



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II



KELURAHAN MANGUNSARI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

Halaman Cover 1

DAFTAR ISIii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan dan Manfaat 1

1.3 Metode Pengumpulan Data..... 2

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 3

1.5 Penentuan Jumlah Responden 3

BAB II 4

ANALISIS DATA SKM 4

2.1 Analisis Responden 4

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 5

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut..... 6

2.4 Tren Nilai SKM 7

BAB III 8

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 8

BAB IV 11

KESIMPULAN 11

LAMPIRAN 12

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)..... 13

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri 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.

Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan 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.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. **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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 95 orang dan sampel sebanyak 76 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

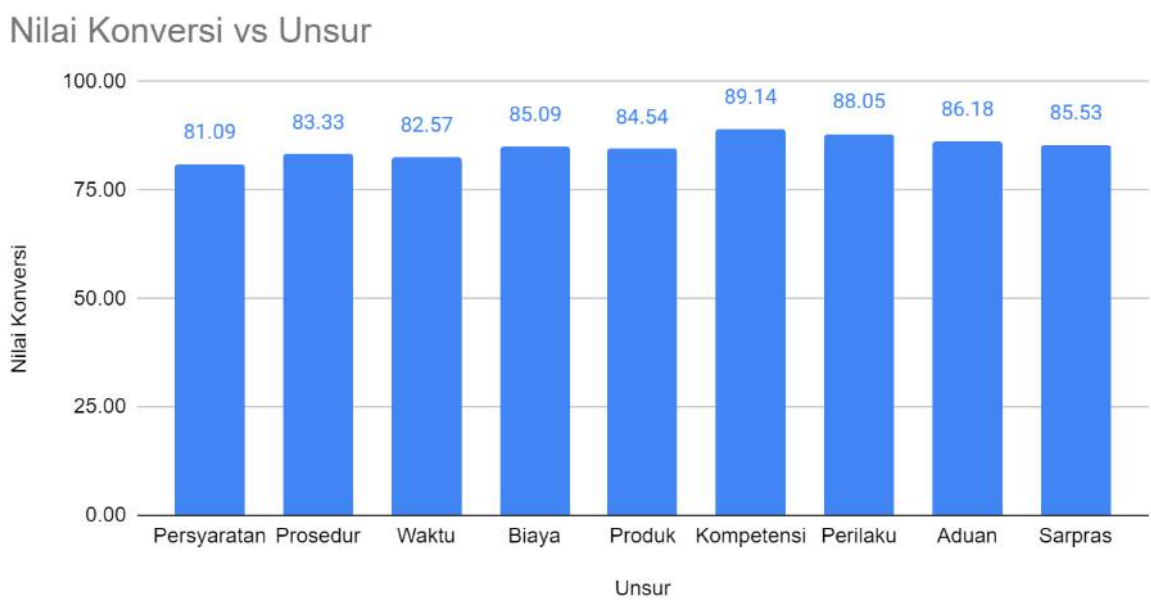
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 76 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	34	44,74%
		Perempuan	42	55,26%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1,32%
		SD/Sederajat	4	5,26%
		SMP/Sederajat	8	10,53%
		SMA/Sederajat	30	39,47%
		D1/D2/D3	7	9,21%
		D4/S1	21	27,63%
		S2	5	6,58%
		S3		
3	Pekerjaan	ASN	8	10,53%
		Ibu Rumah Tangga	21	27,63%
		Lainnya	3	3,95%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	10,53%
		Pelajar/Mahasiswa	5	6,58%
		Pensiunan	4	5,26%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	76	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Keterangan Beda Nama	2	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50
2.	Keterangan Domisili	1	75,00	75,00	75,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	89,81
3.	Keterangan Kematian	2	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50	87,50
4.	Keterangan Lainnya	14	80,36	80,36	78,57	82,14	80,36	85,71	83,33	82,14	80,36	81,48
5.	Keterangan Usaha	4	84,38	83,33	81,25	81,25	87,50	81,25	81,25	83,33	81,25	82,75
6.	Pengantar Kependudukan	12	84,38	94,44	91,67	95,14	91,67	93,75	95,14	93,75	93,75	92,63
7.	Pengesahan Pengantar Pertanahan	6	77,08	81,94	83,33	83,33	79,17	87,50	86,11	86,11	87,50	83,56
8.	Surat Keterangan Ahli Waris	2	81,25	75,00	75,00	79,17	75,00	87,50	83,33	79,17	75,00	78,94
9.	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	78,13	68,75	75,00	81,25	75,00	81,25	77,08	75,00	75,00	76,27
10.	Surat Pengantar	1	87,50	91,67	75,00	91,67	100,00	100,00	100,00	91,67	100,00	93,06
11.	Surat Pengantar Lainnya	28	79,91	82,44	82,14	83,63	84,82	91,07	89,88	88,69	85,71	85,37
Rerata IKM Per Unsur			81,09	83,33	82,57	85,09	84,54	89,14	88,05	86,95	85,53	85,14
IKM Unit Layanan			85,06									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 81,09, selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 82,57 adalah nilai terendah kedua.

