



LAPORAN SKM

PERIODE JULI – DESEMBER 2024

SEKRETARIAT DPRD KOTA BLITAR

Jl. Ahmad Yani Nomor 19, Blitar, Kode Pos:

66112, Telp. (0342) 801602

<https://setwan@kotablitar.go.id> e-mail:

setwan@blitarkota.go.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2-3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3-4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5-6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	6-7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7-8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)10	
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ...	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	16-17
BAB V KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN	19

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 Sekretariat DPRD Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 2 dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga Negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri 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 yang telah diberikan oleh Sekretariat DPRD Kota Blitar.

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 Sekretariat DPRD Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat DPRD Kota Blitar adalah tim yang disusun berdasarkan Sekretaris DPRD Kota Blitar sebagaimana terlampir:

- a. Pengarah : Sekretaris DPRD Kota Blitar
- b. Pelaksana :
 - Ketua : Kepala Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat DPRD
 - Koordinator :
 1. Kepala Bagian Hukum dan Persidangan Sekretariat DPRD Kota Blitar
 2. Kepala Bagian Pengawasan dan penganggaran Sekretariat DPRD Kota Blitar
 - Anggota/surveyor :
 1. Kasubag.Umum, Kepegawaian dan Humas
 2. Perencana Ahli Muda pada Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat DPRD Kota Blitar
 3. Perisalah Legislatif Ahli Muda pada Bagian Pengawasan dan Penganggaran Sekretariat DPRD Kota Blitar
 4. Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Bagian Pengawasan dan Penganggaran Sekretariat DPRD Kota Blitar

5. Perisalah Legislatif Ahli Muda pada Bagian Hukum dan Persidangan Sekretariat DPRD Kota Blitar
6. Analisis Produk Hukum Ahli Muda pada Bagian Hukum dan Persidangan Sekretariat DPRD Kota Blitar

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E.Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim 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 pertanyaan tersebut yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi 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. 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 6 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

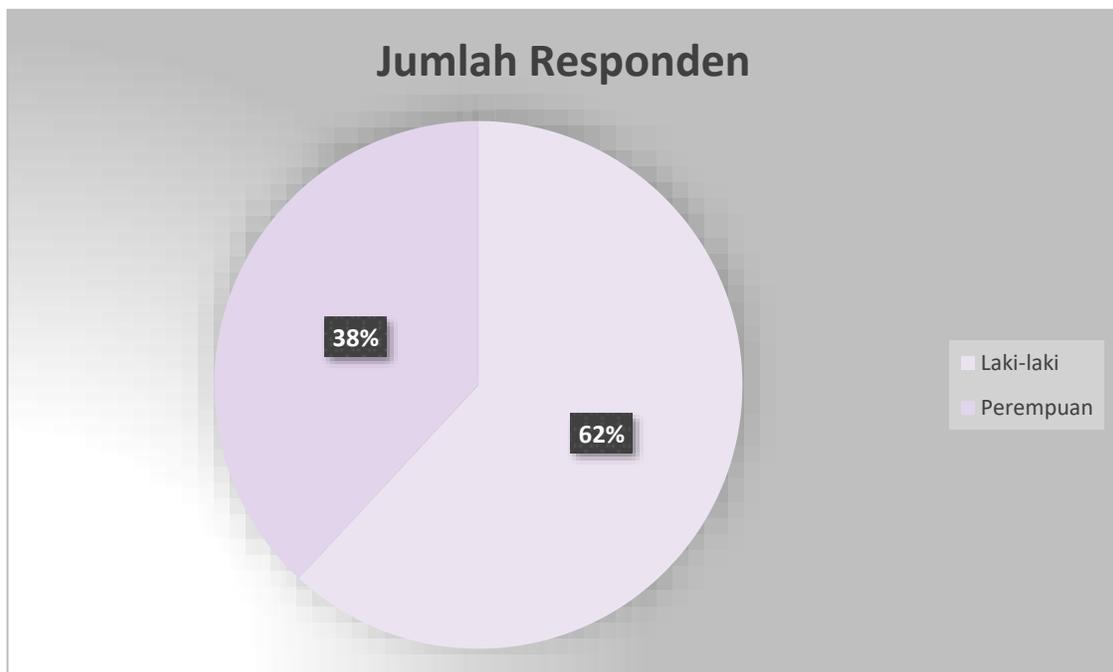
No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 Juli 2024	1 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	1 Juli 2024 – 5 Desember 2024	116 Hari Kerja

