

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	16
BAB IV KESIMPULAN.....	23
LAMPIRAN	24
1. Kuesioner.....	24
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	7
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	13
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	16
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	17

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.

PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR 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:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;

- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	MELAYANI KEBUTUHAN AIR MINUM KEPADA PELANGGAN	offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Jul 2025 - 01 Agt 2025	32
2	Pengumpulan Data	02 Agt 2025 - 02 Sep 2025	32
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	03 Sep 2025 - 03 Nov 2025	62
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	04 Nov 2025 - 28 Nov 2025	25

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	MELAYANI KEBUTUHAN AIR MINUM KEPADA PELANGGAN	42596	604
	Total	42596	604

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 604 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	424	70.2%
		Perempuan	180	29.8%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	20	3.31%
		SMP/Sederajat	23	3.81%
		SMA/Sederajat	200	33.11%
		D1/D2/D3	20	3.31%
		D4/S1	272	45.03%
		S2	60	9.93%
		S3	9	1.49%
3.	Pekerjaan	ASN	137	22.68%
		TNI	4	0.66%
		POLRI	5	0.83%
		Swasta	218	36.09%
		Wirausaha	95	15.73%
		Ibu Rumah Tangga	56	9.27%
		Pelajar/Mahasiswa	4	0.66%
		Petani/Nelayan	2	0.33%
		Pekerja Lepas/Freelance	22	3.64%
		Pensiunan	27	4.47%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Lainnya	34	5.63%
		Perangkat Desa	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Non Disabilitas	604	100%
		Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%

		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

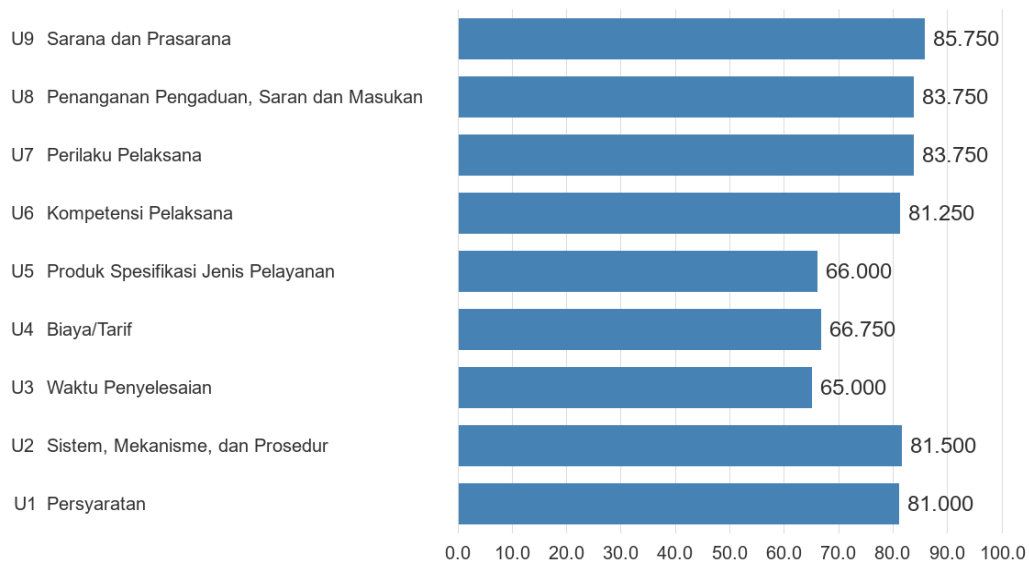
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 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	MELAYANI KEBUTUHAN AIR MINUM KEPADA PELANGGAN	604	80.88	81.58	64.94	66.85	66.02	81.33	83.65	83.69	85.64	77.19
Rerata IKM Per Unsur			81.00	81.50	65.00	66.75	66.00	81.25	83.75	83.75	85.75	77.19
IKM Unit Layanan			77.19									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Ada kalanya air tidak sesuai harapan, kadang bau kadang kotor tapi kadang air bagus, walau cuma sebentar. Mohon dikoreksi lagi kualitas air agar konsisten baik. Terima Kasih.
- Tingkatkan terus kualitas air, kelancaran air supaya tidak macet.
- Pelayanan sudah *fast respon* semoga bisa mempertahankannya.
- Untuk layanan pengaduan sudah baik dan cepat respon sehingga pelanggan tau ada kendala apa.
- Mohon aduan kami, terkait air PAM yang sangat kotor segera ditindaklanjuti. Terimakasih.
- Supaya lebih ditingkatkan pelayanannya

- Selalu tingkatkan pelayanan yang responsif untuk keluhan masyarakat, agar masalah bisa segera diselesaikan.
- Kualitas air yg tidak stabil mohon diperbaiki.
- Tingkatkan terus pelayanannya.
- Sudah sesuai namun perlu inovasi.
- Mohon kalau ada keluhan tentang air yang tidak mengalir segera ditindak lanjuti.
- Semoga pelayanan yang sudah baik akhir-akhir ini dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan.
- Pengaduan tidak bergerak cepat harus menunggu.
- Terlalu sering mati air di jam-jam rawan pemakaian pagi dan sore.
- Pelayanan dan tanggapan aduan yang sudah baik ke depan ditingkatkan terus.
- Baik dan kompeten.
- Terimakasih atas pelayanan yang sudah diberikan.
- Pelayanan bagus, respon cepat.
- Pelayanan sangat bagus.
- Pelayanan sudah bagus tapi air kadang masih mati.
- Tekanan air stabil bahkan saat jam sibuk.
- Petugas lapangan bekerja profesional dan sopan.
- Sangat terbuka terhadap kritik dan saran 👍

Atas dasar temuan tersebut, PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

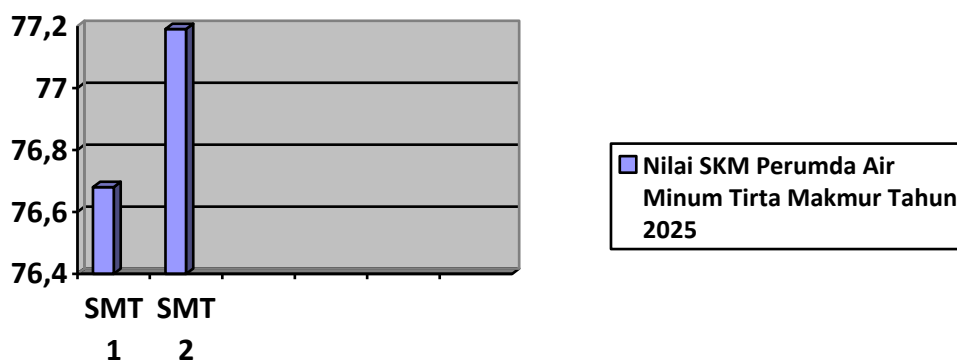
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan standarisasi kualitas air dan perbaikan aliran melalui pengecekan rutin serta penyesuaian jaringan distribusi. 2. Spesifikasi jenis pelayanan akan disederhanakan agar lebih jelas dan mudah diakses oleh pelanggan. 3. Respon pengaduan dipercepat melalui penguatan koordinasi tim di lapangan. 	Triwulan 1	Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan dan Koord. Teknik Cabang
2	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan akurasi pembacaan meter agar tagihan lebih sesuai dengan pemakaian pelanggan. 2. Informasi tarif disajikan lebih transparan melalui berbagai media sehingga pelanggan mudah memahami rincian biaya. 3. Keluhan terkait tarif ditangani lebih cepat melalui SOP verifikasi dan respon lapangan 	Triwulan 2	Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan dan Sub Bagian Rekening

		yang lebih terkoordinasi.		
3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meninjau ulang standar waktu pelayanan dan mempercepat proses layanan prioritas seperti pengaduan, pemasangan baru, serta perbaikan gangguan. 2. Sistem antrean dan koordinasi petugas diperbaiki agar respons lapangan lebih cepat dan tepat waktu. Selain itu, informasi estimasi waktu pelayanan akan disampaikan lebih transparan kepada pelanggan melalui berbagai kanal komunikasi. 	Triwulan 1 dan 2	Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan dan Koord. Teknik Cabang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.

Nilai SKM Perumda Air Minum Tirta Makmur Makmur Tahun 2025



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Perumda Air Minum Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo periode tahun 2025 semester 1 (satu) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,11	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	B
3	Waktu Penyelesaian	2,83	C
4	Biaya/Tarif	3,02	C
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,19	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,16	B
7	Perilaku Pelaksana	3,16	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,88	C
9	Sarana dan Prasarana	3,08	B

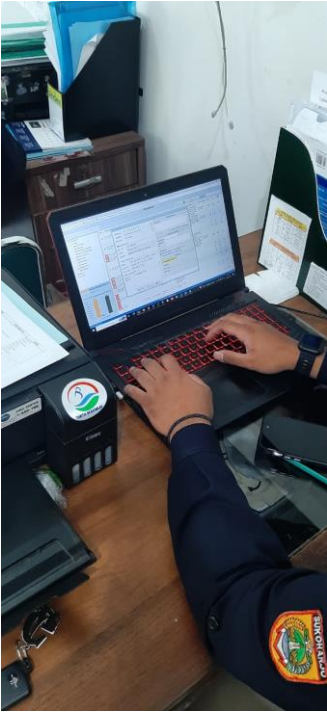
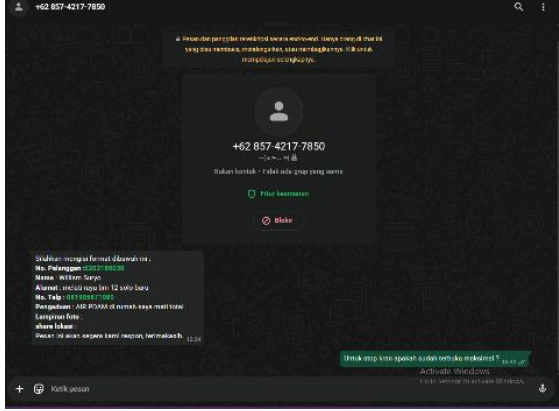
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Jangka waktu dalam menyelesaikan setiap aduan dibuat seefisien mungkin dan tepat waktu.	√	√			Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan dan Koord. Teknik Lapangan
2	Penanganan Pengaduan	Mengoptimalkan whatsapp <i>call center</i> dalam menerima aduan dan memastikan diteruskan ke petugas lapangan untuk ditindaklanjuti.	√	√			Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan
3	Biaya/Tarif	Menginformasikan kepada pelanggan dengan menyebarkan brosur.	√	√			Sub Bagian Humas & Layanan Pelanggan dan Sub Bagian Rekening

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

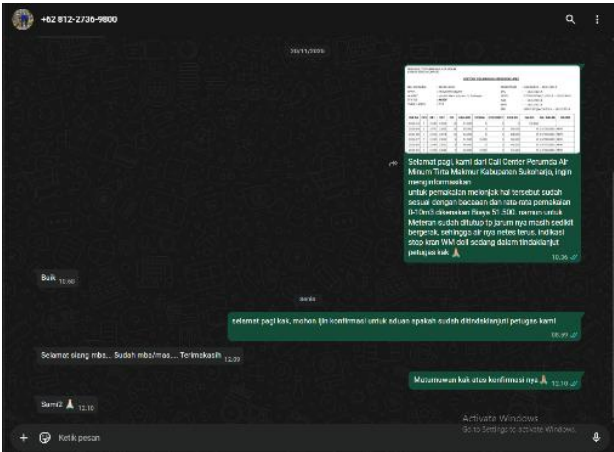
No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Jangka waktu dalam menyelesaikan setiap aduan dibuat seefisien mungkin dan tepat waktu.	Sudah	Melatih petugas pelayanan agar lebih cekatan dalam melayani dan menangani keluhan.		Tidak Ada
		Sudah	Menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas		Kadang situasi di lapangan tidak terduga, sehingga menjadi kendala dalam memberikan kepastian waktu tunggu kepada pelanggan.

