

RINGKASAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. DASAR PELAKSANAAN :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPAN RB) Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Bupati Blitar Nomor 14 Tahun 2026 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

B. PERIODE PELAKSANAAN : Semester II Tahun 2025

C. UNSUR YANG DISURVEY : Ada 9 (Sembilan) unsur meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/ tarif
5. Produk jenis spesifikasi layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

D. JUMLAH RESPONDEN : 400 Orang

E. JUMLAH YANG MENGISI SURVEY : 216 Orang

F. HASIL SURVEY (86,04)

1. Persyaratan (85,07%)
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur (82,99%)
3. Waktu penyelesaian (82,64%)
4. Biaya/ tarif (96,64%)
5. Produk jenis spesifikasi layanan (83,68%)
6. Kompetensi pelaksana (85,19%)

7. Perilaku pelaksana (86,34%)
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (95,72%)
9. Sarana dan Prasarana (85,92%)

G. GRAFIK

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