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	6 Desember 2024	1 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 Desember – 10 Desember 2024	5 Hari Kerja

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden di Sekretariat DPRD Kota Blitar pada penerima layanan yang diperoleh melalui aplikasi e- Sukma Jatim selama 6 bulan dihitung dari 1 Juli 2024 hingga 10 Desember 2024 yaitu 210 orang Responden. Berikut data mengenai karakteristik responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD Kota Blitar tahun 2024:



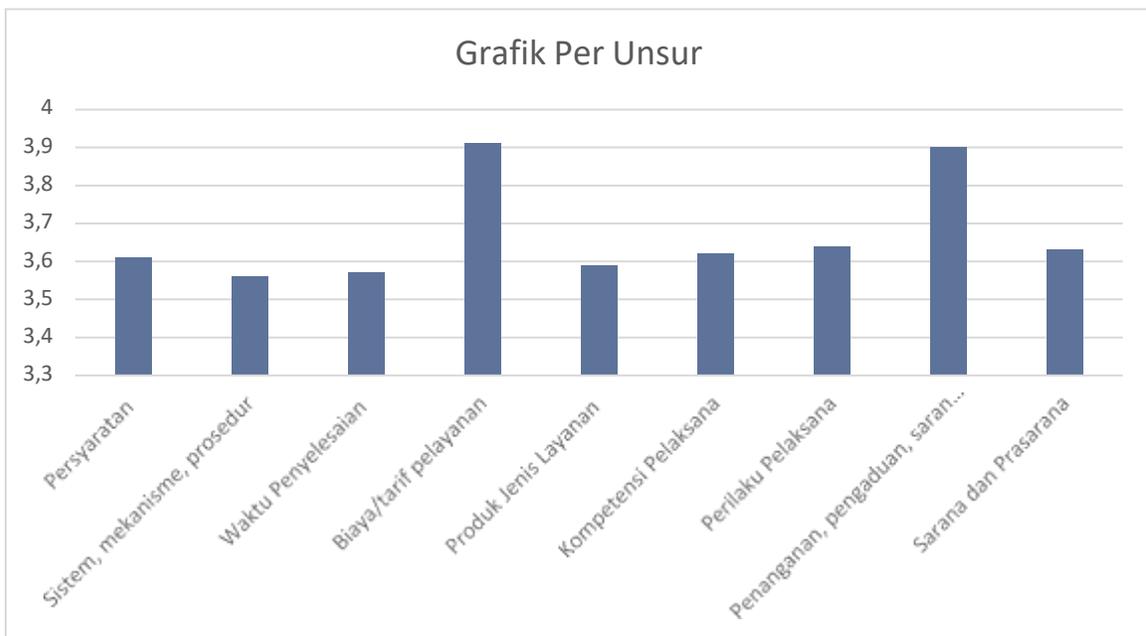
Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 62% atau sebanyak 230 orang. Sementara itu, persentase responden berjenis kelamin perempuan sebesar 38% atau sebanyak 80 orang. Sedangkan untuk usia responden Jumlah Responden yang <25 tahun hanya sekitar 24 responden saja, sedangkan untuk lainnya umur responden rata-rata adalah 40 tahun keatas.

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,61	3,56	3,57	3,91	3,59	3,62	3,64	3,90	3,63
Kategori	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK
IKM Layanan Unit	90,75								
Kriteria	SANGAT BAIK								

IKM Per Unsur Pada



3.3 Model Pelaporan SKM Tahun 2024

NO	UNSUR	SEMESTER I	SEMESTER II	SKM TH 2024
1.	Persyaratan	87,4	90,36	88,88
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	87,21	88,93	88,07
3.	Waktu Penyelesaian	84,35	89,17	87,14
4.	Biaya/tarif	97,9	97,86	97,88
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	86,07	89,64	87,85
6.	Kompetensi Pelaksana	87,4	90,4	88,90
7.	Perilaku Pelaksana	88,17	91,07	89,62
8.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	97,9	97,5	97,7
9.	Sarana dan Prasarana	88,74	90,71	89,72
	TOTAL			90,64

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data , dapat diketahui bahwa:

