

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pemerintahan Kabupaten Solok



KABUPATEN SOLOK
TAHUN 2025

AROSUKA, 2025

PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) / MITRA KERJA**

**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SOLOK
2025**

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	LatarBelakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II	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	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat / Mitra Kerja (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	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	10
BAB V	KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	14

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok sebagai salah satu penyedia layanan kepegawaian di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok, 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

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 kepegawaian yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat/ mitrakerja 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/ mitrakerja terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM/ mitra kerja 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/Mitra Kerja;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat/mitra kerja 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat/mitra kerja.

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok 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. **Jasa/ Konsultasi**: jasa layanan profesional yang membutuhkan keahlian tertentu di bidang pengawasan kepada penerima layanan.
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/kemampuan Petugas** : Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku Petugas Pelayanan** : Perilaku petugas pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
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

Survei Kepuasan Masyarakat/ Mitra Kerja dilaksanakan kepada pegawai yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok yang menjadi objek pemeriksaan kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dari bulan Mei s/d September 2025.

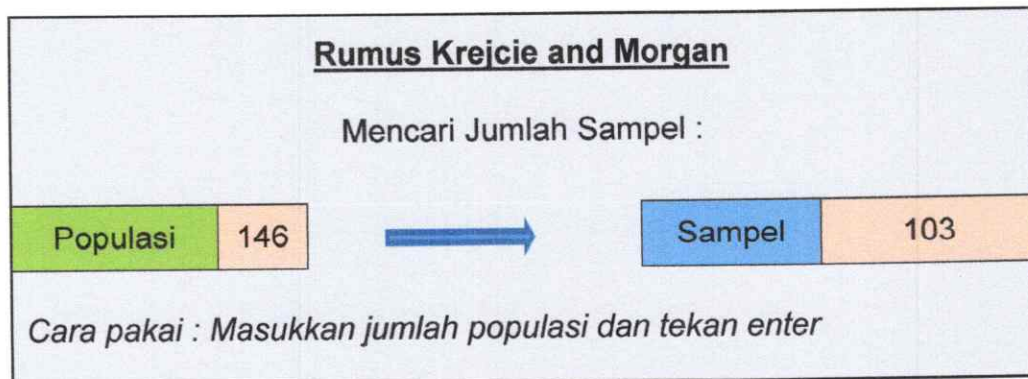
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 90 (enam puluh) hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	MEI 2025	7
2.	Pengumpulan Data	JUNI s/d JULI 2025	45
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	AGUSTUS 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	SEPTEMBER 2025	13

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, ditentukan berdasarkan pegawai yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok. Berdasarkan jumlah kuisisioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM/ mitra kerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok adalah sebanyak 103 (seratus tiga) orang.



BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	45	46%
		Wanita	58	54%
		Jumlah	103	100%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	7	0,6%
		D-III	16	11 %
		S-1	65	72 %
		S-2	15	15,4 %
		Jumlah	103	100%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat / Mitra Kerja (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	3,31	3,55	3,33	3,51	2,78	3,80	3,56	3,65	3,74
Kategori	B	A	B	B	C	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86,75 (Baik)								

Dari data di atas dapat di gambarkan sebagai berikut :

1.	Persyaratan Pelayanan	:	3.31
2.	Sistim, Mekanisme dan Prosedur	:	3.55
3.	Waktu Penyelesaian	:	3.33
4.	Biaya Pelaksanaan	:	3.51
5.	Produk, Spesifikasi jenis pelayanan	:	2,78

6.	Sistem Pelayanan	:	3.80
7.	Aplikasi Pelayanan	:	3.56
8.	Sarana dan Prasarana	:	3.65
9.	Penanganan, saran dan masukan	:	3.74

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk, Spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,78. Selanjutnya persyaratan pelayananyang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan Sistem Pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Jasa Konsultasi 3,80.

