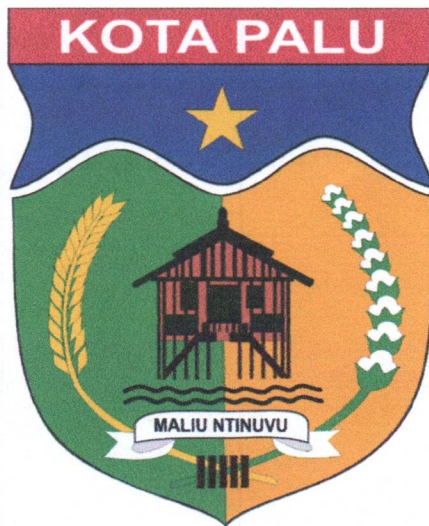


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
NOMOR : 500.14.3.5 / / BKPSDMD / I / 2026



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DAERAH KOTA PALU
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

COVER I

DAFTAR ISI II

BAB I PENDAHULUAN 1

 1. Latar Belakang 1

 2. Tujuan dan Manfaat 1

 3. Metode Pengumpulan Data 2

 4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 4

 5. Penentuan Jumlah Responden 4

BAB II ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 6

 1. Analisis Responden 6

 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

 3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10

 4. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

 PERIODE SEBELUMNYA 13

BAB IV KESIMPULAN 17

LAMPIRAN KUESIONER..... 18

BAB I PENDAHULUAN

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 di harapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka di susun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 di berikan. **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan.

Hasil survei ini akan di gunakan sebagai acuan perbaikan Pelayanan Publik yang di tuangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga di sampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Adapun manfaat yang di peroleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain :

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah di laksanakan oleh unit Pelayanan Publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat di laksanakan secara **Mandiri** oleh **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu**. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah di bentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan **Kuesioner Manual** yang di sebarakan kepada pengguna layanan.

Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di terima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu**. yaitu :

- a) **Persyaratan** : Adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan di publikasikan melalui berbagai media yang mudah di akses oleh masyarakat.

- b) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Adalah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
- c) **Waktu Penyelesaian** : Adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) **Biaya / Tarif** : Adalah ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
- e) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Adalah hasil pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f) **Kompetensi Pelaksana** : Adalah kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g) **Perilaku Pelaksana** : Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) **Sarana dan Prasarana** : segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu **1 (Satu) Tahun**. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama **6 (Enam) Bulan**.

5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu. Populasi penerima layanan pada bulan Juli – Desember 2025 dalam kurun waktu selama 6 (enam) bulan sebanyak **5.707** dengan jumlah sampel sebanyak 357 di mana responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

Besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Morgan dan Krejcie* sebagai berikut :

Tabel 1.1
Sampel dari *Morgan dan Krejcie*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB II
ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang di peroleh yaitu **5.707** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.2
Rekapitulasi Responden Penerima Layanan Bulan Juli – Desember Tahun 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	1. Pria 2. Wanita	2.477 3.230	43% 57%
2.	Usia	1. < 20 2. 21-30 3. 31-40 4. 41-50 5. > 51	238 713 2.853 1.427 476	4% 13% 50% 25% 8%
3.	Pendidikan	1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D-I 5. D-II 6. D-III 7. D-IV 8. S-I 9. S-2 10. S-3	6 12 712 - - 1000 - 3.315 638 4	0,1% 0,2% 12% - - 18% - 58% 11% 0,7%
4.	Pekerjaan	1. PNS 2. Swasta 3. Lainnya	5.527 120 60	97% 2% 1%
5.	Jenis Layanan			
	Bidang Pengembangan Karier, Penilaian Kinerja dan Penghargaan Aparatur (PKPKPA)	1. SK. Kenaikan Jabatan	54	0,9%
		2. SK. Pemberhentian Jabatan	9	0,2%
		3. SK. Pemberian Izin Cerai	11	0,2%
		4. SK. Kenaikan Pangkat	334	6%
		5. SK. Kenaikan Gaji Berkala	420	7%
		6. SK. Pencantuman Gelar	102	2%
		7. SK. Inpassing Gaji	-	-
		8. SK. Hukuman Disiplin		
		- Hukuman Ringan	15	0,3%
		- Hukuman Sedang	10	0,2%
		- Hukuman Berat	6	0,1%
		9. SK. Kode Etik	-	-