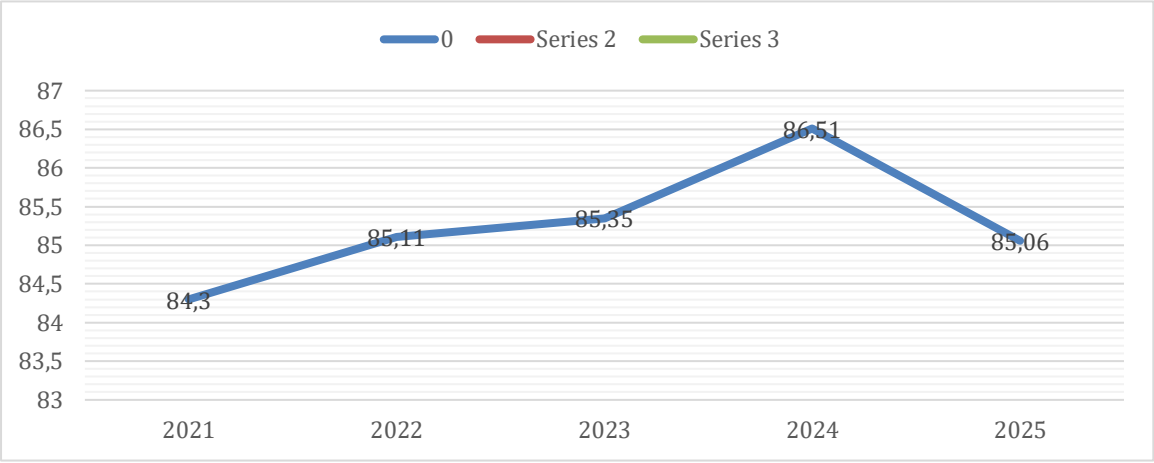
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Sehingga, terdapat keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan membutuhkan waktu yang lama, dan berpendapat pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan ke depan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan reviu penyusunan Standar Operasional Prosedur	Desember 2025	Sekretaris Kelurahan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86,16
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,89
3	Waktu Penyelesaian	81,45
4	Biaya/Tarif	99,46
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,35
6	Kompetensi Pelaksana	84,68
7	Perilaku Pelaksana	86,16
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,59
9	Sarana dan Prasarana	95,70