1. Hasil IKM 3 terendah pada semester II adalah memuat waktu penyelesaian/pelayanan dengan nilai 87,14, kemudian nilai rendah pada produk, spesifikasi jenis layanan dengan nilai 87,85 serta yang ketiga adalah sistem, mekanisme, dan prosedur dengan nilai 88,07.
2. Hasil IKM 3 tertinggi adalah tarif, biaya, dan pelayanan dengan nilai 97,88 kemudian penanganan, pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai 97,7 ,dan yang tertinggi berikutnya adalah sarana dan prasarana dengan nilai 89,72. Ketiga tarif tersebut mendapatkan nilai yang Sangat Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, rata-rata hasil saran/kritik yang masuk adalah positif dan harapan untuk lebih baik kedepannya. Diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindaklanjut yaitu sebagai berikut :

- “Semoga bisa lebih dipercepat dalam pelayanannya”
- “Sudah baik”
- “Pelayanannya baik”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh penerima layanan.
- “Sistem, mekanisme, dan prosedurnya bisa lebih efektif”

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
U3	Waktu	Durasi 5 menit – 60 menit	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U5	Produk, spesifikasi	Solusi/pemberian data yang diminta	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review SOP sesuai kebutuhan dan bidang tugas	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U1.	Persyaratan	Membawa ST/SK, SIM/KTP	v	v	v	v	Sekretaris DPRD

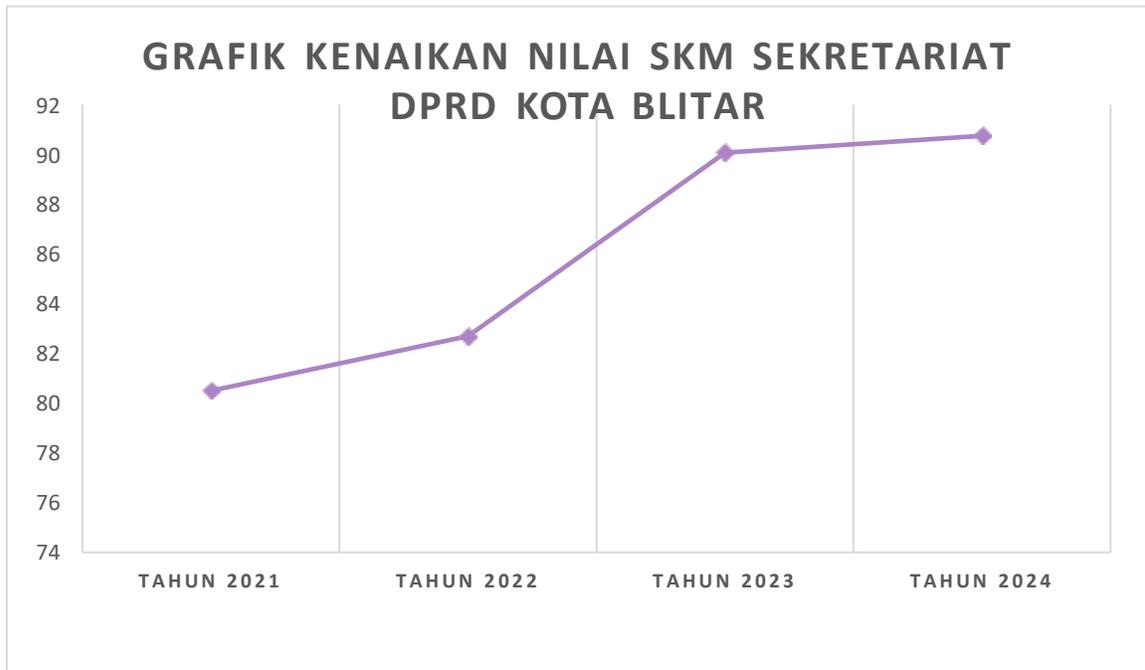
U6.	Kompetensi	Disiplin, bertanggung jawab	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U7.	Perilaku	Menyampaikan informasi dengan santun	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U9.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tamu 2. Gedung 3. Meja dan kursi 4. Wifi 5. Komputer Printer	v	v	v	v	Sekretaris DPRD

