



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MAGELANG
TRIWULAN II
TAHUN 2026**

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) 6

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. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 13

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode
Sebelumnya 14

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang. 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 Kabupaten Magelang. 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 Kabupaten Magelang 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 Kabupaten Magelang yang berlokasi di Kota Mungkid Kabupaten Magelang Jawa 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	42 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 Kabupaten Magelang sebanyak 7 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 36 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	5	71,42%
		Perempuan	2	28,58%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD	-	-
		SLTP/SMP	-	-
		SLTA/SMA	-	-
		Diploma III	-	-
		S1	6	85,71%
		S2	1	14,29%
		S3	-	-
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	-	-
		PNS	2	28,57%
		TNI	-	-
		Polri	1	14,28%
		Karyawan Swasta	2	28,57%
		Wiraswasta	-	-
		Lainnya	2	28,57%
4.	Jenis Layanan	Layanan Tilang	-	-
		Layanan Jaksa Masuk Sekolah	-	-
		Layanan Pengambilan Barang Bukti	-	-
		Layanan Datun	-	-
		Layanan Mall Pelayanan Publik	-	-
		Layanan Pengaduan	1	14,28%
		Layanan Restorative Justice	-	-

		Layanan Pengamanan Pembangunan Strategis	-	-
		Layanan Tamu	3	42,85%
		Layanan Saksi	3	42,85%

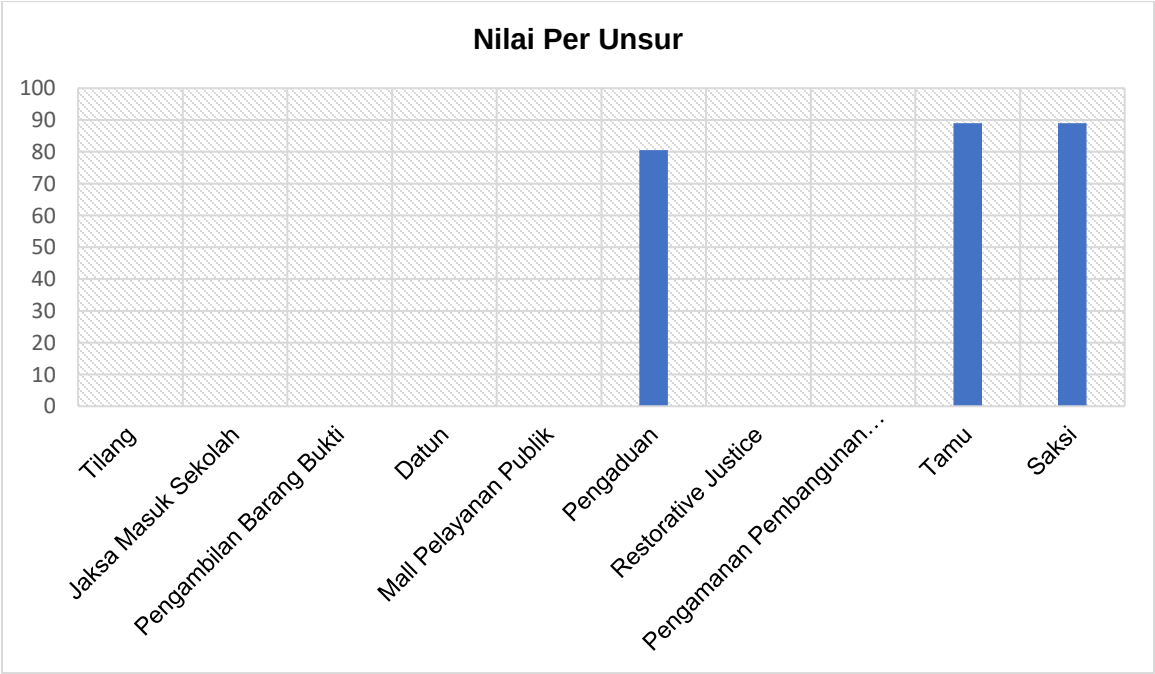
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	0	0	0	0	0	80,5 3,22	0	0	89 3,56	89 3,56
Kategori	-	-	-	-	-	B	-	-	A	A
IKM Layanan		87,75 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Kejaksaan Negeri Kabupaten Maagelang Per Triwulan II



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

Tabel 1.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang Per Triwulan II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Tilang	0	-	-
2.	Layanan Jaksa Masuk Sekolah	0	-	-
3.	Layanan Pengambilan Barang Bukti	0	-	-
4.	Layanan Datun	0	-	-
5.	Layanan Mall Pelayanan Publik	0	-	-
6.	Layanan Pengaduan	80,5	B	Baik
7.	Layanan Restorative Justice	0	-	-
8.	Layanan Pengamanan Pembangunan Strategis	0	-	-
9.	Layanan Tamu	89	A	Sangat Baik
10.	Layanan Saksi	89	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang		87,75		

