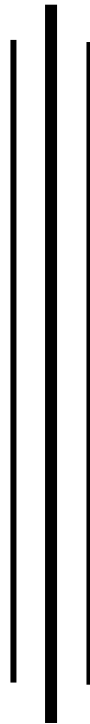




LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SMP NEGERI 2 DUKUHTURI
PERIODE SEMESTER I



TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat SMP Negeri 2 Dukuhturi dalam rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi pada Tahun 2026 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada pengguna layanan dengan memperhatikan pendapat dan penilaian pengguna layanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pengguna layanan yang telah berpartisipasi dalam memberikan penilaian atas kinerja kami. Semoga hasil penilaian pengguna layanan ini dapat mendorong kami untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dukuhturi, Juli 2026

Kepala Sekolah

SMP Negeri 2 Dukuhturi



Siti Oomariah, S.Pd.,M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 196712081999032007

DAFTAR ISI

Halaman	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Landasan Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Manfaat	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	8
BAB V. KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10
• Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna layanan, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di media sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Keberhasilan Penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Organisasi Penyelenggara dan Unit Pelayanan Publik (UPP) dalam hal ini Perangkat Daerah dan UPTD/Unit Kerja.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi pedoman bagi Organisasi Penyelenggara dan UPP melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Hasil survei berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan cerminan pelayanan publik. Dengan demikian, Perangkat Daerah dapat mengetahui kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan dan mengevaluasinya untuk perbaikan kinerja. Pengguna layanan pun mempunyai ruang untuk menyampaikan apresiasi atau keluhan atas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Landasan Hukum

Landasan hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Tegal Nomor 3 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; dan

- f. Peraturan Bupati (Perbup) Tegal Nomor 63 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan survei harapan masyarakat terhadap layanan, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat setiap tahunnya;
- b. memetakan kinerja yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada SMP Negeri 2 Dukuhturi menurut persepsi pengguna layanan;
- c. mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik.

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. terukurnya kepuasan pengguna layanan;
- b. terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit penyelenggara pelayanan;
- c. teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik;
- d. terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- e. sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah:

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
- e. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Sasaran survei

Sasaran survei kepuasan masyarakat ini adalah mencakup :

- a. kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Kunci dari pelayanan yang berkualitas adalah mampu memenuhi harapan konsumen. Bagi para konsumen, harapan merupakan standar atau acuan;
- b. kinerja pelayanan adalah menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Pengukuran kinerja pelayanan publik sering kali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- c. kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional konsumen pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, dapat diartikan juga sebuah evaluasi penerima layanan di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

2.2 Lokasi Survei

Lokasi survei pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah SMP Negeri 2 Dukuhturi.

2.3 Tahapan Kegiatan Survei

a. Persiapan

Persiapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

1. penetapan pelaksana kegiatan dilaksanakan oleh SMP Negeri 2 Dukuhturi.
2. penyiapan bahan berupa kuesioner, dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.
3. Pertanyaan pada kuesioner diinputkan dalam survey bentuk googleform.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan melalui kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui pengisian formulir survei kepuasan masyarakat.

2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur survei dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian 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, 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 sesuatu⁴ | 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 digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.5 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) pada UPP. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sampel dari jumlah populasi penerima layanan.

2.6 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Petugas layanan memberikan kuesioner survei kepada pengguna layanan pada saat jam pelayanan agar pengguna layanan dapat mengisi kuesioner setelah memperoleh layanan.

2.7 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.8 Pengolahan Dan Analisis Data

5

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting untuk menyajikan informasi tentang perkembangan indeks kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari olahan dan analisis data hasil survei kepuasan masyarakat, dapat dijadikan bahan

dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.9 Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1.

