

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO



KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

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 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 Kecamatan Kutoarjo sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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.

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.

1.3. 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 public yang telah diberikan oleh Kecamatan Kutoarjo.

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

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Kutoarjo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kutoarjo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 sebagai berikut:

a. Waktu

Survei dilaksanakan pada bulan Januari – Juni 2026.

b. Tempat /Lokasi Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di keseluruhan wilayah kerja Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo.

c. Pelaksana Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Surat Perintah Tugas Sekretaris Daerah Kabupaten Purworejo, Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo dan sampel di bawah koordinasinya dilaksanakan oleh Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Purworejo Tahun 2026 dengan susunan sebagai berikut :

Susunan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
di Lingkungan Kerja Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo
Tahun Anggaran 2026

No.	Nama	Unit Kerja	Kedudukan Dalam TIM
1	Siswanti,S.IP.,M.A.P	Kasi Pembangunan Kecamatan Kutoarjo	Ketua
2	Mujiyanto	Pelaksana Seksi Pembangunan Kecamatan Kutoarjo	Anggota

2.2 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Kutoarjo yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan Pelayanan

8. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah Sarana dan Prasarana penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

.2.3. 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.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2026	15

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Kutoarjo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Kutoarjo dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 100 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 100 orang.

Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM dalam survei ini adalah sebagai berikut:

NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik .

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo Tahun 2026 ini, karakteristik responden secara umum dapat diklasifikasi menurut jenis kelamin, dan tingkat pendidikan sebagai berikut:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki - laki	37	37,00
Perempuan	63	63,00
Total	100	100,00

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak dibandingkan berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 37 orang (37,00%), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang (63%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas permintaan untuk mengurus administrasi atau pelayanan umum pada kecamatan merupakan laki - laki.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden pada penelitian ini menurut tingkat pendidikan dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3

Tingkat Pendidikan responden	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
<SLTA / SMA	56	56,00
D3&S1	42	42,00
S2&S3	2	2,00
Total	100	100,00

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTA kebawah, sebanyak 56 orang (56,00%), D3 & S1 sebanyak 42 orang (41,00%), Strata 2&S3 sebanyak 2 orang (2,00%), S2 dan tidak diisi sebanyak orang atau (0,00%). Hal ini menunjukkan bahwa responden menunjukan tingkat pendidikan terbanyak di tingkat SLTA yang rata – rata bisa menjawab dalam memberi pelayanan Kecamatan Kutoarjo dapat terpenuhi.

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,46	3,72	3,77	3,45	3,35	3,44	3,43	3,58
Kategori	B	SB	SB	SB	SB	B	B	B	SB
IKM Unit Layanan	87,75								

Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM dalam survei ini adalah sebagai berikut:

NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) sudah selayaknya dilakukan secara terus menerus, secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

No	Indikator Penilaian	Nilai Rata – Rata per unsur	X 0,11	Klasifikasi Nilai IKM
1	<i>Persyaratan</i>	3,42	0,380	
2	<i>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</i>	3,46	0,384	
3	<i>Waktu Penyelesaian</i>	3,72	0,413	
4	<i>Biaya/Tarif</i>	3,77	0,418	
5	<i>Produk Spesifikasi jenis pelayanan</i>	3,45	0,383	
6	<i>Kompetensi Pelaksana</i>	3,35	0,372	
7	<i>Perilaku Pelaksana</i>	3,44	0,382	
8	<i>Sarana dan Prasarana</i>	3,43	0,381	
9	<i>Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan</i>	3,58	0,397	
TOTAL			3,510	
Nilai Interval Konversi (x25)			87,746	Baik

Berdasarkan keseluruhan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Jika diambil nilai rerata dari keempat unit pelayanan di atas, maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat dengan predikat "*Baik*" pada angka 3,510 atau 87,746 setelah dikonversi.

Dengan capaian ini, pelayanan administrasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo dan jajarannya dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan capaian ini tidak membuat terlena, namun justru menjadi tantangan untuk mempertahankan dan senantiasa melakukan perbaikan di segala unsur pelayanan.