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

1. Terkait dengan unsur, persyaratan pelayanan maka terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi terhadap standar persyaratan pelayanan yang selama ini dilaksanakan dan jika memungkinkan perlu adanya evaluasi agar persyaratan pelayanan bisa lebih dipermudah namun tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku .
2. Terkait dengan unsur, produk spesifikasi jenis pelayanan, maka dibutuhkan telaahan lebih lanjut terhadap rendahnya persepsi pengguna layanan dalam unsure ini . Telaahan ini diperlukan karena jika melihat produk spesifikasi layanan fasilitas kenaikan jabatan dan Izin Izin Belajar PNS yang dikeluarkan oleh BKPSDM, maka produk berupa Surat Keterangan (SK) PNS selama ini telah dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku baik dari sisi tata naskah ataupun dari sisi persaratan pemberiannya sehingga dimungkinkan persepsi masih kurang baik tersebut disebabkan karena pertanyaan dalam kuisisioner terkait unsur ini masih belum biasa dipahami sepenuhnya oleh responden .namun tidak menutup kemungkinan pula bahwa memang persepsi yang masih kurang baik tersebut muncul karena produk spesifikasi jenis pelayanan masih belum sesuai harapan pengguna layanan.untuk mengatasi maka perlu dilakukan evaluasi terhadap produk spesifikasi dari pelayanan kenaikan jabatan dan Izin Izin Belajar PNS dan dilakukan analisa kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

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

- a. persyaratan pelayanan dengan nilai 3,31 masuk dalam kategori kurang baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, kurang mudah untuk dipahami dan dilaksanakan;
- b. Produk, spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 2,78 masuk dalam kategori kurang baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan hasil pelayanan diberikan dan diterima belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. Waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3,33 masuk dalam kategori kurang baik yang diasumsikan bahwa responden menyatakan waktu penyelesaian masih belum maksimal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				√	√	Sekretariat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Identifikasi Standar Operasional Prosedur Untuk Memudahkan			√	√	Bidang
3.	Waktu Penyelesaian	Membuat Standar Operasional Prosedur			√	√	Sekretariat dan Bidang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat/mitra kerja dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan

masyarakat/mitrakerja 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.



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok namun terjadi penurunan di tahun 2025 dikarenakan target tahun sebelum sebelumnya terlalu tinggi sedangkan berdasarkan Renstra target kita rendah ditahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)/ mitra kerja Semester II tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dilaksanakan kepada pegawai yang berurusan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di lingkungan Pemerintah daerah Kabupaten Solok dengan menggunakan metode kuisisioner SKM.
2. Penyebaran kuisisioner dilaksanakan pada tanggal 1 meil s.d 15 agustus 2025 dengan jumlah total responden sebanyak 103 (seratus tiga) orang.
3. Hasil Pengolahan data kuisisioner SKM pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok Tahun 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok adalah Baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai indeks kepuasan masyarakat/mitra kerja setelah dikonversi adalah sebesar 86.75.
4. Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah Sistem Pelayanan dan Penanganan, saran dan masukan
5. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah adalah Produk, Spesifikasi jenis pelayanan.

Arosuka, 4 Oktober 2025

PLt. KEPALA



MARCOS SOPHAN, SPT, MSi
Nip. 197403141999031006

**SURVEY KEPUASAN MITRA KERJA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA
PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
TAHUN 2025**

NILAI IKM
86,75

Nama Layanan :	
RESPONDEN	
Jumlah	: 103 Orang
Jenis Kelamin	: P = 45 Orang
	W = 58 Orang
Pendidikan	: SD = 0 Orang
	SMP = 0 Orang
	SMA = 7 Orang
	D-III = 16 Orang
	S-1 = 65 Orang
	S-2 = 15 Orang
Periode Survey = Mei s.d. Agustus 2025	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