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan																																																																								
1	Usulan Pengadaan Sarpras	Sudah	Penambahan laptop, printer, Komputer dari Kecamatan pada tanggal 23 Juni 2025	 PEMERINTAH KOTA SALATIGA KECAMATAN SIDOMUKTI Jalan Hasanudin No. 116 A Salatiga Kode Pos 50721 Telp. (0298) 325280 Faks. (0298) 325280 Situs http://sidomukti.salatiga.go.id Surat elektronik sidomukti@salatiga.go.id BERTAKARIB SERAH TERIMA BARANG INVENTARIS Nomor : 000.2.3.2/495 Pada hari ini Senin, tanggal Dua Puluh Tiga bulan Juni tahun dua ribu dua puluh lima (23-06-2025), yang bertanda tangan di bawah ini: 1. Nama : GUNTUR JUNANTO, S.STP NIP : 19790805 199711 1 001 Jabatan : Camat Sidomukti Kota Salatiga Sebagai Pengguna Barang, selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA 2. Nama : MEI INDAH SUSANTI, S.H, M.M NIP : 197905221995012001 Jabatan : Lurah Mangunrejo Selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA Berdasarkan : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2024 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah. PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA telah sepakat mengadakan Serah Terima Barang Milik Daerah dengan ketentuan sebagai berikut : Pasal 1 PIHAK PERTAMA menyerahkan barang kepada PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA menerima dan PIHAK PERTAMA Barang Milik Daerah sebagai berikut : <table><tr><th>No</th><th>Kode Barang</th><th>Reguler</th><th>Nama Barang</th><th>Tahun Perolehan</th><th>Jml</th><th>Harga Satuan</th><th>Harga Perolehan</th></tr><tr><td>1</td><td>1.3.2.05.01.05.043</td><td>000002</td><td>LCD Projector - Resolution Full HD (1920 x 1080), 3LCD Technology</td><td>2025</td><td>1</td><td>10.389.600</td><td>10.389.600</td></tr><tr><td>2</td><td>1.3.2.05.02.04.006</td><td>000001 - 000003</td><td>Kipas Angin Berten (Standing Fan) - 18 inch</td><td>2025</td><td>3</td><td>997.900</td><td>2.993.700</td></tr><tr><td>3</td><td>1.3.2.05.02.06.006</td><td>000001</td><td>Sound System indoor - Standar</td><td>2025</td><td>1</td><td>5.383.500</td><td>5.383.500</td></tr><tr><td>4</td><td>1.3.2.10.01.02.009</td><td>000001</td><td>Tablet - Xerox</td><td>2025</td><td>1</td><td>6.128.200</td><td>6.128.200</td></tr><tr><td>5</td><td>1.3.2.10.01.02.001</td><td>000006, 000010</td><td>PC Desktop - Core i5 RAM 8GB SSD 256GB (R Standar)</td><td>2025</td><td>2</td><td>6.105.000</td><td>12.210.000</td></tr><tr><td>6</td><td>1.3.2.10.01.02.002</td><td>000004, 000005</td><td>Laptop - Core i7, RAM 8GB, SSD 1TB, VGA NVIDIA GTX1650 4GB, 15.6", DVD-RW, Aesio 20000 725</td><td>2025</td><td>2</td><td>13.009.200</td><td>26.018.400</td></tr><tr><td>7</td><td>1.3.2.10.02.03.003</td><td>000009</td><td>Printer All in One / Multifunction - Epson M3170</td><td>2025</td><td>1</td><td>6.271.500</td><td>6.271.500</td></tr><tr><td colspan="5">JUMLAH</td><td>11</td><td></td><td>68.364.900</td></tr></table>	No	Kode Barang	Reguler	Nama Barang	Tahun Perolehan	Jml	Harga Satuan	Harga Perolehan	1	1.3.2.05.01.05.043	000002	LCD Projector - Resolution Full HD (1920 x 1080), 3LCD Technology	2025	1	10.389.600	10.389.600	2	1.3.2.05.02.04.006	000001 - 000003	Kipas Angin Berten (Standing Fan) - 18 inch	2025	3	997.900	2.993.700	3	1.3.2.05.02.06.006	000001	Sound System indoor - Standar	2025	1	5.383.500	5.383.500	4	1.3.2.10.01.02.009	000001	Tablet - Xerox	2025	1	6.128.200	6.128.200	5	1.3.2.10.01.02.001	000006, 000010	PC Desktop - Core i5 RAM 8GB SSD 256GB (R Standar)	2025	2	6.105.000	12.210.000	6	1.3.2.10.01.02.002	000004, 000005	Laptop - Core i7, RAM 8GB, SSD 1TB, VGA NVIDIA GTX1650 4GB, 15.6", DVD-RW, Aesio 20000 725	2025	2	13.009.200	26.018.400	7	1.3.2.10.02.03.003	000009	Printer All in One / Multifunction - Epson M3170	2025	1	6.271.500	6.271.500	JUMLAH					11		68.364.900	
No	Kode Barang	Reguler	Nama Barang	Tahun Perolehan	Jml	Harga Satuan	Harga Perolehan																																																																						
1	1.3.2.05.01.05.043	000002	LCD Projector - Resolution Full HD (1920 x 1080), 3LCD Technology	2025	1	10.389.600	10.389.600																																																																						
2	1.3.2.05.02.04.006	000001 - 000003	Kipas Angin Berten (Standing Fan) - 18 inch	2025	3	997.900	2.993.700																																																																						
3	1.3.2.05.02.06.006	000001	Sound System indoor - Standar	2025	1	5.383.500	5.383.500																																																																						
4	1.3.2.10.01.02.009	000001	Tablet - Xerox	2025	1	6.128.200	6.128.200																																																																						
5	1.3.2.10.01.02.001	000006, 000010	PC Desktop - Core i5 RAM 8GB SSD 256GB (R Standar)	2025	2	6.105.000	12.210.000																																																																						
6	1.3.2.10.01.02.002	000004, 000005	Laptop - Core i7, RAM 8GB, SSD 1TB, VGA NVIDIA GTX1650 4GB, 15.6", DVD-RW, Aesio 20000 725	2025	2	13.009.200	26.018.400																																																																						
7	1.3.2.10.02.03.003	000009	Printer All in One / Multifunction - Epson M3170	2025	1	6.271.500	6.271.500																																																																						
JUMLAH					11		68.364.900																																																																						

2	Sosialisasi Pelayanan Kelurahan kepada Warga, Ketua RT & RW, LPMK, PKK.	Sudah	Kegiatan Sosialisasi Sistem Pelayanan Berbasis <i>Website</i> dan Penggunaan Nomor <i>Whatsapp</i> pada September 2023.		Tidak semua warga memahami dan memanfaatkan <i>Website</i> dan Penggunaan Nomor <i>Whatsapp</i> dalam Pelayanan.
3	Peningkatan Kompetensi ASN	Sudah	Penambahan personil dan Mengikuti Bimtek Literasi Digital bagi ASN	 	Tidak semua warga memanfaatkan <i>Website</i> Pelayanan.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 76 orang mengisi SKM pada Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga di Semester II Tahun 2025. Layanan Surat Pengantar Lainnya menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 28 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,05, nilai SKM Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan waktu pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Mangunsari Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Salatiga, 14 November 2025



BERLIAN AGUSTINA MAHARDIKA, S.STP., M.M.

Penata

NIP. 19940817 201609 2 001

LAMPIRAN

- 1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**
- 2. Kuesioner**

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Tambahkan Baris Tambahkan 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategori/asi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN																		Checklist
							Persyaratan		Prosedur			Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku			Aduan	Sarpas			
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16			
1	Surat Keterangan Tidak Mampu	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar			
2	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4 Benar			
3	Pengesahan Pengantar Pertanahan	Perempuan	SD/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4 Benar			
4	Pengesahan Pengantar Pertanahan	Perempuan	SD/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4 Benar			
5	Keterangan Lainnya	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
6	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
7	Keterangan Beda Nama	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
8	Keterangan Usaha	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3 Benar			
9	Keterangan Usaha	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
10	Pengesahan Pengantar Pertanahan	Perempuan	D4/S1	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
11	Pengesahan Pengantar Pertanahan	Laki-Laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
12	Keterangan Beda Nama	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
13	Surat Keterangan Ahli Waris	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3 Benar			
14	Pengesahan Pengantar Pertanahan	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
15	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
16	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4 Benar			
17	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
18	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3 Benar			
19	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	Tidak Sekolah	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
20	Keterangan Lainnya	Perempuan	D4/S1	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3 Benar			
21	Pengesahan Pengantar Pertanahan	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
22	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
23	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3 Benar			
24	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
25	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
26	Keterangan Domisili	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
27	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
28	Keterangan Kematian	Laki-Laki	SMA/Sederajat	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
29	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	Non Disabilitas		2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4 Benar			
30	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	SD/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4 Benar			
31	Keterangan Kematian	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
32	Surat Keterangan Tidak Mampu	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3 Benar			
33	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4 Benar			
34	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	S2	ASN	Non Disabilitas		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
35	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	D1/D2/D3	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
36	Keterangan Usaha	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3 Benar			
37	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
38	Pengantar Kependudukan	Laki-Laki	S2	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3 Benar			
39	Surat Keterangan Tidak Mampu	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
40	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
41	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	D4/S1	Pensiunan	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3 Benar			
42	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Benar			
43	Keterangan Usaha	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
44	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
45	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3 Benar			
46	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	SMA/Sederajat	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
47	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	S2	Pensiunan	Non Disabilitas		4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3 Benar			
48	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
49	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 Benar			
50	Pengantar Kependudukan	Perempuan	D4/S1	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
51	Surat Pengantar	Perempuan	D4/S1	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4 Benar			
52	Pengantar Kependudukan	Perempuan	SD/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3 Benar			
53	Surat Keterangan Ahli Waris	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
54	Surat Keterangan Tidak Mampu	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3 Benar			
55	Keterangan Lainnya	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
56	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3 Benar			
57	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
58	Pengantar Kependudukan	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
59	Pengantar Kependudukan	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
60	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
61	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Benar			
62	Keterangan Lainnya	Perempuan	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
63	Pengantar Kependudukan	Perempuan	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4 Benar			
64	Keterangan Lainnya	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Benar			
65	Keterangan Lainnya	Perempuan	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3 Benar			

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN : KELURAHAN MANGUNSARI

Tambahkan Baris

Tambahkan 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN																Checklist		
							Persyaratan		Prosedur				Waktu	Biaya			Produk	Kompetensi	Perilaku					Aduan	Sarpras
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16			
66	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	SMP/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar		
67	Pengantar Kependudukan	Laki-Laki	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
68	Surat Pengantar Lainnya	Perempuan	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar		
69	Pengantar Kependudukan	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
70	Keterangan Lainnya	Laki-Laki	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
71	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Benar		
72	Surat Pengantar Lainnya	Laki-Laki	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	Benar		
73	Pengantar Kependudukan	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Wirausaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
74	Pengantar Kependudukan	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Pekerja Lepas/Freelance	Non Disabilitas		3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
75	Pengantar Kependudukan	Perempuan	D1/D2/D3	Ibu Rumah Tangga	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar		
76	Pengantar Kependudukan	Perempuan	S2	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
Total Nilai Pertanyaan							251	242	254	250	256	251	251	263	262	257	271	272	264	267	262	260			
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3.30	3.18	3.34	3.29	3.37	3.30	3.30	3.46	3.45	3.38	3.57	3.58	3.47	3.51	3.45	3.42			
Nilai Per Unsur							3.24		3.33			3.30		3.40			3.38		3.57		3.52				
Kategori Per Unsur							B		B			B		B			B		A		B				
IKM OPP							3.40																		
IKM Konversi OPP							85.06																		
Mutu Layanan							B																		

Rincian Hasil					
Item Pertanyaan	Unsur	Nilai Konversi	Nilai	Nilai Item Konversi	Nilai Item
P1	Persyaratan	81.09	3.24	82.57	3.30
P2				79.61	3.18
P3	Prosedur	83.33	3.33	83.55	3.34
P4				82.24	3.29
P5				84.21	3.37
P6	Waktu	82.57	3.30	82.57	3.30
P7				82.57	3.30
P8	Biaya	85.09	3.40	86.51	3.46
P9				86.18	3.45
P10	Produk	84.54	3.38	84.54	3.38
P11	Kompetensi	89.14	3.57	89.14	3.57
P12				89.47	3.58
P13	Perilaku	88.05	3.52	86.84	3.47
P14				87.83	3.51
P15	Aduan	86.18	3.45	86.18	3.45
P16	Sarpras	85.53	3.42	85.53	3.42

	SPAK
	SPKP

Rincian Nilai			
	IKM	SPKP	SPAK
Konversi	85.06	84.36	86.32
Nilai	3.40	3.37	3.45

Chart Per Unsur

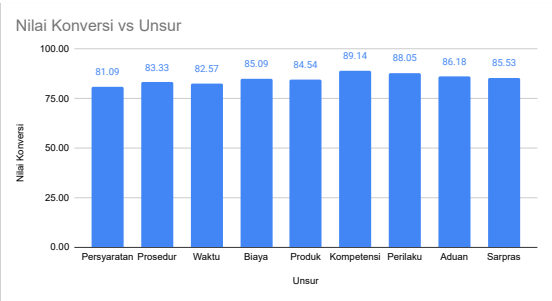
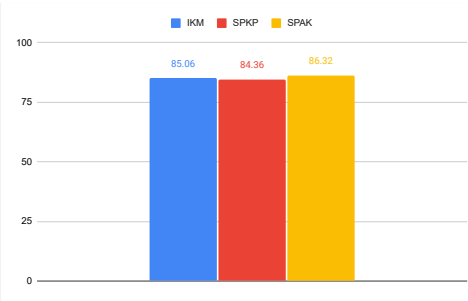


Chart Penilaian



Nilai Per Jenis Layanan																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Keterangan Beda Nama	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50		87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50
Keterangan Domisili	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		75.00	75.00	75.00	83.33	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	89.81
Keterangan Kematian	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50		87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50
Keterangan Lainnya	3.36	3.07	3.21	3.14	3.29	3.14	3.14	3.36	3.36	3.21	3.43	3.43	3.29	3.29	3.29	3.21		80.36	80.36	78.57	82.14	80.36	85.71	83.33	82.14	80.36	81.48
Keterangan Usaha	3.50	3.25	3.50	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	3.25	3.50	3.25	3.25	3.25	3.25	3.50	3.25		84.38	83.33	81.25	81.25	87.50	81.25	81.25	83.33	81.25	82.75
Pengantar Kependudukan	3.250	3.50	3.83	3.67	3.83	3.67	3.83	3.83	3.75	3.67	3.75	3.83	3.75	3.83	3.67	3.75		84.38	84.44	91.67	95.14	91.67	93.75	95.14	93.75	92.63	91.25
Pengesahan Pengantar Pertanahan	3.00	3.17	3.33	3.17	3.33	3.33	3.33	3.33	3.50	3.17	3.17	3.50	3.50	3.33	3.50	3.50		77.08	81.94	83.33	83.33	79.17	87.50	86.11	86.11	87.50	83.56
Surat Keterangan Ahli Waris	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.00	3.50	3.00	3.50	3.00	3.00		81.25	75.00	75.00	79.17	75.00	87.50	83.33	79.17	75.00	78.94
Surat Keterangan Tidak Mampu	3.50	2.75	2.75	2.75	2.75	3.00	3.00	2.75	3.50	3.50	3.00	3.25	3.25	3.25	2.75	3.00		78.13	68.75	75.00	81.25	75.00	81.25	77.08	75.00	75.00	76.27
Surat Pengantar	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00		87.50	91.67	75.00	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	100.00	93.06
Surat Pengantar Lainnya	3.25	3.14	3.29	3.29	3.32	3.29	3.21	3.39	3.43	3.39	3.64	3.64	3.54	3.61	3.50	3.43		79.91	82.44	82.14	83.63	84.82	91.07	89.88	88.69	85.71	85.37
Grand Total	3.30	3.18	3.34	3.29	3.37	3.30	3.30	3.46	3.45	3.38	3.57	3.58	3.47	3.51	3.45	3.42		81.09	83.33	82.57	85.09	84.54	89.14	88.05	86.95	85.53	85.14

Jenis Layanan	0
Keterangan Beda Nama	2
Keterangan Domisili	1
Keterangan Kematian	2
Keterangan Lainnya	14
Keterangan Usaha	4
Pengantar Kependudukan	12
Pengesahan Pengantar Pertanahan	6
Surat Keterangan Ahli Waris	2
Surat Keterangan Tidak Mampu	4
Surat Pengantar	1
Surat Pengantar Lainnya	28
Grand Total	76

Jenis Kelamin		
	0	
Laki-Laki	34	44.74%
Perempuan	42	55.26%
Grand Total	76	100.00%

Pendidikan		
	0	
D1/D2/D3	7	9.21%
DA/S1	21	27.63%
S2	5	6.58%
SD/Sederajat	4	5.26%
SMA/Sederajat	30	39.47%
SMP/Sederajat	8	10.53%
Tidak Sekolah	1	1.32%
Grand Total	76	100.00%

Kategorisasi Pengguna Layanan (D		
	0	
Non Disabilitas	76	100.00%
Grand Total	76	100.00%

Kategorisasi Jenis Disabilitas		
	0	
Grand Total	0	

Pekerjaan		
	0	
ASN	8	10.53%
Ibu Rumah Tangga	21	27.63%
Lainnya	3	3.95%
Pekerja Lepas/Freelance	8	10.53%
Pelajar/Mahasiswa	5	6.58%
Pensiunan	4	5.26%
Swasta	18	23.68%
Wirasusaha	9	11.84%
Grand Total	76	100.00%

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 29 Oktober 2025.

Jenis Layanan yang Diterima: SKTM. (pengantar).

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 29 Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pengantar

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 29 - 06 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Minta Surat ttd untuk mendapat SSK H-1

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 ☒ d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

- | | |
|---|---|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |

Kritik dan Saran: Sudah baik dalam melayani masyarakat.
 Anindiasis -

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 29 - de 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Minta Surat t. b. ds Bu luras / Bpk Camat
untuk membuat sertifikat.

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>☒ b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran: Sudah Baik dalam melayani masyarakat.
terimakasih.