IV.2. Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka penguatan dan peningkatan beberapa unsur pelayanan yang dinilai kurang walaupun berdasarkan tanggapan responden sudah memiliki nilai mutu pelayanan kategori B dengan kinerja pelayanan "*Baik*" serta dalam mengoptimalkan unsur-unsur pelayanan lainnya, maka perlu diperhatikan dan diperbaiki beberapa unsur persyaratan, di antaranya adalah sebagai berikut:

- Unsur Kompetensi Petugas , dengan nilai rata-rata 3,350.

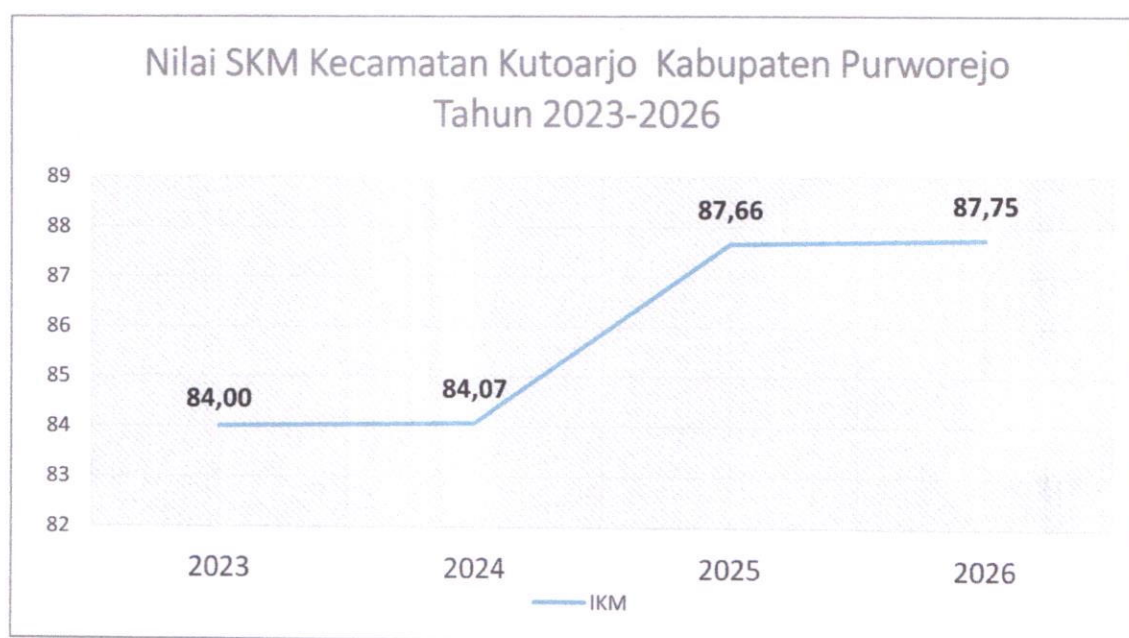
Dengan berpedoman pada temuan survey ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, perlu dilakukan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo. Beberapa rekomendasi langkah strategis tersebut antara lain:

1. Perlunya adanya Bimtek
Melakukan kombinasi pendidikan formal,seminar,kursus hingga e learning
2. Perlunya adanya Uji Kompetensi Berkala.

Memanfaatkan fasilitasi dan uji kompetensi jabatan untuk mengukur potensi actual pegawai

IV.3. 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 Kutoarjo dapat dilihat melalui grafik berikut:



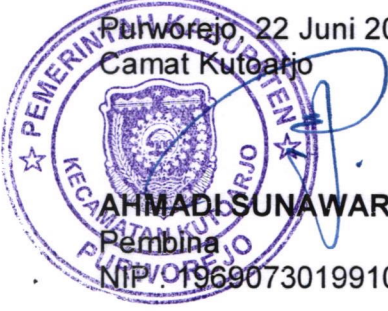
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026 pada Kecamatan Kutoarjo.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kutoarjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,746 Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Kutoarjo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Petugas, Kesesuaian Persyaratan dan Penanganan Pengaduan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi *Biaya/Tarif* dengan nilai tertinggi 3,77, *Kecepatan/Waktu* 3,720, dan *Sarana Prasarana* 3,580.

Purworejo, 22 Juni 2026
Camat Kutoarjo

AHMADI SUNAWAR, S.SOS., M.M.
Pembina
NIP. 196907301991021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

(1)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah ☒ c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah ☒ d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : 5-3-2026

Jam Survei : ☒ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : Pajak, Kependudukan (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 <u>4</u>	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 <u>4</u>
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 <u>3</u> 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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 <u>3</u> 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 <u>3</u> 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 <u>2</u> 3 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 <u>4</u>	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 <u>3</u> 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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 <u>4</u>		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : 5 Maret 2026

Jam Survei : ☒ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA *Pegawai Kenderaan* (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	③
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	③
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	④
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	④
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	③
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	③
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	④
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	③
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	③
d. Dikelola dengan baik	4

(1)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Surat Usaha (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : 5 Maret 2026

Jam Survei :

☒ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : 5 Maret 2026

Jam Survei : ☒ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 ☒ b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 ☒ c. Murah 3 d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : 4 Maret 2026

Jam Survei : ☐ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : **KTP** (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : 5-3-2026

Jam Survei : ☒ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Surat pindah (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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		

36

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : Legalisir surat (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 ☒ d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 ☒ b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

37

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Pajak Keramaian (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Warga (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik 3 d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 ☒ b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 ☒ c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : 15-3-2026

Jam Survei : ☒ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : Surat Pindah (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 <u>3</u> 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 <u>3</u> 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 <u>4</u>
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 <u>4</u>
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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 <u>3</u> 4

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 <u>3</u> 4
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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 <u>3</u> 4
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 <u>2</u> 3 4
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 <u>3</u> 4

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)







3.Laporan Pelaksanaan SKM periode sebelumnya

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II KECAMATAN KUTOARJO



KABUPATEN PURWOREJO
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO
SEMESTER II
TAHUN 2025**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

1.3 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 di lingkup Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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 SKM 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 DARI UPP

Sebagai tindak lanjut Laporan SKM terhadap Surat Sekretaris Daerah Nomor:000.8.3.4/11.477/2025 tentang Pelaksanaan dan penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II tahun 2025. Selanjutnya, Kecamatan Kutoarjo melakukan pendampingan kepada beberapa UPP khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh UPP terkait batas waktu pelaporan SKM.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 6 Kelurahan telah menyampaikan laporannya.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Kecamatan Kutoarjo	Semester 1 (Januari – Juli)	85	87,5	85	100	87,5	83,75	87,5	87,5	89,25	88,11	B (Baik)	100	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Persyaratan	Waktu penyelesaian pelayanan : • Peningkatan sosialisasi registrasi “online”. • Penambahan loket layanan Prosedur : • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis Prilaku Pelaksana : Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	80%

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
		Semester 2 (Agustus – Oktober)	87,25	86,75	91,75	92,25	83,5	86	86	85,75	90,75	87,78	B(Baik)	100	SKM Manual	1.Kesesuaian Pelayanan 2. Kecepatan Pelayanan 3. Pengaduan	...	65%
		Rata-Rata Tahunan	86,125	87,125	88,375	96,125	85,5	84,875	86,75	86,625	89,43	87,94	B (Baik)	100				
		(Agustus –Oktober)															...	70%
2.	Kelurahan Kutoarjo	Semester II	87,25	89	87,25	87,25	87,5	90	90,25	88,25	96,75		Baik	100	Manual	1.Biaya 2.Pengaduan 3.Pelayanan		
3.	Kelurahan Katerban		84,275	85,875	85,075	81,9	83,875	89,125	93,55	84,275	95,975		Baik	62	Manual	1.Biaya 2.Pelayanan 3.Biaya	...	
4.	Kelurahan Semawung Kembaran		84,275	86,075	86,425	87,85	87	85	89,275	85	78,75		Baik	60	Manual	1.Pelayanan 2.Kompetensi 3.Perilaku		

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
5.	Kelurahan Semawung Daleman		87,3	85	83,85	90	85,375	83,85	84,225	83,45	77,7		Baik	65	Manual	1.Prasarana 2.Pengaduan 3.Kompetensi		
6.	Kelurahan Bayem		87,3	82,5	77,5	87,75	85,325	81,25	89,275	85	81,25		Baik	75	Manual	1. Kecepatan Pelayanan 2.Pengaduan 3.Biaya		
7.	Kelurahan Bandung		85,825	83,325	77,5	97,5	81,25	80	85	77,5	85		Baik	60	Manual	1.Persyaratan 2.Kompetensi 3.Perilaku		
	Rata-rata Kabupaten/Kota***		86,0813	86,2104	85,654	92,417	85,258	84,8729	95,1938	85,2688	87,667		Baik	522	Manual			80%

*Form hasil pelaporan SKM dalam format excel terdapat pada bitly

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 di lingkup Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus – Oktober 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkup Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 87.66. Nilai IKM di lingkup Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 6 Kelurahan telah menyampaikan laporannya semua.
3. Dari seluruh Kelurahan yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Kutoarjo, 7 Nopember 2025
Camat Kutoarjo



NUR HUDA, S STP.,M.I.P
Pembina TK II/IVb
NIP.19820320 200012 1 001

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Kecamatan Kutoarjo	
2	Kelurahan Kutoarjo	https://drive.google.com/drive/folders/1WvzqPE81mPJHEzCwrmM3jlu1iJh2q7bt?usp=drive_link
3	Kelurahan Katerban	https://drive.google.com/drive/folders/1FK3YdRtOIMKcjE_NRHugHUpBSI3RpMxK?usp=drive_link
4	Kelurahan Bandung	https://drive.google.com/drive/folders/1VvSnGTr_6I9BxZCIkyWGkh0-foMByec-?usp=drive_link
5.	Kelurahan Semawung Daleman	https://drive.google.com/file/d/1EmAVeEbg hH3aSFV3VtEY8_gAsrdg4w4A/view?usp=sharing
6.	Kelurahan Semawung Kembaran	https://drive.google.com/drive/folders/1BLIkO1Y7iXAMm1j-w6kxirA9hfOm3ltz?usp=sharing
7.	Kelurahan Bayem	https://drive.google.com/drive/folders/1zXUG3tvCjHIVPtHFsEYs-Ucq pUmOVadh

*Laporan terlebih dahulu diupload di platform penyimpanan berbasis *cloud* (Google Drive, One Drive, Dropbox, dan/atau *cloud* instansi masing-masing). Link dari masing-masing laporan kemudian dituliskan pada kolom "Link Laporan Pelaksanaan SKM". (Sebelum membagikan link laporan, harap diperhatikan bahwa file harus bisa diakses oleh semua orang, tidak dibatasi atau *restricted*)

LAMPIRAN SKM

KUESIONER

LAMPIRAN

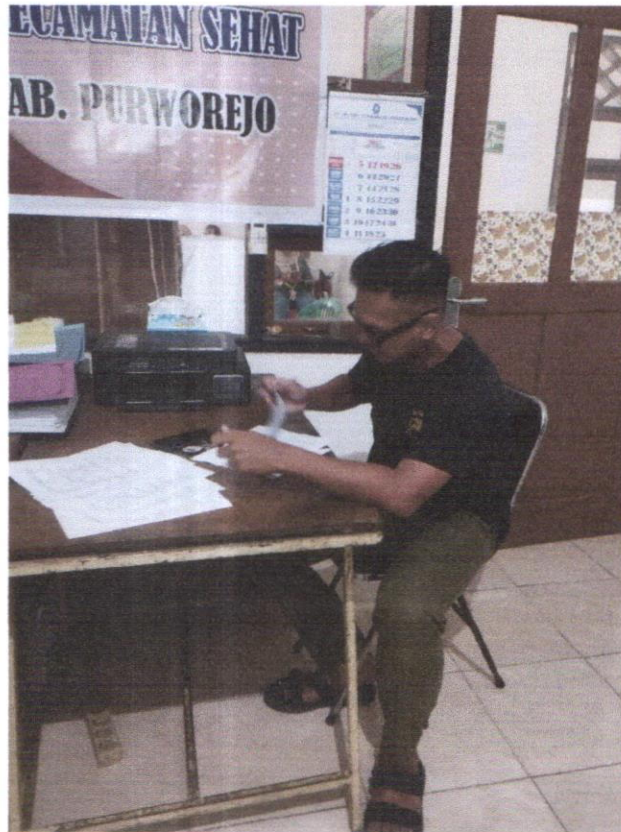
Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Kecamatan Kutoarjo	
2	Kelurahan Kutoarjo	https://drive.google.com/drive/folders/1WvzqPE81mPJHEzCwrM3jlu1iJh2q7bt?usp=drive_link
3	Kelurahan Katerban	https://drive.google.com/drive/folders/1FK3YdRtOIMKcjE_NRHugHUpBSI3RpMxK?usp=drive_link
4	Kelurahan Bandung	https://drive.google.com/drive/folders/1VvSnGTr_6l9BxZCIkyWGkh0-foMByec-?usp=drive_link
5.	Kelurahan Semawung Daleman	https://drive.google.com/file/d/1EmAVeEbg hH3aSFV3VtEY8_gAsrdg4w4A/view?usp=sharing
6.	Kelurahan Semawung Kembaran	https://drive.google.com/drive/folders/1BLIkO1Y7iXAMm1j-w6kxirA9hfOm3ltz?usp=sharing
7.	Kelurahan Bayem	https://drive.google.com/drive/folders/1zXUG3tvCjHIVPtHFsEYs-UcqpUmOVadh

*Laporan terlebih dahulu diupload di platform penyimpanan berbasis *cloud* (Google Drive, One Drive, Dropbox, dan/atau *cloud* instansi masing-masing). Link dari masing-masing laporan kemudian dituliskan pada kolom "Link Laporan Pelaksanaan SKM". (Sebelum membagikan link laporan, harap diperhatikan bahwa file harus bisa diakses oleh semua orang, tidak dibatasi atau *restricted*)

LAMPIRAN SKM

1. Dokumentasi Pelaksanaan SKM





2. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO

Tanggal Survei : 2/10/2025

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : Membayar pajak (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	☒ c. Kompeten	3
☒ d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
☒ c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	☒ d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan?		8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
☒ c. Cepat	3	☒ c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ?		9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
☒ c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	☒ d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Legak hura (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapa/ Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten ③ d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah ③ d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah ③ d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat ③ d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik ③ d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis ④	9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik ④
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapa/ Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten ③ d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah ③ d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah ③ d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat ③ d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik ③ d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis ④	9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 ☒ c. Berfungsi kurang maksimal ③ d. Dikelola dengan baik 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : Akta (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapa/ Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten ③ d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah ③ d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah ③ d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat ③ d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik ③ d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 ☒ c. Murah 3 ☒ d. Gratis ④	9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik ④
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08:00 – 12:00*
☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
Jenis layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4		6. Bagaimana pendapat Bapa/ Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten ③ d. Sangat Kompeten 4	
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah ③ d. Sangat mudah 4		7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah ③ d. Sangat sopan dan ramah 4	
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat ③ d. Sangat cepat 4		8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik ③ d. Sangat baik 4	
4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis ④		9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik ④	
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Warisan (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 ☒ b. Kurang sesuai ② c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6. Bagaimana pendapat Bapa/ Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten ③ d. Sangat Kompeten 4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah ③ d. Sangat mudah 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 ☒ b. Kurang sopan dan ramah ② c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat ③ d. Sangat cepat 4	8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik ③ d. Sangat baik 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 ☒ c. Murah ③ d. Gratis 4	9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 ☒ d. Dikelola dengan baik ④
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai ③ d. Sangat sesuai 4	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA Pendamping Sosial (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Pengaduan (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	4	6. Bagaimana pendapat Bapa/ Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4	4
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	4	7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	4
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	4	8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4	4
4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	4	9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4	4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN KUTOARJO KABUPATEN PURWOREJO**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☒ 08:00 – 12:00*

☐ 13:00 – 17:00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, Akta, dll)

II. PENDAPAT RESPONDED TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bapa/Ibu 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 Bapak/Ibu 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 Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup Mahal ☒ c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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 Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu 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