		10. SK. Pengangkatan Jabatan Fungsional Tertentu	41	0,7%
		11. SK. Pemberian Cuti		
		- Cuti Tahunan	556	10%
		- Cuti Besar	1	0,01%
		- Cuti Sakit	43	0,8%
		- Cuti Melahirkan	46	0,8%
		- Cuti Karena Alasan Penting	11	0,2%
		- Cuti di Luar Tanggungan Negara	2	0,03%
		12. Piagam Satya Lancana Karya Satya		
		- 10 Tahun	23	0,4%
		- 20 Tahun	4	0,07%
		- 30 Tahun	2	0,04%
	Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur (PKA)	1. Pendidikan dan Pelatihan Dasar	4	0,07%
		2. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas	-	-
		3. Pelatihan Kepemimpinan Administrator	3	0,04%
		4. Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tkt. II	2	0,04%
		5. ASN Magang	4	0,07%
		6. SK. Izin dan Tugas Belajar	24	0,4%
	Bidang Pengadaan, Informasi dan Mutasi Kepegawaian (PIMK)	1. Penandatanganan Perjanjian Kerja PPPK		
		- PPPK Teknis	2.724	48%
		- PPPK Guru	262	5%
		- PPPK Kesehatan	227	4%
		2. Penempatan Setelah Tugas Belajar	3	0,05%
		3. SK. Mutasi Intern	42	0,7%
		4. SK. Mutasi Masuk	24	0,4%
		5. SK. Mutasi Keluar	9	0,2%
		6. SK. Pensiun BUP	100	2%
		7. SK. Pensiun Janda / Duda	19	0,3%
		8. SK. Pensiun atas Permintaan Sendiri	4	0,07%
		9. Peremajaan Data SIASN	419	7%
		10. TAPERA	10	0,2%
		11. Hadirku	137	2%

Sumber : Hasil SKM Semester II Tahun 2025

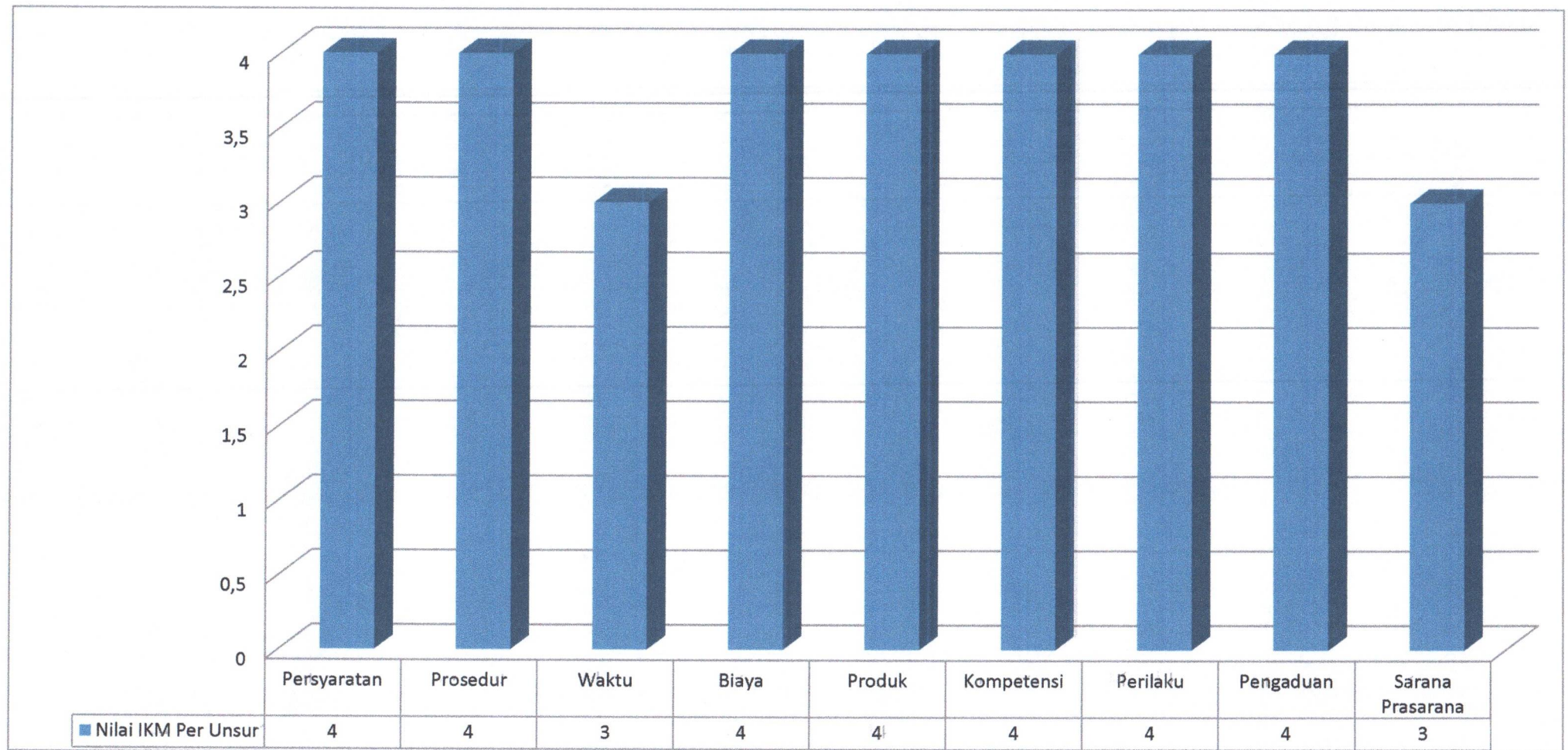
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2.3
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
Bulan Juli – Desember Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Pengaduan	Sarana Prasarana
IKM Per Unsur	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0
Kategori	A	A	C	A	A	A	A	A	C
IKM Unit Layanan	94,44 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 2.1
 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur
 Bulan Juli – Desember Tahun 2025