				 <p>PELAYANAN PELANGGAN 124 members, 2 online</p> <p>Call Center Today *No. Pelanggan* :0201780330 *Nama* :www setyaningst-AL...</p> <p>12:18 TDL tsb stopkran kendur dan skrng udah d kencangkan.nuwun</p>	
	Sudah	Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat untuk memahami alur pelayanan.		 <p>11:35 Perumda Air Minum Tirta...</p> <p>Selesai Rabu, 10 September 2025 Jl. Raya Solo Baru, Dusun 1, Langeharjo, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552 7.611653°S, 110.817715°E Catatan: Exspo Sukoharjo Kode Foto: 2H9RKKGA1219L3</p>	Tidak Ada

2	<p>Mengoptimalkan whatsapp <i>call center</i> dalam menerima aduan dan memastikan diteruskan ke petugas lapangan untuk ditindaklanjuti Mengevaluasi hasil penanganan aduan pelanggan</p>	sudah	<p>Petugas melakukan input data aduan dari pelanggan ke dalam sistem <i>billing</i> untuk memudahkan petugas mengidentifikasi aduan.</p>		Tidak ada
		sudah	<p>Petugas memverifikasi kebenaran informasi dan mengidentifikasi penyebab masalah.</p>		Tidak ada

sudah

Memantau tindak lanjut perbaikan sebagai bentuk umpan balik kepada pelanggan.



Kadang pelanggan ada yang masih keberatan dengan solusi yang disampaikan.

3

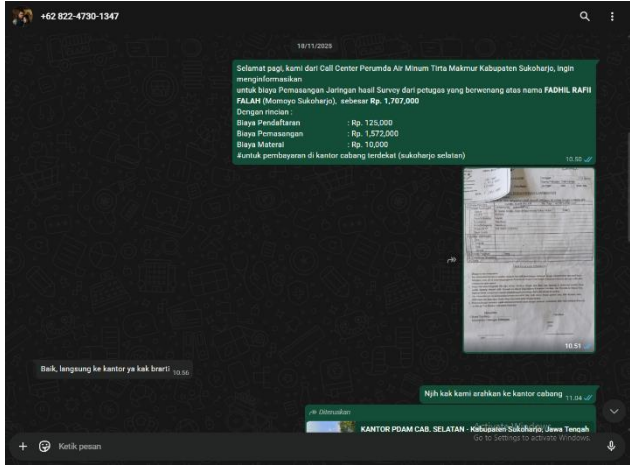

Menginformasikan kepada pelanggan dengan menyebarkan brosur. Memberikan Kepastian Harga Pemasangan Memberikan Biaya Pemasangan Promo

sudah

Menyampaikan/Mengedarkan Liflet Tarif Air Kepada Pelanggan



Sebagian Pelanggan belum berkenan jika Tarif mengalami kenaikan dikarenakan faktor ekonomi.

		<p>sudah</p>	<p>Menyampaikan Harga Pemasangan Melalui Media Sosial dan Penyampaian Harga setelah proses Survey</p>		<p>Keinginan pelanggan berharap jika ada program pemasangan promo</p>
		<p>sudah</p>	<p>Menyampaikan Harga Pemasangan Melalui Media Sosial Jika ada program Pemasangan Promo</p>		<p>Terkadang peminat sebagai calon pelanggan jauh dari jaringan perpipaan yang menyebabkan belum bisa terlayani.</p>

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 604 orang mengisi SKM pada PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah MELAYANI KEBUTUHAN AIR MINUM KEPADA PELANGGAN, dengan total responden sebanyak 604 orang.

- Pelaksanaan pelayanan publik di PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 77.19. Nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.

- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Biaya/Tarif.

Sukoharjo, 1 Desember 2025
Plt. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan



PONO SUSANTO, S.M., M.SI

NPP : 120 976 118

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAKMUR

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

