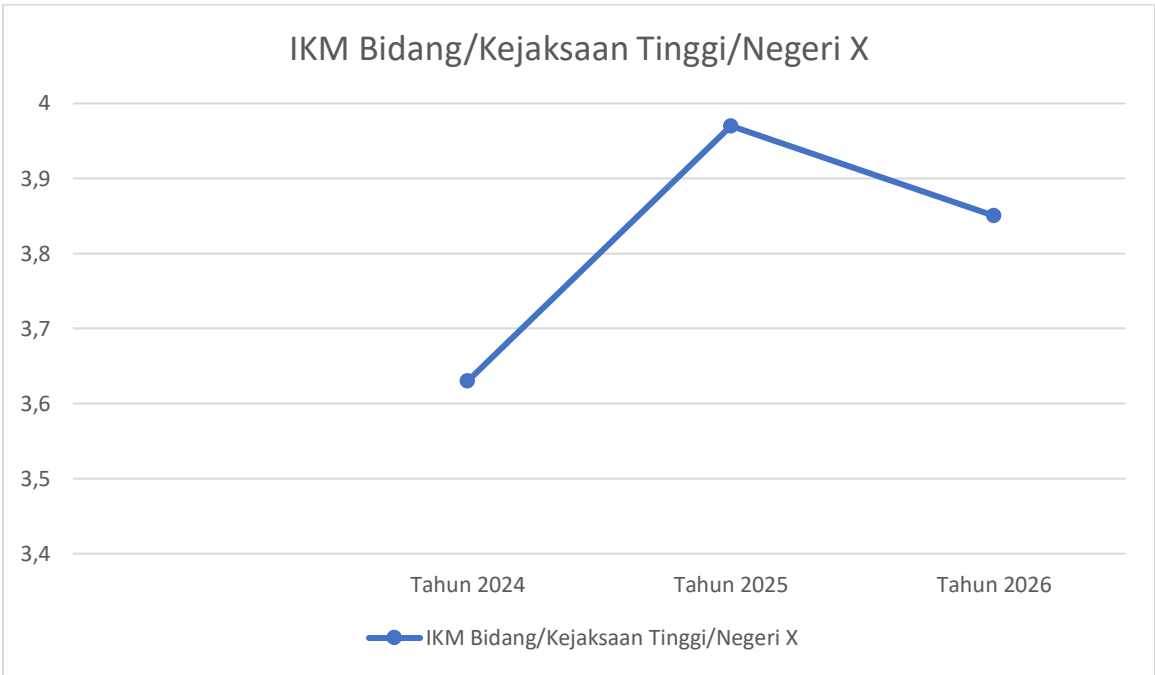
4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Mamasa. 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 Kejaksaan Negeri Mamasa dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kejaksaan Negeri Mamasa Triwulan I Tahun 2026



Grafik 4.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pasa Kejaksaan Negeri Mamasa Tahun 2022-2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga tahun 2026 pada Kejaksaan Negeri Mamasa.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I mulai dari Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Mamasa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik dengan nilai sebesar 96,25 poin.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46 (tiga koma empat enam). Selanjutnya unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,69 (tiga koma enam sembilan) dan merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan unsur Prosedur yang mendapatkan nilai 3,76 (tiga koma tujuh enam) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 3,98 (tiga koma sembilan delapan), unsur Pengaduan dengan nilai sebesar 3,91 (tiga koma sembilan satu), serta unsur Kompetensi dengan nilai sebesar 3,86 (tiga koma delapan enam).
3. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Mamasa belum menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 33%
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya Kejaksaan Negeri Mamasa terus meningkatkan pelayanan dan inovasi terkait pelayanan publik.

Mamasa, 16 April 2026
Kepala Kejaksaan Negeri Mamasa



Dr. A. Faik Wana Hamzah, S.H., M.H
Jaksa Madya NIP. 19800620 200603 1 001



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Mamasa memanfaatkan sarana digital berupa *website* SICANA. 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. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



Layanan PTSP





Layanan Tilang



Layanan Konsultasi Hukum Lisan/Langsung

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

No	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2026	Persentase Realisasi
1.	Membuat Atap Loket	Belum Direalisasikan	-
2.	Menyediakan Informasi Persyaratan Layanan Melalui <i>Social Media</i> dan Papan Informasi di PTSP	Belum Direalisasikan	-
3.	Melakukan Evaluasi Internal	Sudah Direalisasikan	100%