U4.	Tarif	Gratis	v	v	v	v	Sekretaris DPRD
U8.	Pengaduan	Melakukan pengaduan dapat langsung ke alamat Sekretariat DPRD Jl. Ahma d Yani No. 19	v	v	v	v	Sekretaris DPRD

perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

4.3Tren 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 Sekretariat DPRD Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan yang signifikan dari tahun 2021 hingga tahun 2023, namun mengalami sedikit penurunan pada tahun 2024. Pada tahun 2021 IKM terhadap pelayanan Sekretariat DPRD Kota Blitar adalah 80,73, dan mengalami kenaikan pada survey tahun 2022 dengan nilai 83,67, pada tahun 2023 mengalami kenaikan yg cukup banyak mencapai nilai 90,08. Namun, pada tahun 2024 mengalami sedikit penurunan dengan nilai 88,49. Pada tahun 2024 ini hampir semua unsur mengalami penurunan, kecuali unsur pada biaya pelayanan dan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan yang stabil mendapatkan nilai tinggi dengan kategori sangat baik.

BAB V

KESIMPULAN

- Survey IKM pada aplikasi E-Sukma dari tahun 2021 hingga 2024 mengalami kenaikan yaitu di angka 90,75.
- Nilai terendah pada survey E-Sukma adalah system, mekanisme, dan prosedur dan untuk nilai tertingginya adalah tarif/biaya pelayanan. Solusi perbaikan untuk jangka waktu atau waktu pelayanan akan dilaksanakan se-efektif mungkin dengan mengontrol kinerja karyawan-karyawan Sekretariat DPRD Kota Blitar beserta aplikasi yang bersangkutan.
- Nilai tertinggi, tarif dan pengaduan dari masyarakat Sekretariat DPRD sudah sangat bagus sehingga harus dipertahankan.

Kota Blitar, 10 Desember 2024

Sekretaris DPRD



Dra. Eka Atikah

NIP. 196808121988032006

LAMPIRAN I

209	3	3	3	4	3	3	3	3	3	A
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tt
Nilai/Unsur	759	747	749	822	753	760	765	819	762	
NRR/Unsur	3.61	3.56	3.57	3.91	3.59	3.62	3.64	3.9	3.63	
NRR/Unsur X 25	90.36	88.93	89.17	97.86	89.64	90.48	91.07	97.5	90.71	
NRR Tertimbang/Unsur	0.4	0.39	0.39	0.43	0.39	0.4	0.4	0.43	0.4	
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.63									
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90.75									

LAMPIRAN II



LAMPIRAN III

09.03
Kamera



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai.
- Kurang sesuai.
- Sesuai.
- Sangat sesuai.

1 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

09.03
Kamera



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah.
- Kurang mudah.
- Mudah.
- Sangat mudah.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

09.03
Kamera



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

09.04
Kamera



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

09.04
Kamera



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

5 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

09.04
Kamera



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

6 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

09:04
Kamari

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

7 of 9 Completed

09:04
Kamari

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik.

8 of 9 Completed

09:04
Kamari

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

9 of 9 Completed

10:17
Kamari

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat DPRD KOTR BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tidak sesuai.
 Kurang sesuai.
 Sesuai.
 Sangat sesuai.

10:17
Kamari

10:18
Kamari

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat DPRD KOTR BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Tidak mudah.
 Kurang mudah.
 Mudah.
 Sangat mudah.

10:18
Kamari

10:18
Kamari

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Sekretariat DPRD KOTR BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tidak cepat.
 Kurang cepat.
 Cepat.
 Sangat cepat.

10:18
Kamari

10:18

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Sekretariat DPRD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang keujaran biaya/tarif
dalam pelayanan.

Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

AA | sukma.jatimprov.go.id

10:19

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Sekretariat DPRD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kesesuaian produk
pelayanan antara yang
tercantum dalam standar
pelayanan dengan hasil yang
diberikan.

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

AA | sukma.jatimprov.go.id

10:19

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Sekretariat DPRD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang
kompetensi/kemampuan
petugas dalam pelayanan.

Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

AA | sukma.jatimprov.go.id

10:19

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Sekretariat DPRD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat saudara
tentang perilaku petugas dalam
pelayanan terkait kesopanan
dan keramahan

Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

AA | sukma.jatimprov.go.id

10:19

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Sekretariat DPRD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang penanganan
pengaduan pengguna layanan

Tidak ada
 Ada tetapi tidak
berfungsi
 Berfungsi kurang
maksimal
 Dikelola dengan baik.

AA | sukma.jatimprov.go.id

10:20

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Sekretariat DPRD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara
tentang kualitas sarana dan
prasarana

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

AA | sukma.jatimprov.go.id