LAMPIRAN

1. Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,31	0,36	82,75	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,55	0,34	87,75	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,33	0,32	83,25	B
U4	Jasa Konsultasi	3,51	0,44	87,75	B
U5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	2,78	0,35	69,50	C
U6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3,80	0,34	95,00	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,56	0,36	89,00	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,65	0,34	91,25	A
U9	Penanganan dan Pengaduan Pengguna Layanan.	3,74	0,39	93,50	A
Nilai Rata Rata		3,47	0,36	86,75	B

2. Kuisiener

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SOLOK

LAYANAN HYBRID

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan kami, saat ini kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini ditujukan kepada Anda yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas pelayanan kami. Pengisian survei ini membutuhkan waktu **± 10 Menit**. Adapun respon yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan riset semata.

Bagian 1

Informasi Responden Survei

1. Dimana anda mengakses unit pelayanan Anda?
 - a. Provinsi:
 - b. Kabupaten/Kota:
 - c. Unit Penyelenggara Pelayanan:
2. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Jika ya, jenis disabilitas apa yang anda miliki? (Jika tidak, lewati)
 - a. Disabilitas Fisik (Tuna Daksa)
 - b. Disabilitas Intelektual (Gangguan Kemampuan Belajar, Tuna Grahita, *Down Syndrome*)
 - c. Disabilitas Mental (Autisme, ADHD, Tuna Laras)
 - d. Disabilitas Sensori (Tuli, Tuna Netra)
4. Apa Jenis Kelamin Anda?
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
5. Sebutkan Usia Anda? _____ tahun

6. Apa pendidikan terakhir yang Anda selesaikan?

- a. Tidak Sekolah
- b. SD/Sederajat
- c. SMP/Sederajat
- d. SMA/Sederajat
- e. D1/D2/D3
- f. D4/S1
- g. S2
- h. S3

7. Apa pekerjaan Anda?

- a. PNS(ASN/PPPK)
- b. TNI/Polri
- c. Swasta
- d. Wiraswasta
- e. Ibu Rumah Tangga
- f. Pelajar/Mahasiswa
- g. Petani/Nelayan
- h. Pekerja Lepas/Freelance
- i. Tidak Bekerja
- j. Pensiunan
- k. Lain-lain

8. Apa jenis pelayanan yang Anda akses di unit pelayanan tersebut?(Contoh:

Pembuatan KTP, Pembuatan KK, dll) _____

9. Tanggal berapa Anda menerima produk akhir dari pelayanan tersebut?

10. Jam berapa Anda menerima produk akhir/konsultasi layanan?

- a. 08.00–12.00(Pagi)
- b. 13.00–17.00(Siang)
- c. Lebih dari 17.00

Bagian 2

Kepuasan Terhadap Pelayanan

Untuk meng

Kesediaan Anda untuk menjawab beberapa pertanyaan dibawah ini(silangatau lingkari salah satu jawaban):

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 - 1) Tidak Sesuai
 - 2) Kurang Sesuai
 - 3) Sesuai
 - 4) Sangat Sesuai
2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 - 1) Tidak Mudah
 - 2) Kurang Mudah
 - 3) Mudah
 - 4) Sangat Mudah
3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
 - 1) Tidak Sesuai
 - 2) Kurang Sesuai
 - 3) Sesuai
 - 4) Sangat Sesuai
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 - 1) Tidak Sesuai
 - 2) Kurang Sesuai
 - 3) Sesuai
 - 4) Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 - 1) Tidak Sesuai
 - 2) Kurang Sesuai
 - 3) Sesuai
 - 4) Sangat Sesuai

6a. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- 1) Tidak Cepat
- 2) Kurang Cepat
- 3) Cepat
- 4) Sangat Cepat

6b. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan?

- 1) Tidak Baik
- 2) Kurang Baik
- 3) Baik
- 4) Sangat Baik

7a. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi system layanan?

- 1) Tidak Mudah
- 2) Kurang Mudah
- 3) Mudah
- 4) Sangat Mudah

7b. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan?

- 1) Tidak Baik
- 2) Kurang Baik
- 3) Baik
- 4) Sangat Baik

8a. Bagaimana penilaian Anda mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?

- 1) Tidak Baik
- 2) Kurang Baik
- 3) Baik
- 4) Sangat Baik

8b. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?

- 1) Tidak Baik
- 2) Kurang Baik
- 3) Baik
- 4) Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

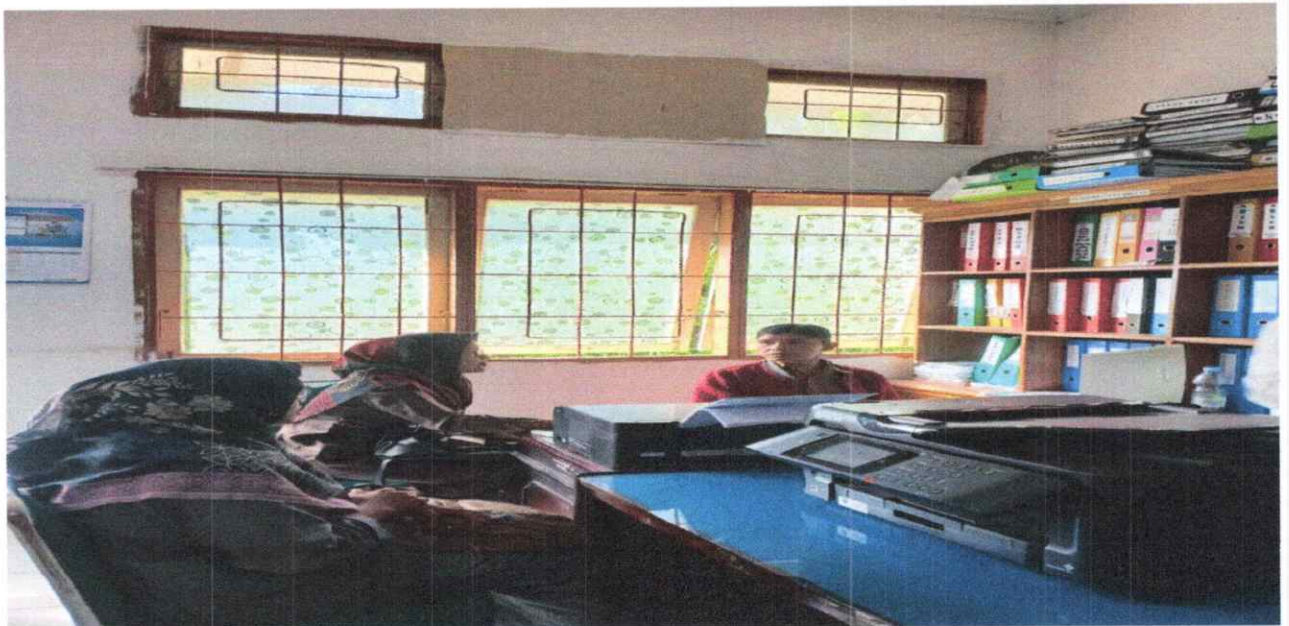
- 1) Tidak Baik
- 2) Kurang Baik
- 3) Baik
- 4) Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM

a. Pelayanan DATA KEPEPEGAWAIAN



b. Pelayanan E Kinerja



C. Pelayanan Jabatan Fungsional



D. Pelayanan Pengadaan ASN



**SURVEY KEPUASAN MITRA KERJA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA
PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
TAHUN 2025**

NILAI IKM
86,75

Nama Layanan :	
RESPONDEN	
Jumlah	: 103 Orang
Jenis Kelamin	:
	P = 58 Orang
	W = 45 Orang
Pendidikan	:
	SD = 0 Orang
	SMP = 0 Orang
	SMA = 7 Orang
	D-III = 16 Orang
	S-1 = 65 Orang
	S-2 = 15 Orang
Periode Survey = Meei s.d. Agustus 2025	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT