

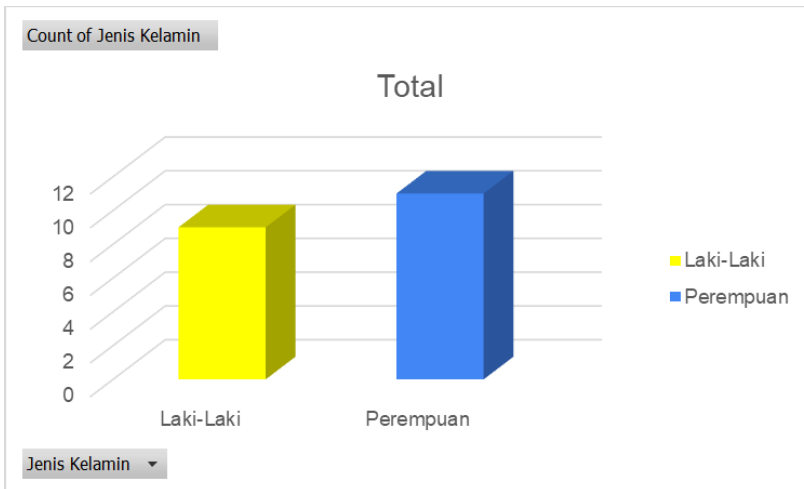
Hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan 2 Tahun 2025

Berikut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada periode layanan April, Mei dan Juni Tahun 2025 yang melibatkan 20 responden yang telah mengisi pada Google Form:

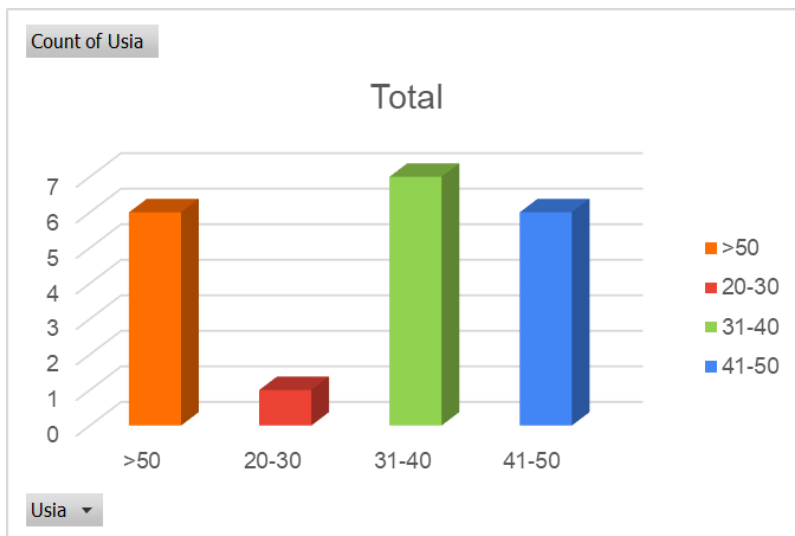
Triwulan 2 Tahun 2025

Potret Data Responden:

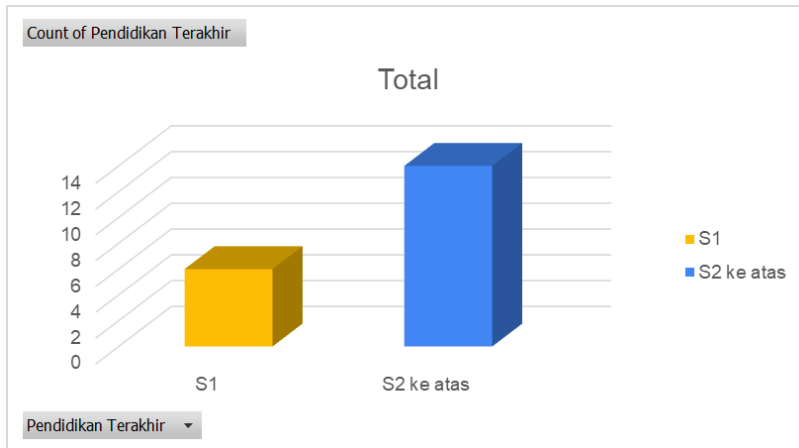
- Berdasar Jenis Kelamin



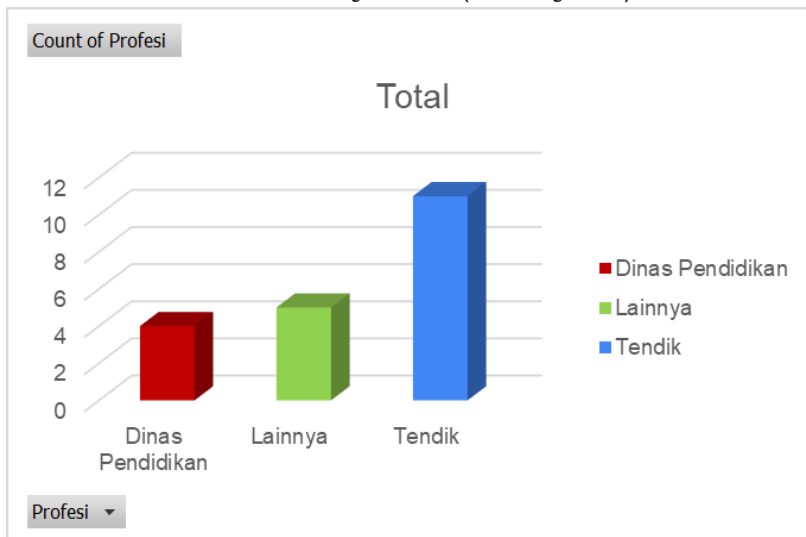
- Berdasar Usia



- Berdasar Pendidikan

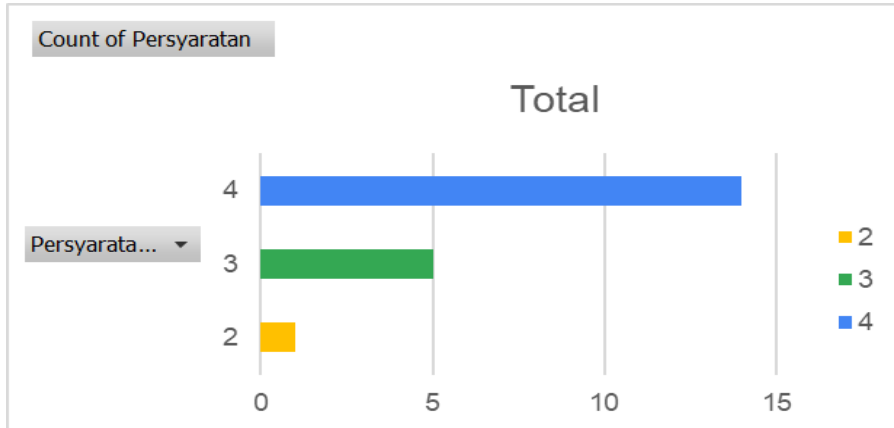


- Berdasar Penerima Layanan (Pekerjaan)



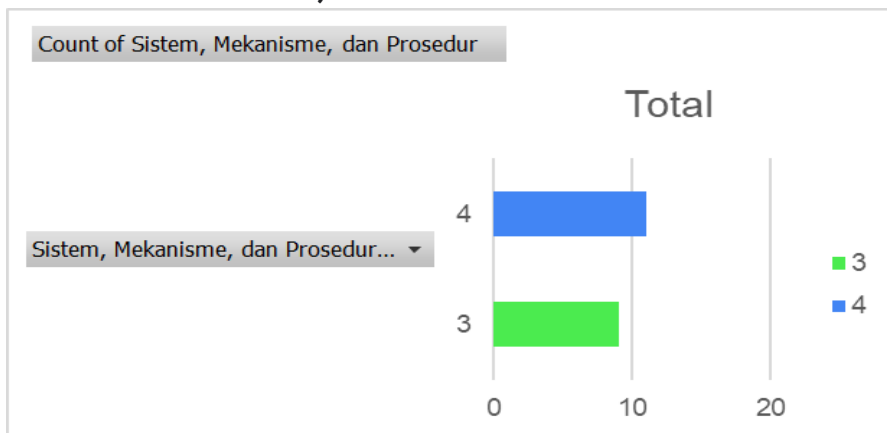
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat:

1. Persyaratan (Persyaratan layanan mudah dipenuhi dan tidak berbelit)



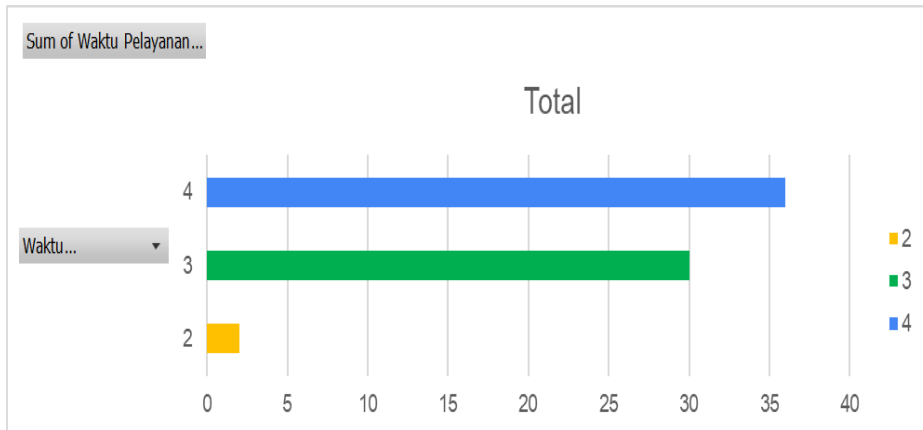
Dari prespektif responden, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden Persyaratan layanan mudah dipenuhi dan tidak berbelit. Meskipun demikian terdapat responden yang memberikan skor 2.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Prosedur pelayanan jelas, sederhana, dan mudah diikuti)



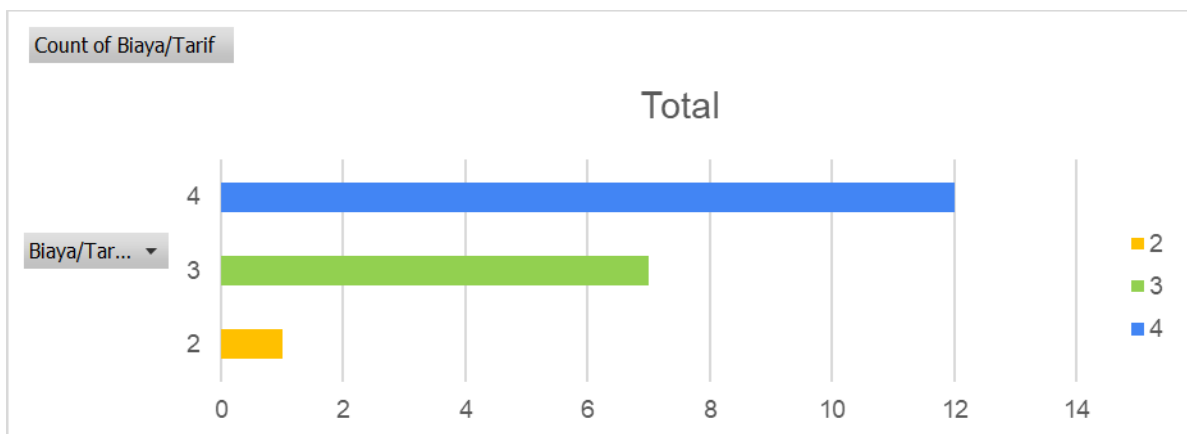
Responden memberikan penilaian skala 4 dan 3, hal ini menunjukkan bahwa Prosedur pelayanan dari direktorat KSPSTK, jelas, sederhana, dan mudah diikuti.

3. Waktu Pelayanan (Waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang dijanjikan)



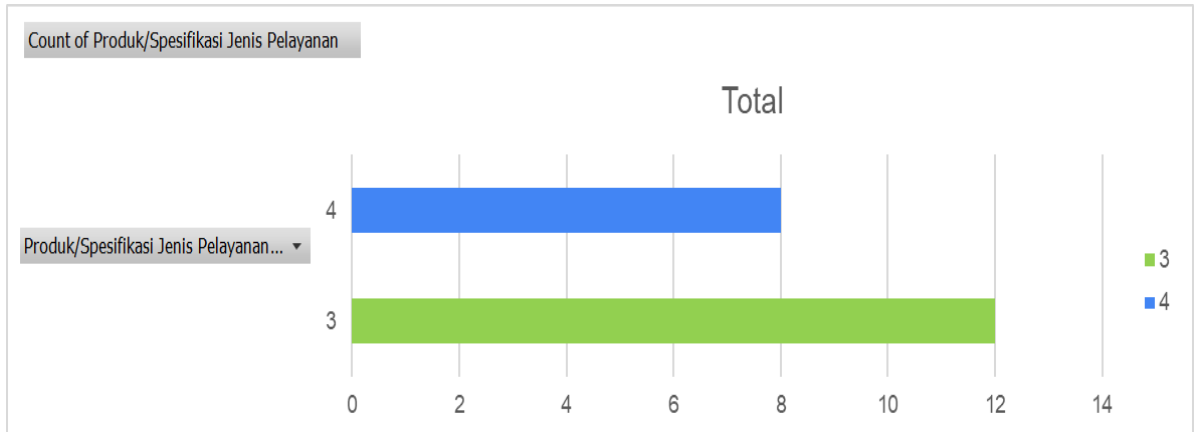
Dengan grafik diatas menunjukkan bahwa Waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang dijanjikan. Namun perlu perbaikan dimana masih ada responden yang memberikan penilaian 2

4. Biaya/Tarif (Biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan dan terjangkau)



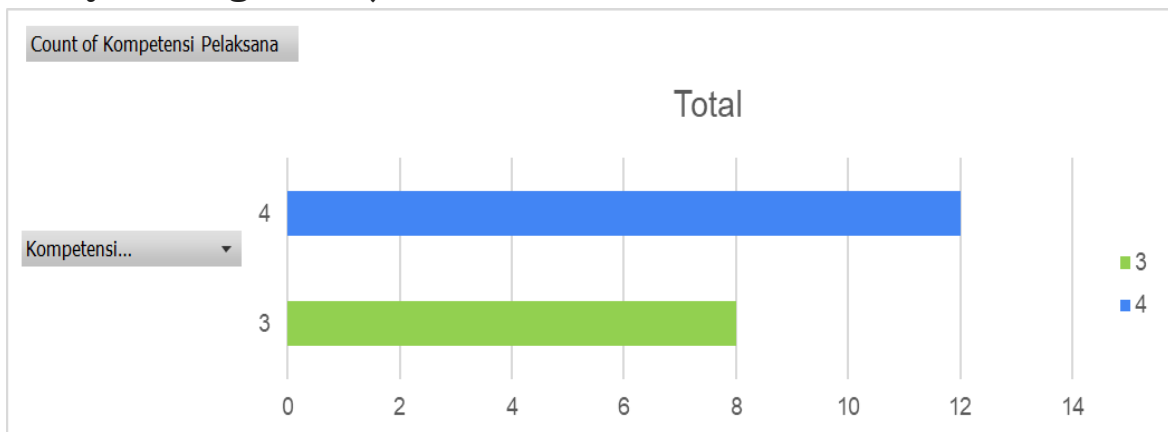
Hasil dari survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas setuju bahwa Biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan dan terjangkau. Namun masih ada responden yang memberikan respon penilaian 2.

5. Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (Hasil pelayanan sesuai yang diharapkan dan memenuhi standar)



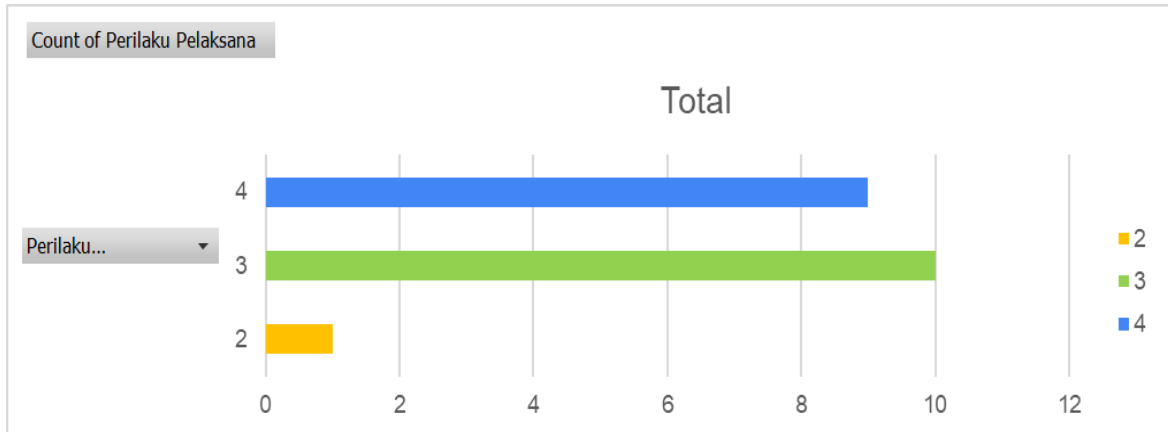
jenis layanan memperoleh respon yang sangat baik dari responden, mayoritas, hasil pelayanan sesuai yang diharapkan dan memenuhi standar yang telah di tetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana (Petugas pelayanan kompeten dan mampu melayani dengan baik)



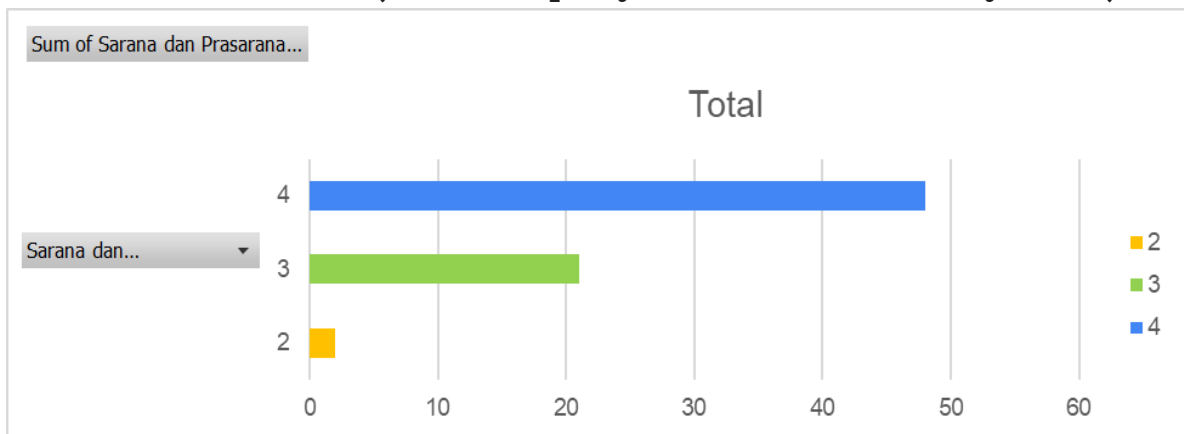
Kompetensi Pelaksana dinilai cakup oleh responden, hal ini terlihat dari penilaian yang diberikan mayoritas 4 dan 3, sehingga dapat diartikan Petugas pelayanan kompeten dan mampu melayani dengan baik.

7. Perilaku Pelaksana (Petugas melayani dengan sopan, ramah, dan tidak diskriminatif)



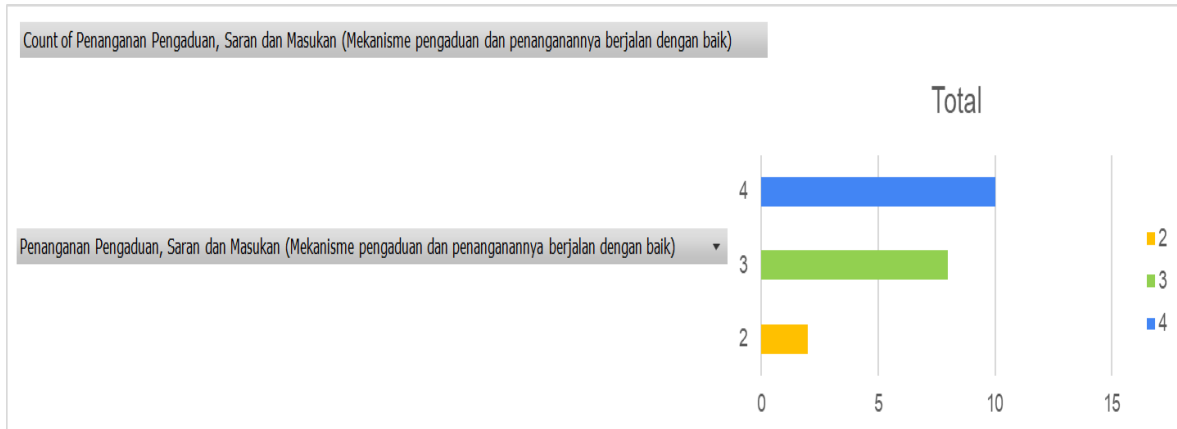
Perilaku Pelaksana memperoleh respon yang positif dari penerima layanan, namun masih perlu di perbaiki supaya kedepan tidak ada penilaian sekala 2 dan mayoritas memberikan penilaian sekala 4 sehingga asperk Petugas melayani dengan sopan, ramah, dan tidak diskriminatif semakin dapat meningkat.

8. Sarana dan Prasarana (Fasilitas pelayanan memadai dan nyaman)



Sarana dan Prasarana Fasilitas pelayanan memadai dan nyaman namun maish perlu di tingkatkan dikarenakan maish ada reponden yang memberikan penilaian 2.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Mekanisme pengaduan dan penanganannya berjalan dengan baik)



Penanganan pengaduan memperoleh respon yang baik dari penerima layanan, namun perlu peningkatan dikarenakan masih ada sebagian yang memberikan penilaian skala 2.

Jakarta, Agustus 2025

Mengetahui,

DIREKTUR,

IWA JUNAEDI