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 prosedur, waktu, dan sarana/prasarana mendapatkan nilai terendah yang sama, yaitu sebesar 3,00 (tiga koma nol nol)
- 2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dan unsur Pengaduan yang sama-sama memperoleh nilai 4,00 (empat koma nol nol), diikuti oleh unsur Perilaku dengan nilai sebesar 3,67 (tiga koma enam puluh tujuh)

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. Secara umum pelaksanaan prosedur layanan tamu dan layanan saksi telah berjalan dengan baik, akan tetapi masih perlu dilakukan peningkatan guna mencapai hasil yang lebih optimal
- 2. Pelaksanaan layanan tamu, layanan saksi, dan layanan pengaduan telah berlangsung secara relatif cepat dan efisien. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa belum optimalnya sarana pendukung digital, belum terintegrasinya data secara real-time, serta keterbatasan personel pada jam-jam sibuk pelayanan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu prosedur, waktu dan sarana/prasarana. 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.	Waktu	Pemetaan jam sibuk pelayanan dan Penyediaan QR Code	-	-			Kasubbag Pembinaan

		untuk pengisian data mandiri					
2.	Prosedur Pelayanan	Penyediaan QR Code untuk pengisian data mandiri	√	√			Kasubbag Pembinaan
3.	Sarana/prasarana	Pemeliharaan dan pembaharuan fasilitas secara berkala	√	√			Kasubbag Pembinaan
		Dilakukan pengembangan system pelayanan berbasis digital untuk mempermudah akses informasi	√	√			

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Perbandingan kinerja Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang secara berkala dan/atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan.

	Periode Survei			
	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
Nilai Indeks (IKM)	88.25 (Sangat Baik)	87.75 (Baik)		

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang mengalami fluktuasi cenderung menurun pada paruh pertama tahun berjalan. Pada Triwulan I, nilai IKM mencapai 88,25 dengan mutu pelayanan 'Sangat Baik'. Namun, pada Triwulan II, nilai tersebut mengalami penurunan sebesar 0,50 poin menjadi 87,75, sehingga mutu pelayanan turun menjadi predikat 'Baik'. Penurunan ini mengindikasikan adanya kendala operasional pada unit pelayanan publik yang perlu segera diintervensi melalui langkah perbaikan yang terukur.

Guna meningkatkan kembali mutu pelayanan pada triwulan berikutnya (Triwulan III dan IV), Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang menetapkan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

1. Evaluasi dan Optimalisasi Prosedur Pelayanan:

- Meninjau ulang alur layanan tamu, layanan saksi, dan layanan pengaduan.
- Menyusun SOP kontingensi pelayanan untuk mengantisipasi lonjakan kepadatan masyarakat pada jam-jam sibuk pelayanan.

2. Peningkatan Sarana Prasarana dan Integrasi Digital:

- Melakukan pemeliharaan berkala pada sistem aplikasi pelayanan dan memperkuat kapasitas jaringan internet instansi untuk mencegah kendala sistem lambat (*down*).
- Mengembangkan sistem integrasi data secara *real-time* guna mempercepat proses verifikasi berkas di loket depan (*front office*).

3. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):

- Menerapkan sistem penugasan personel berbantuan (*back-up team*) yang bersiaga pada jam-jam padat pelayanan untuk mengatasi keterbatasan petugas.
- Memberikan pengarahan dan pelatihan berkala aspek *hospitality* kepada seluruh petugas lini terdepan guna mempertahankan kualitas perilaku pelayanan yang prima.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai sebesar 87,75 poin.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu waktu, prosedur pelayanan, dan sarana/prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku, pengaduan dan tarif.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 50%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Rencana Tindak Lanjut waktu yaitu pemetaan jam sibuk pelayanan dan Penyediaan QR Code untuk pengisian data mandiri

Kota Mungkid, 16 Juli 2026

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN MAGELANG



ROBIN ABDI KETAREN, S.H., M.Hum.
JAKSA MADYA NIP. 19701111 199703 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Kabupaten Magelang memanfaatkan sarana digital berupa *website* SICANA. Seluruh pengguna layanan dapat mengisikan 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



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

No	Rencana Tindak Lanjut Tw II 2026	Realisasi Tindak Lanjut Tw III 2026	Persentase Realisasi
1.	Program/Kegiatan A Pemetaan jam sibuk pelayanan	Belum Direalisasikan	0%
2.	Program/Kegiatan B Penyediaan QR Code untuk pengisian data mandiri	Belum Direalisasikan	0 %
3.	Program/Kegiatan c Pemeliharaan dan pembaharuan fasilitas secara berkala	Sudah	50 %
4.	Kegiatan Dilakukan pengembangan system pelayanan berbasis digital untuk mempermudah akses informasi	Sudah	50 %