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

2.10 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan pada Bulan Januari sampai dengan 30 Juni 2026.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pengguna layanan yang mengikuti survei adalah sebagai berikut:

Jumlah Responden	30 Orang
Jenis Kelamin	
Laki-laki	23
Perempuan	22
Pekerjaan	
PNS/TNI/POLRI	36
PEG. SWASTA	0
WIRASWASTA	2
PELAJAR	0
LAINNYA	6
Pendidikan	
SD	0
SMP	0
SMA/SMK	14
DIII	7
SI	20
dII	4

Pengolahan data hasil pelaksanaan SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Indeks Kepuasan Masyarakat

PERANGKAT DAERAH/ UNIT PELAYANAN PUBLIK	UNSUR PELAYANAN									IKM PD/UPP	KATEGORI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
SETDA	3,29	3,26	3,1	3,8	3,26	3,24	3,3	3,48	3,4	83,40	B (Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM sebagaimana disampaikan pada Bab III, diperoleh nilai IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal sebesar 83,40 dengan kategori Baik. Data nilai dan karakteristik jawaban responden pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

1. Nilai unsur persyaratan adalah 3,29 dengan kategori baik.
2. Nilai unsur sistem, mekanisme, dan prosedur adalah 3,26 dengan kategori baik.
3. Nilai unsur waktu penyelesaian adalah 3,1 dengan kategori baik.
4. Nilai unsur biaya/tarif adalah 3,8 dengan kategori sangat baik.
5. Nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 3,26 dengan kategori baik.
6. Nilai unsur kompetensi pelaksana adalah 3,24 dengan kategori baik.
7. Nilai unsur perilaku pelaksana adalah 3,3 dengan kategori baik.
8. Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah 3,48 dengan kategori baik.
9. Nilai unsur sarana dan prasarana adalah 3,4 dengan kategori baik.

Unsur yang memperoleh nilai rendah pada masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) telah diberikan tanda warna kuning yang dapat dijadikan prioritas bagi Perangkat Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun nilai IKM Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal memiliki unsur yang rendah yakni unsur waktu pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, dan unsur sarana dan prasarana.

Guna peningkatan kualitas pelayanan publik, ditetapkan rencana tindak lanjut atas nilai IKM Tahun 2023 dapat disampaikan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut

UNSUR PRIORITAS PERBAIKAN	RENCANA TINDAK LANJUT
U3, dan U6	U3 (Mengevaluasi SP dan SOP, Peningkatan keterampilan petugas layanan, Sosialisasi SP kepada masyarakat agar dapat mempercepat pengurusan pelayanan) dan U6 (Melakukan pembinaan kepada petugas layanan)

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan survei kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengguna layanan SMP Negeri 2 Dukuhturi memberikan nilai kepuasan dan kepercayaan atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Dukuhturi dan Sekitarnya sebesar 83,33 dengan kategori Baik. Diharapkan, Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal melakukan perbaikan untuk meningkatkan nilai IKM dan melakukan survei kepuasan masyarakat secara kontinu agar melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur yang memiliki nilai rendah antara lain unsur waktu pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, dan unsur sarana dan prasarana menjadi perhatian Sekretariat Daerah Kabupaten Tegal untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Dukuhturi, Juli 2026

Kepala Sekolah

SMP Negeri 2 Dukuhturi



Siti Oomariah, S.Pd., M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 196712081999032007

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN TEGAL TAHUN 2023

Tanggal survei :	Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00 * ☐ 13.00 - 17.00 *
------------------	---

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) *(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

Umur	 Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SMP 3. SMA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 3. Wiraswasta/Usahawan 5. Lainnya 2. Pegawai Swasta 4. Pelajar/Mahasiswa
Jenis Layanan yang diterima	 (biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK *(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)*

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan untuk memperoleh pelayanan di unit ini?		P*	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?		P
	a	Tidak Sesuai	1		a	Tidak Kompeten	1
	b	Kurang Sesuai	2		b	Kurang Kompeten	2
	c	Sesuai	3		c	Kompeten	3
	d	Sangat Sesuai	4		d	Sangat Kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?			7	Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?		
	a	Tidak Mudah	1		a	Tidak Sopan dan Ramah	1
	b	Kurang Mudah	2		b	Kurang Sopan dan Ramah	2
	c	Mudah	3		c	Sopan dan Ramah	3
	d	Sangat Mudah	4		d	Sangat Sopan dan Ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?			8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?		
	a	Tidak Cepat	1		a	Buruk	1
	b	Kurang Cepat	2		b	Cukup	2
	c	Cepat	3		c	Baik	3
	d	Sangat Cepat	4		d	Sangat Baik	4
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai pengelolaan sistem informasi untuk penyelenggaraan pelayanan di unit ini?			9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?		
	a	Tidak Ada	1		a	Tidak Ada	1
	b	Ada tetapi tidak Berfungsi	2		b	Ada tetapi tidak Berfungsi	2
	c	Berfungsi kurang Maksimal	3		c	Berfungsi kurang Maksimal	3
	d	Dikelola dengan Baik	4		d	Dikelola dengan Baik	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?						
	a	Tidak Sesuai	1				
	b	Kurang Sesuai	2				
	c	Sesuai	3				
	d	Sangat Sesuai	4				

III. Saran/ Masukan/ Apresiasi dari masyarakat kepada Unit Pelayanan ini :

.....

***) Keterangan :** P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

[illegible]

20 (50320)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21 (50321)	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
22 (50322)	3	3	2	3	2	2	3	2	2		
23 (50323)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24 (50324)	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
25 (50325)	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
26 (50326)	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
27 (50808)	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
28 (50922)	4	3	3	4	4	3	4	4	3		
29 (54341)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30 (55325)	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
JML Nilai/Unsur	101	103	97	111	94	101	96	104	93		
NRR/Unsur	3.37	3.43	3.23	3.7	3.13	3.37	3.2	3.47	3.1		
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.39	0.36	0.41	0.34	0.38	0.36	0.39	0.34	3.33	
										25	
Indek Kepuasan Masyarakat										83.33	

Hasil Olah IKM Mealui APlikasi

REKAP NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT											
TAHUN 2026											
Periode 1 January 2026 s/d 31 Juli 2026											
UPP : SMP Negeri 2 Dukuhuri											
No.	UNSUR PELAYANAN									KET	
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1 (43430)	4	4	4	4	4	4	2	3	3		
2 (45291)	3	2	3	4	3	3	2	3	3		
3 (45491)	2	2	2	2	1	2	2	2	1		
4 (45523)	2	3	2	3	1	3	3	3	3		
5 (49874)	4	3	3	4	3	3	4	4	3		
6 (49962)	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
7 (49963)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8 (49964)	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
9 (49965)	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
10 (49976)	3	4	4	4	3	4	3	4	4		
11 (49992)	4	3	4	4	3	4	3	4	3		
12 (50007)	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
13 (50011)	3	3	3	4	3	3	2	4	3		
14 (50029)	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
15 (50044)	4	4	3	4	3	3	3	4	4		
16 (50050)	3	3	3	4	3	3	3	4	2		
17 (50063)	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
18 (50121)	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
19 (50319)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20 (50320)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21 (50321)	2	3	2	3	2	2	2	2	2		
22 (50322)	3	3	2	3	2	2	3	2	2		
23 (50323)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24 (50324)	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
25 (50325)	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
26 (50326)	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
27 (50808)	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
28 (50922)	4	3	3	4	4	3	4	4	3		
29 (54341)	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30 (55325)	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
JML Nilai/Unsur	101	103	97	111	94	101	96	104	93		
NRR/Unsur	3.366667	3.433333	3.233333	3.7	3.133333	3.366667	3.2	3.466667	3.1		
R Tertimbang/Un	0.374074	0.381481	0.359259	0.411111	0.348148	0.374074	0.355556	0.385185	0.344444	3.333333333	25
Nilai IKM										83.33333333	

Dokumen Hasil Pengisian Survei



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA SMP NEGERI 2 DUKUHTURI
KABUPATEN TEGAL**

Tanggal Survei : 30 Juni 2026
Jam Survei : 09.00
Nomor Responden : 3504

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 45 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAHA
Lainnya (sebutkan) : PPPK PW

Jenis Pelayanan yang diterima : SPMB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :

Memuaskan, Pertahankan !



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA SMP NEGERI 2 DUKUHTURI
KABUPATEN TEGAL**

Tanggal Survei : 30 Juni 2026
Jam Survei : 10.00 WIB
Nomor Responden : 3504

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 41 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
Lainnya (sebutkan) : PPK PW

Jenis Pelayanan yang diterima : SMPB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :

Tingkatkan lagi dalam hal sarana dan prasarananya lagi



**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA SMP NEGERI 2 DUKUHTURI
KABUPATEN TEGAL**

Tanggal Survei : 30 Juni 2026
Jam Survei : 10.00 WIB

Nomor Responden : 3504

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
Usia : 44 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1 ☐ D2 ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

Lainnya (sebutkan) :

Jenis Pelayanan yang diterima : SPMB

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	

SARAN / MASUKAN :

Sangat memuaskan - pertahankan.