Sumber : Hasil SKM Semester II Tahun 2025

3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering di sorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat di tingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,0. Selanjutnya sarana prasarana mendapatkan nilai 3,0 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa **waktu pelayanan** dalam proses pembuatan sebuah produk masih terasa sangat lama. Selain itu, terdapat keluhan mengenai **sarana prasarana** yang belum memadai terutama dari sisi gedung yang sudah layak untuk di renovasi karena sangat nampak ada bekas kerusakan akibat di guncang gempa pada tahun 2018 lalu.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya di tuju untuk meningkatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang di rasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan koordinasi bersama pimpinan agar supaya bagaimana penyelesaian suatu produk bisa memenuhi kriteria atau tepat waktu.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

Tabel 2.4
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

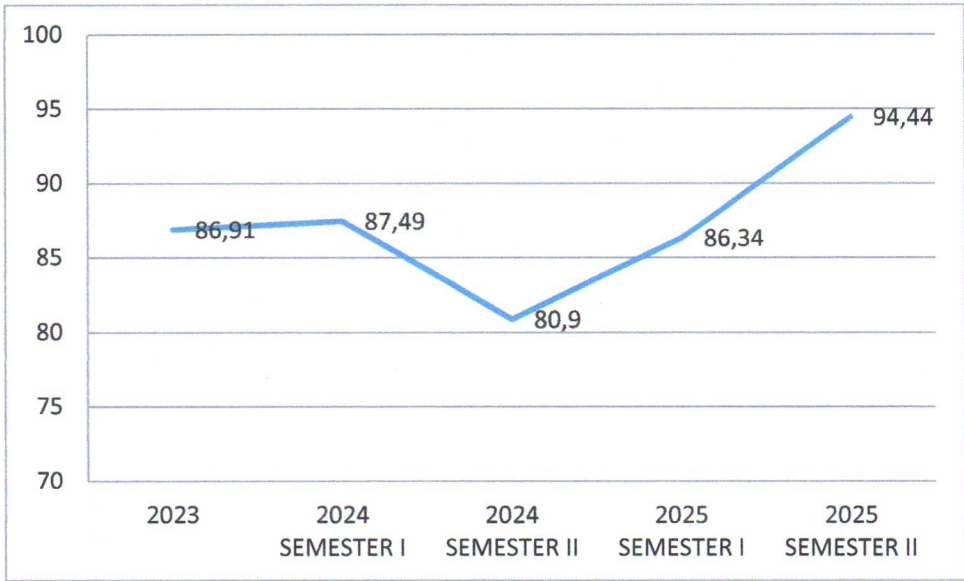
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu	Melakukan Review SOP dengan Bidang	Januari 2025	Bidang Teknis
		Melakukan Monitoring dan Evaluasi Terhadap Pembuatan Suatu Produk	Juli 2025	Bidang Teknis
2.	Sarana Prasarana	Rapat Evaluasi Bersama Seluruh Pejabat Terkait Sarana dan Prasarana Kantor	Januari 2026	Bidang Sekretariat

Sumber : Hasil SKM Semester II Tahun 2025

4. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Tren tingkat kepuasan penerima layanan **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** dapat di lihat melalui grafik berikut :

Grafik 2.2
Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 – 2025



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat di simpulkan bahwa **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE
SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.5
Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode (Sebelumnya)

No.	Unsur	IKM
1.	Persyaratan	3,3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,4
3.	Waktu Penyelesaian	3,2
4.	Biaya/Tarif	4,0
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,3
6.	Kompetensi Pelaksana	3,3
7.	Perilaku Pelaksana	3,4
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,3
9.	Sarana dan Prasarana	3,8

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode (sebelumnya).

Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah di dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Rencana Tindak Lanjut

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah / Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Di jabarkan di tambahkan tantangan / hambatan yang di hadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Melakukan Peninjauan Kembali Terhadap SOP.	Sudah	Beberapa Layanan Kepegawaian (Kenaikan Pangkat, Mutasi, Pensiun dll) Memerlukan Proses Verifikasi dan Persetujuan Berjenjang, baik Internal Maupun Eksternal Instansi, Sehingga Waktu Penyelesaian Tidak Sepenuhnya Dapat di Percepat.	Kegiatan 1
2.	Mengidentifikasi Tahapan yang Berpotensi Menimbulkan Keterlambatan.	Sudah	Pada Periode Tertentu (Misalnya Periode Kenaikan Pangkat dan Usulan Pensiun) Terjadi Lonjakan Jumlah Permohonan yang Signifikan Sehingga Mempengaruhi Kecepatan Penyelesaian Layanan.	Kegiatan 2
3.	Melakukan Monitoring Terhadap Durasi Penyelesaian Setiap Jenis Layanan.	Sudah	Masih Terdapat Berkas Usulan yang Belum Lengkap atau Memerlukan Perbaikan, Sehingga Menyebabkan Proses Verifikasi dan Penyelesaian Menjadi Lebih Lama.	Kegiatan 3
4.	Perencanaan Pengadaan Sarana Prasarana Seperti Fasilitasi Informasi dan Digitalisasi Layanan.	Sudah	Keterbatasan Anggaran.	Kegiatan 4

Kegiatan
Rencana Tindak Lanjut

Kegiatan 1



Kegiatan 2



Kegiatan
Rencana Tindak Lanjut

Kegiatan 3



Kegiatan 4



BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat di simpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 5.707 orang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** di tahun 2025. Layanan Penandatanganan Perjanjian Kerja PPPK Tenaga Teknis menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 2.724 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu**, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 94,44. Meskipun demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu dan Sarana Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, **Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Palu** telah / belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90%

Palu, Januari 2026
**Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Daerah,**

Dr. Drs. JOHN YUS MADOLI, AMP., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196906081990031011

LAMPIRAN

Kuesioner Layanan Campuran (Hybrid)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA PALU

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan :

Jenis Kelamin : ☐ Laki - laki ☐ Perempuan

Pendidikan :

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD / Sederajat
- ☐ SMP / Sederajat
- ☐ SMA / Sederajat
- ☐ D1 / D2 / D3
- ☐ D4 / S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia :

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17 - 25 tahun
- ☐ 26 - 34 tahun
- ☐ 35 - 44 tahun
- ☐ 45 - 54 tahun
- ☐ 55 - 65 tahun
- ☐ > 65 tahun

Pekerjaan :

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar / Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani / Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas / Freelance | |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | |
|--|---|
| 1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | 11a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang di berikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuaid. Sangat sesuai | 11b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh / unggah) <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak cepatb. Tidak cepatc. Cepatd. Sangat cepat |
| 3. Standar dan prosedur layanan di informasikan dengan jelas <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | 12a. Petugas melayani saya dengan ramah <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |
| 4. Prosedur / Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | 12b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah di gunakan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |

5. Layanan di berikan sesuai prosedur tanpa kecurangan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang di informasikan

a. Sangat tidak sesuai

b. Tidak sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

7. Biaya layanan sesuai dengan yang di informasikan

a. Sangat tidak sesuai

b. Tidak sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

9. Tidak ada percaloan / perantara tidak resmi dalam pelayanan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang di terima sesuai dengan yang di publikasikan

a. Sangat tidak sesuai

b. Tidak sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

13. Seluruh pengguna layanan di layani secara adil tanpa diskriminasi

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

14. Pelayanan di berikan tanpa imbalan uang, barang atau fasilitas di luar aturan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah di akses

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

16a. Sarana prasarana nyaman dan mudah di gunakan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

16b. Sistem layanan online nyaman dan mudah di gunakan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

Kritik dan Saran: