LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

KABUPATEN SOLOK

TRIWULAN I TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **i**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II **4**

PENGUMPULAN DATA SKM **4**

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III **7**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**

3.1 Jumlah Responden SKM 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV **9**

ANALISIS HASIL SKM **9**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9

4.2 Rencana Tindak Lanjut 9

4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V **11**

KESIMPULAN **11**

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat khususnya Kabupaten Solok, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok adalah Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Sipil Kabupaten Solok.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan 2 jenis kuesioner yaitu kuesioner manual dan kuisioner *online*. Kuesioner manual disebarkan kepada pengguna layanan langsung/tatap muka sedangkan kuisioner *online* disebarkan pada pengguna layanan online (melalui *Whatsapp*). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yaitu :

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

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik secara langsung dan *Online*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun sebanyak 4 kali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat setiap survey memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Jika dilihat dari jumlah pelayanan dari bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2026 berjumlah 23760 layanan (s). Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 379 orang (n).

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1 200	291
15	14	230	144	1 300	297
20	19	240	148	1 400	302
25	24	250	152	1 500	306
30	28	260	155	1 600	310
35	32	270	159	1 700	313
40	36	280	162	1 800	317
45	40	290	165	1 900	320
50	44	300	169	2 000	322
55	48	320	175	2 200	327
60	52	340	181	2 400	331
65	56	360	186	2 600	335
70	59	380	191	2 800	338
75	63	400	196	3 000	341
80	66	420	201	3 500	346
85	70	440	205	4 000	351
90	73	460	210	4 500	354
95	76	480	214	5 000	357
100	80	500	217	6 000	361
110	86	550	226	7 000	364
120	92	600	234	8 000	367
130	97	650	242	9 000	368
140	103	700	248	10 000	370
150	108	750	254	15 000	375
160	113	800	260	20 000	377
170	118	850	265	30 000	379
180	123	900	269	40 000	380
190	127	950	274	50 000	381
200	132	1 000	278	75 000	382
210	136	1 100	285	100 000	384

Keterangan :

N : Jumlah Layanan

S : sampel responden

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 379 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	150	39,58%
		Perempuan	229	60,42%
2	Pendidikan	SD	41	10,82%
		SMP	167	44,06%
		SMA	42	11,08%
		DIII	47	12,40%
		S1	48	12,67%
		S2	1	0,26%
		S3	1	0,26%
3	Pekerjaan	PNS	11	2,90%
		TNI	2	0,53%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	28	7,39%
		WIRAUSAHA	41	10,82%
		LAINNYA	297	78,36%

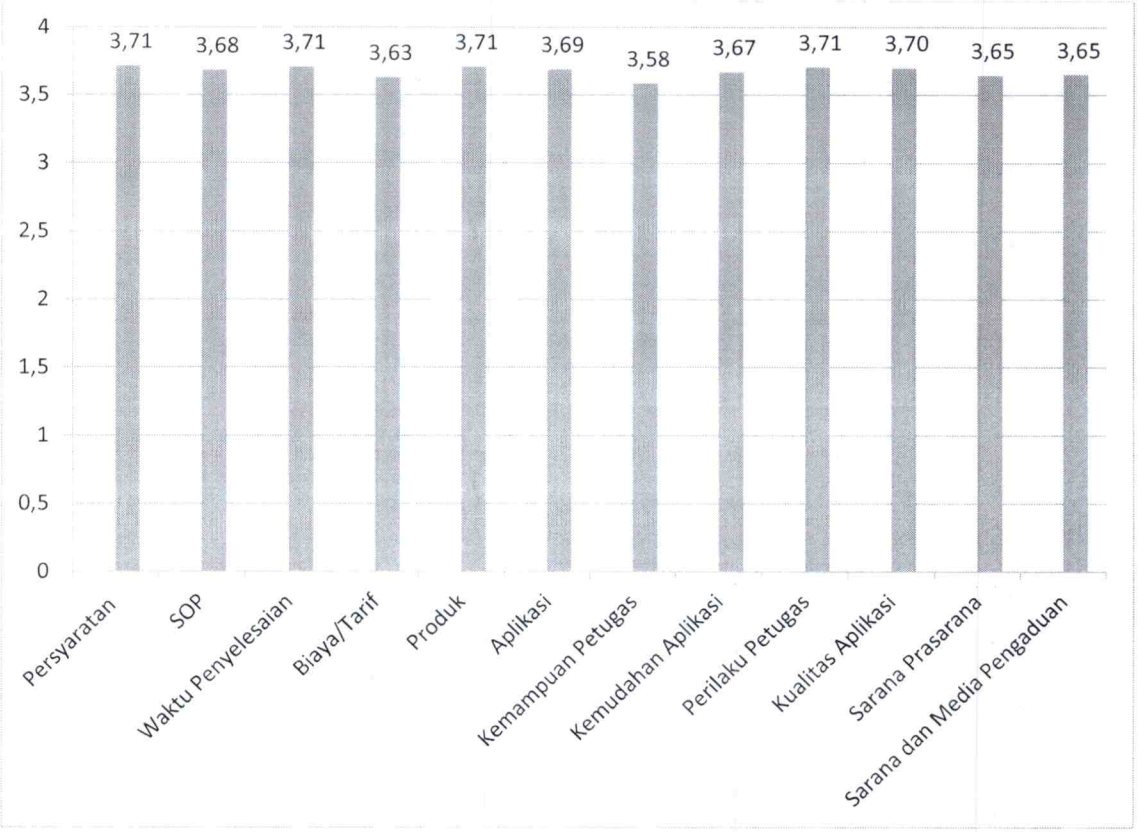
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

	Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6.a	U6.b	U7.a	U7.b	U8.a	U8.b	U9
IKM per unsur	3.71	3.68	3.71	3.63	3.71	3.69	3.58	3.67	3.71	3.70	3.65	3.65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,86 (A atau Sangat Baik)											

IKM per Unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Solok Triwulan I Tahun 2026



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kemampuan Petugas mendapatkan nilai terendah yaitu 3.58.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Produk dan Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,71.

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

- Kemampuan Petugas sesuai hasil survey yang ada menunjukkan masih kurangnya kemampuan petugas dalam pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

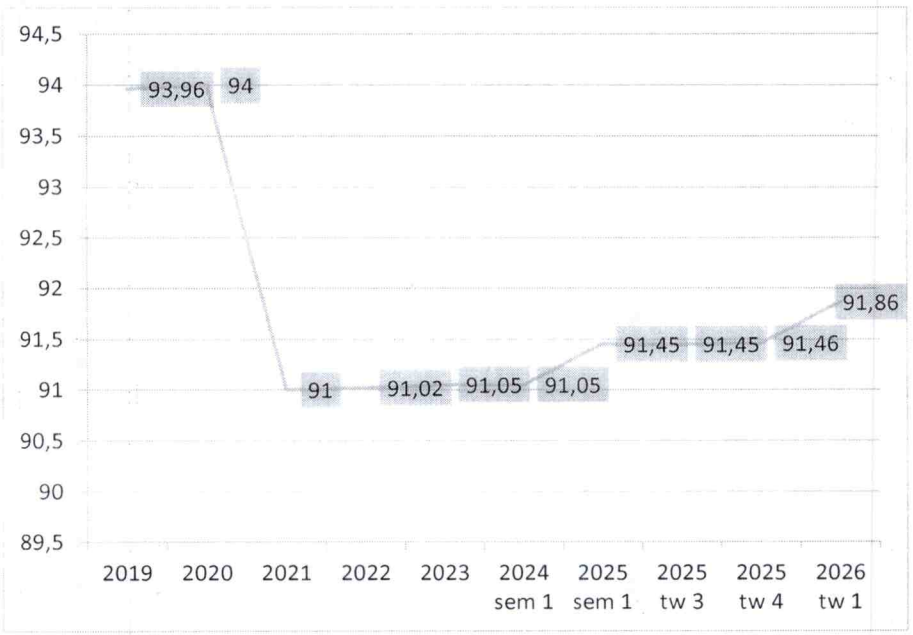
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk meningkatkan Kemampuan Petugas dalam Pelayanan. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut hasil SKM direncanakan pada bulan Mei 2026. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kemampuan Petugas	Meningkatkan kemampuan Petugas	√	√	√	√	Bidang Dafduk Bidang Capil Bidang PDIP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2020, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2021 tetapi mengalami kenaikan kembali pada tahun 2022 sampai 2025 serta naik singnifikan di Triwulan 1 Tahun 2026.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2026 Triwulan I, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,86, nilai IKM ini merupakan peningkatan dari nilai IKM Triwulan IV tahun 2025 yaitu 91,46.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah akan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kemampuan Petugas dengan nilai 3.58
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Produk dan Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,71.

Arosuka, 2 April 2026
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Solok

ROMI HENDRAWAN, S.Sos, M.Si
NIP. 19731106 199303 1 002

Paraf Hirarki			
Jabatan	Nama	Tgl	Paraf
KABID PDIP	RIO INDARSO	2/9-26	

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2026 Triwulan I, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,86, nilai IKM ini merupakan peningkatan dari nilai IKM Triwulan IV tahun 2025 yaitu 91,46.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah akan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kemampuan Petugas dengan nilai 3.58
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Produk dan Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,71.

Arosuka, 2 April 2026
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Solok

ROMI HENDRAWAN, S.Sos, M.Si
NIP. 19731106 199303 1 002

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2026 Triwulan I, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,86, nilai IKM ini merupakan peningkatan dari nilai IKM Triwulan IV tahun 2025 yaitu 91,46.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah akan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kemampuan Petugas dengan nilai 3.58
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Produk dan Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,71.

Arosuka, 2 April 2026
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Solok

ROMI HENDRAWAN, S.Sos, M.Si
NIP. 19731106 199303 1 002

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SOLOK

LAYANAN HYBRID

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

Bagian 1
Informasi Responden Survei

1. Dimana anda mengakses unit pelayanan Anda?
    a. Provinsi:
    b. Kabupaten/Kota:
    c. Unit Penyelenggara Pelayanan:
2. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas?
    a. Ya
    b. Tidak
3. Jika ya, jenis disabilitas apa yang anda miliki? (Jika tidak, lewati)
    a. Disabilitas Fisik (Tuna Daksa)
    b. Disabilitas Intelektual (Gangguan Kemampuan Belajar, Tuna Grahita, *Down Syndrome*)
    c. Disabilitas Mental (Autisme, ADHD, Tuna Laras)
    d. Disabilitas Sensori (Tuli, Tuna Netra)
4. Apa Jenis Kelamin Anda?
    a. Laki-Laki
    b. Perempuan
5. Sebutkan Usia Anda? _____tahun
6. Apa pendidikan terakhir yang Anda selesaikan?
    a. Tidak Sekolah
    b. SD/Sederajat
    c. SMP/Sederajat
    d. SMA/Sederajat
    e. D1/D2/D3
    f. D4/S1

g. S2
h. S3

7. Apa pekerjaan Anda?
   a. PNS (ASN/PPPK)
   b. TNI/Polri
   c. Swasta
   d. Wiraswasta
   e. Ibu Rumah Tangga
   f. Pelajar/Mahasiswa
   g. Petani/Nelayan
   h. Pekerja Lepas/Freelance
   i. Tidak Bekerja
   j. Pensiunan
   k. Lain-lain
8. Apa jenis pelayanan yang Anda akses di unit pelayanan tersebut? (Contoh: Pembuatan KTP, Pembuatan KK, dll) _____
9. Tanggal berapa Anda menerima produk akhir dari pelayanan tersebut? _____
10. Jam berapa Anda menerima produk akhir/konsultasi layanan?
    a. 08.00 – 12.00 (Pagi)
    b. 13.00 – 17.00 (Siang)
    c. Lebih dari 17.00

Bagian 2

Kepuasan Terhadap Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan yang diberikan, kami mohon kesediaan Anda untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
   1) Tidak Sesuai
   2) Kurang Sesuai
   3) Sesuai
   4) Sangat Sesuai
2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

LAMPIRAN

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

3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
   1) Tidak Sesuai
   2) Kurang Sesuai
   3) Sesuai
   4) Sangat Sesuai
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
   1) Tidak Sesuai
   2) Kurang Sesuai
   3) Sesuai
   4) Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
   1) Tidak Sesuai
   2) Kurang Sesuai
   3) Sesuai
   4) Sangat Sesuai

6a. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?
   1) Tidak Cepat
   2) Kurang Cepat
   3) Cepat
   4) Sangat Cepat

6b. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan?
   1) Tidak Baik
   2) Kurang Baik
   3) Baik
   4) Sangat Baik

7a. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?
   1) Tidak Mudah

2) Kurang Mudah
3) Mudah
4) Sangat Mudah

7b. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan?
1) Tidak Baik
2) Kurang Baik
3) Baik
4) Sangat Baik

8a. Bagaimana penilaian Anda mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?
1) Tidak Baik
2) Kurang Baik
3) Baik
4) Sangat Baik

8b. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?
1) Tidak Baik
2) Kurang Baik
3) Baik
4) Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?
1) Tidak Baik
2) Kurang Baik
3) Baik
4) Sangat Baik