

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**KELURAHAN JOHO
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

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.....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1 Analisis Responden	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner.....	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	6
Tabel 2.1 Analisis Responden	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	15

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.

Kelurahan Joho 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 KELURAHAN JOHO dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan 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	Kuesioner Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan	online & 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 Kelurahan Joho dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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 Jan 2026 - 31 Jan 2026	31
2	Pengumpulan Data	01 Feb 2026 - 22 Mar 2026	50
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Mar 2026 - 28 Mar 2026	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Mar 2026 - 31 Mar 2026	3

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	Kuesioner Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan	50	44
	Total	50	44

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 53 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	52	98.11%
		Perempuan	1	1.89%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1.89%
		SD/Sederajat	2	3.77%
		SMP/Sederajat	7	13.21%
		SMA/Sederajat	22	41.51%
		D1/D2/D3	2	3.77%
		D4/S1	15	28.3%
		S2	4	7.55%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	10	18.87%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	17	32.08%
		Wirausaha	5	9.43%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.89%
		Petani/Nelayan	1	1.89%
		Pekerja Lepas/Freelance	3	5.66%
		Pensiunan	7	13.21%
		Lainnya	8	15.09%
			Perangkat Desa	1
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	53	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

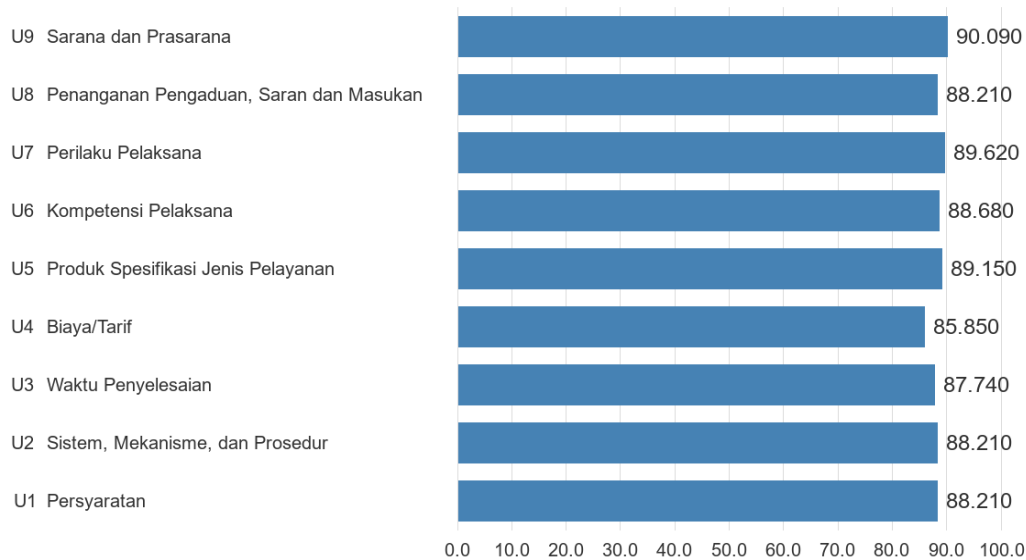
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Kuesioner Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan	53	88.21	88.21	87.74	85.85	89.15	88.68	89.62	88.21	90.09	88.42
Rerata IKM Per Unsur			88.21	88.21	87.74	85.85	89.15	88.68	89.62	88.21	90.09	88.42
IKM Unit Layanan			88.42									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

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: Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Baik dan tingkatkan
- lebih cepat lebih baik
- Pelayanan sudah bagus dan mohon untuk ditingkatkan
- Pertahankan dan tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
- Mohon layanan TAMAT dan SIAK disosialisasikan lagi ke petugas desa/kelurahan agar meningkatkan mutu layanan ke masyarakat
- Semoga pelayanan kedepan jd semakin baik lagi
- Sangat membantu bagi masyarakat
- sudah baik
- Informasi pemerintah cepat disampaikan kerakyat.mks
- Pelayanan sangat memuaskan
- Jaga yg sudah bagus dan selalu berkembang
- Pertahankan
- Semangat....
- pelayanan pada umumnya sudah baik,tetapi perlu ditingkatkan

- Agar terus ditingkatkan penanganannya secara professional
- Sudah bagus
- Layanilah warga masyarakat dengan sebaik-baiknya dan berilah kemudahan
- Pertahankan pelayanan yg sudah bagus..
- Semua pelayanan yg diberikan sudah baik dan supaya tetap dijaga kalau perlu ditingkatkan lagi
- Layanan sudah sangat memuaskan, semoga bisa ditingkatkan lagi
- ALkhamduLiLah pelayanan sudah Baik semoga ditingkatkan Lagi
- Pelayanan harus di lakukan secara baik dan cepat
- kerja keras .jujur. no korupsi.
- Terus tingkatkan dalam memberi pelayanan pd masyarakat
- Layanan cepat dan tanpa biaya
- Tingkatkan lagi pelayanan untuk menjadi lebih baik
- Pelayanan sudah baik
- Tingkatkan lagi pelayanan untuk menjadi lebih baik agar bisa lebih mudah
- dipertahan kan dan ditingkat kan lagi yang sudah berjalan agar semua masyarakat puas dan nyaman..trimakasih..🙏🙏
- Setuju sekali sangat setuju peraturan yg sudah di buat pemerintah
- Setuju sekali sangat setuju peraturan yg sudah di buat pemerintah
- Setuju sekali sangat setuju peraturan yg sudah di buat pemerintah
- Mantab lanjutkan
- Aparatur sipil negara hrs menjadi pelayan, pelindung & pengayom Masyarakat
- Layanilah masyarakat dengan ramah,cepat dan dengan sebaik-baiknya.
- Pertahankan pelayanan yang mudah dan cepat
- Tingkatkan terus kwalitas pelayanan
- Kalau bisa mudah & cepat mohon jangan dipersulit. 🙏
- Pelayanan yg baik tetap dipertahankan
- Sudah bagus.. Terus ditingkatkan dan dipertahankan
- Mohon untuk terus di tingkatkan
- Penambahan karyawan yang mumpuni kesemuannya
- Pelayanan sangat memuaskan
- Pertahankan pelayana di tingkatkan yg lebih baik lagi
- Peningkatan pelayanan dan kualitas tambah baik
- Sangat baik
- Pelayanan sudah bagus, tingkatkan lagi
- Tingkatkan lebih baik lagi

- Berja tepat waktu dan ramah kepada warga
- semoga pelayanan lebih baik lg
- Pelayanan sudah bagus
- Bagus, tingkatkan
- Harus lebih giat dan kebersamaan
- Harus lebih giat dan kebersamaan
- Pelayanan sudah bagus
- Pertahankan dan tingkatkan yg sudah bagus,
- Perbaiki yang belum bagus dan rubah/ ganti yang tidak bisa diperbaiki
- Evaluasi Diri wajib berjalan terus untuk yang sudah bagus maupun yang belum bagus
- Inovasi tiada henti, jangan berpuas diri dengan capaian yang sudah ada
- Niatkan semua pekerjaan sebagai ibadah, karena kesibukan bekerja merupakan selingan menunggu waktu beribadah yang satu ke waktu ibadah yang lainnya (beribadah bukan selingan diantara kesibukan bekerja, jangan terbalik)
- Semog ALLAH menolong dan memudahkan segala urusan
- Tetap semangat
- Tingkatkan lebih baik lagi
- Tingkatkan
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan dan fasilitas yg sudah ada harus dipertahankan dgn baik
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan yang baik membuat masyarakat menjadi semakin percaya akan kualitas para pekerja di wilayah tsb.
- Dengan adanya prasarana bisa bermanfaat bagi seluruh masyarakat kita
- Semoga lebih baik kedepannya nanti
- Semoga lebih baik kedepannya nanti
- Insyaallah semua pelayanan sudah tertata/tersruktur secara baik & semua pegawai juga sudah menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi nya masing-masing.

Atas dasar temuan tersebut, Kelurahan Joho 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	Biaya/Tarif	Melakukan Sosialisasi dan Penyebaran Informasi bahwa Pelayanan Administrasi di Kelurahan Joho adalah Gratis / tidak dipungut biaya	TRIWULAN 2 TAHUN 2026	Kasi Pelayanan Umum Joho
2	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan Kecepatan Pelayanan Administrasi	TRIWULAN 2 TAHUN 2026	Kasi Pelayanan Umum Joho
3	Persyaratan	Menginformasikan persyaratan Administrasi yang lengkap mulai dari RT dan RW agar disampaikan kepada warganya	TRIWULAN 2 TAHUN 2026	Kasi Pelayanan Umum Joho

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Joho 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.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Joho 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 Kelurahan Joho periode Semester II Tahun 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.00
3	Waktu Penyelesaian	84.00
4	Biaya/Tarif	82.25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.00
6	Kompetensi Pelaksana	83.75
7	Perilaku Pelaksana	85.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.50
9	Sarana dan Prasarana	83.25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Kelurahan Joho telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Biaya/Tarif	Kelurahan Joho dalam melaksanakan Pelayanan Surat-surat Umum kepada masyarakat tidak dipungut biaya (gratis)	Sudah	Deskripsi: - Hambatan: -	Foto Pelayanan Umum
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kelurahan Joho untuk kedepannya akan lebih baik dan melayani semua jenis kebutuhan surat yang diperlukan masyarakat pada umumnya	Sudah	Deskripsi: - Hambatan: -	Foto Pelayanan Umum
3	Sarana dan Prasarana	Kelurahan Joho kedepannya akan menambah sarana dan prasarana ruangan, meja dan kursi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat\	Sudah	Deskripsi: - Hambatan: -	Foto Pembelian Meja dan Kursi

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- ✓ Sebanyak 53 orang mengisi SKM pada Kelurahan Joho. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Kuesioner Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan, dengan total responden sebanyak 53 orang.
- ✓ Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Joho, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.42. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- ✓ Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.
- ✓ Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Joho telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (3 dari 3 rencana).
- ✓ Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - Kelurahan Joho dalam melaksanakan Pelayanan Surat-surat Umum kepada masyarakat tidak dipungut biaya (gratis), akan dilaksanakan dalam pertemuan RT dan RW
 - Menginformasikan Persyaratan Administrasi lebih lengkap
 - Meningkatkan Kecepatan Pelayanan Administrasi

Joho, 31 Maret 2026

LURAH JOHO

KECAMATAN SUKOHARJO



WIDODO, S.Sos.MM

Pembina

NIP. 197108301995031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN JOHO

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