5

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 28 Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Peritinan Survey

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ Sesuai
d. Sangat sesuai</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ Sesuai
d. Sangat sesuai</p> |
|---|---|

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 29 - 10 - 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pengantar

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 nonelektronik <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ d. Sangat sesuai |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 28 October

Jenis Layanan yang Diterima: Surat pernyataan satu orang yang sama

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 nonelektronik <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

8

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 28/10/2025

Jenis Layanan yang Diterima: Surat usaha

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ Sesuaid. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ Setujud. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ Sangat sesuai |
|---|---|

- | | |
|---|---|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 28 Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Surat Perpanjangan TBM CERDAS

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai |
|---|---|

- | | |
|---|---|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

- Pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan prosedur yang ada .
- Kedepannya agar lebih baik lagi .

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27 Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pemecahan Letter D.

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 nonelektronik <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ d. Sangat sesuai | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ d. Sangat sesuai |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

Sangat Baik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27-10-2025

Jenis Layanan yang Diterima: Sukoharjo Sertifikat

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai |
|---|---|

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27. Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Keperawatan beda ruma tetapi 1 orang yg sama

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik
 a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 ☒ d. Sangat setuju</p> <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 ☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 ☒ d. Sangat setuju</p> <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 ☒ d. Sangat sesuai</p> |
|--|---|

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. ☒ Sangat setuju</p> <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. ☒ Sangat setuju</p> <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. ☒ Sesuai
d. Sangat sesuai</p> <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. ☒ Sesuai
d. Sangat sesuai</p> <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> |
|--|--|

Kritik dan Saran:

sudah bagus, pertahankan dan tingkatkan -

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27 - 10 - 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Surat ahli waris

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

- | | |
|---|--|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. ☒ Setuju
d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. ☒ Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. ☒ Sesuai
d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. ☒ Sesuai
d. Sangat sesuai</p> |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran: *Semoga tetap baik dan di tingkatkan*

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27 Oktober 2025
Jenis Layanan yang Diterima: Minta Letter D dan pengertipikatan tanah.
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 nonelektronik
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai
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 diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27.10.2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pengasahan, Penyataan, Pengharisan

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |
|---|---|

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: Senin, 27 Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pengurusan syarat PDS Kehendak

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

Pelayanan semakin bagus dan dipertahankan layanan yang sangat baik ini

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27 OKTOBER 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Tanda Tangan dan Cap Lurah

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ d. Sangat sesuai |
|---|---|

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

(18)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27-10-2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pengantar

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju</p> <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai</p> |
|---|---|

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27-10-2025
Jenis Layanan yang Diterima: Surat Pengantar
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 nonelektronik

a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan

a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai
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 diterima sesuai dengan yang dipublikasikan

a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 27-10-2025

Jenis Layanan yang Diterima: TTD TASPEN

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

- | | |
|---|--|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>☒ b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

TERIMA KASIH ATAS PELAYANANNYA.
 PERTAHANKAN YANG BAIK
 DAN TINGKATKAN LEBI BAIK.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 24 - Okt - 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pemecahan sertifikat

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 ☒ Sangat tidak setuju
 ☐ Tidak setuju
 ☐ Setuju
 ☐ Sangat setuju</p> <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 ☐ Sangat tidak sesuai
 ☐ Tidak sesuai
 ☒ Sesuai
 ☐ Sangat sesuai</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 ☐ Sangat tidak setuju
 ☐ Tidak setuju
 ☒ Setuju
 ☐ Sangat setuju</p> <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 ☐ Sangat tidak sesuai
 ☐ Tidak sesuai
 ☒ Sesuai
 ☐ Sangat sesuai</p> |
|---|---|

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 24 / 10 2015

Jenis Layanan yang Diterima: permohonan pindah KK

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran: Cukup .

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
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 diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: Kamis 30/10/2025

Jenis Layanan yang Diterima: Mengurus pernikahan

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 nonelektronik <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ Sangat setuju | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ Sangat sesuai | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ Sangat sesuai |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: Kamis, 30 Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: mengurus pernikahan

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 nonelektronik <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ d. Sangat sesuai |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 30-10-2025

Jenis Layanan yang Diterima: SURAT DOMISILI

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 ☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 ☒ d. Sangat sesuai</p> |

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 30 Oktober 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Pengantar

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai |
|---|---|

- | | |
|---|---|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

Selain surat keterangan dari RT, RW yang perlu cap dan TTD Pak RT, RW setidaknya sudah ada di Pak RT jadi warga tidak bolok balik dan lebih efisien. Selebihnya sudah sangat Baik. Terimakasih ☺

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 29 - OKTOBER 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Mengurus surat kematian

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai |

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
☒ c. Sesuai
d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
☒ c. Setuju
d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju ✓ (Ada di
 - c. Setuju (lihat dan
 - d. Sangat setuju saran)
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai ✓
 - d. Sangat sesuai
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 diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai ✓
 - d. Sangat sesuai

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju ✓</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju ✓</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju ✓</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju ✓</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju ✓</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju ✓</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai ✓</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju ✓</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai ✓</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju ✓</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju ✓</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju ✓</p> |

Kritik dan Saran:

- Sediakan pelayanan cap/tanda tangan digital, melalui "Sign Now"
- Sediakan pelayanan materai digital sesuai dengan perkembangan digital administration yang mulai berkembang

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 4 November 2025

Jenis Layanan yang Diterima: pengajuan proposal makan andong

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 ☒ b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>☒ a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |
|---|---|

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 11 November 2025

Jenis Layanan yang Diterima: keterangan kematian

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

- | | |
|---|---|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |

Kritik dan Saran:

Pelayanan Sangat Baik

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 4 NOV 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Bantuan (BLT)

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 nonelektronik <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju | 9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju |
| 2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | 10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

Semoga ke depannya bisa lebih baik lagi.
Terima Kasih

Tanggal Menerima Layanan: 4-11-2025

Jenis Layanan yang Diterima: IZIN PENDAFTARAN DIWILAYAH MANGUNGAN

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

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
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 diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

Pelayanan sudah sesuai

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 4. Nov. 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Jin pendatang di wilayah Mangunsari

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 ☒ d. Sangat setuju</p> <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 ☒ d. Sangat setuju</p> <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 ☒ d. Sangat sesuai</p> |
|---|---|

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - ☒ d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

Sudah sesuai pelayanannya.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 5-11-2025

Jenis Layanan yang Diterima: Surat Keterangan Pengajuan Kredit

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

- | | |
|---|--|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |

Kritik dan Saran:

Pelayanan Sangat Ramah, Cepat, dan mudah dimengerti

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 10 Nov 2025

Jenis Layanan yang Diterima: permohonan pernikahan

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

- | | |
|---|--|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>☒ d. Sangat sesuai</p> |

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

Mohon terus di Tingkatkan pelayanan maksimal untuk kepuasan Masyarakat.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 07-11-2025

Jenis Layanan yang Diterima: Surat Kematian

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai |

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - ☒ d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

FORMULIR F-2.29 tolong di cantumkan di web download Kelurahan Mangunrejo agar mudah di akses serta mempercepat proses pengurusan.

(75)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 6 November 2025

Jenis Layanan yang Diterima: Surat Keterangan Kematian

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai |
|---|---|

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - 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
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan 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 diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - ☒ c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

76

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 06 NOVEMBER 2025

Jenis Layanan yang Diterima: SURAT KETERANGAN KEMATIAN

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ d. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuai☒ d. Sangat sesuai |
|---|---|

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. Sesuai
☒ d. Sangat sesuai</p> <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
a. Sangat tidak sesuai
b. Tidak sesuai
c. Sesuai
☒ d. Sangat sesuai</p> <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
☒ d. Sangat setuju</p> |
|--|--|

Kritik dan Saran:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 6 November 2025

Jenis Layanan yang Diterima: SKTM

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

- | | |
|--|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju
 b. Tidak setuju
 ☒ c. Setuju
 d. Sangat setuju</p> |
| <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai
 b. Tidak sesuai
 ☒ c. Sesuai
 d. Sangat sesuai</p> |

- | | |
|--|--|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>☒ d. Sangat setuju</p> |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <p>a. Sangat tidak sesuai</p> <p>b. Tidak sesuai</p> <p>☒ c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p> | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <p>a. Sangat tidak setuju</p> <p>b. Tidak setuju</p> <p>☒ c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p> |

Kritik dan Saran:

78

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANGUNSARI
KECAMATAN SIDOMUKTI KOTA SALATIGA**

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan: 10 Nov 25

Jenis Layanan yang Diterima: mengurus surat nikah.

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

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setuju☒ c. Setujud. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setuju☒ d. Sangat setuju <p>10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuai☒ c. Sesuaid. Sangat sesuai |
|---|---|

- | | |
|---|---|
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>12. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju | <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju |
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |
| <p>8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju ☒ d. Sangat setuju | <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju ☒ c. Setuju d. Sangat setuju |

Kritik dan Saran:

Semoga dapat mempertahankan pelayanan ataupun meningkatkan mutu pelayanan.