

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



PT BPR BANK SUKOHARJO (PERSERODA)
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	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	18

FFG M/s

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.....	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	13

f f g 11/3

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.

PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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 PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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 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	Pelayanan Nasabah	online

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.

ff Gaf

- 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 PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II 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	13 Apr 2026 - 14 Apr 2026	2
2	Pengumpulan Data	15 Apr 2026 - 24 Jun 2026	71
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	24 Jun 2026 - 30 Jun 2026	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Jun 2026 - 30 Jun 2026	7

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	Pelayanan Nasabah	50	44
	Total	50	44

f b c m.

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 65 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	35	53.85%
		Perempuan	30	46.15%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	3.08%
		SMA/Sederajat	25	38.46%
		D1/D2/D3	11	16.92%
		D4/S1	26	40%
		S2	1	1.54%
		S3	0	0%
		ASN	20	30.77%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	10	15.38%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	5	7.69%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	6.15%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	23	35.38%
		Perangkat Desa	3	4.62%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	65	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%
			0	0%

f b u n t . s

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

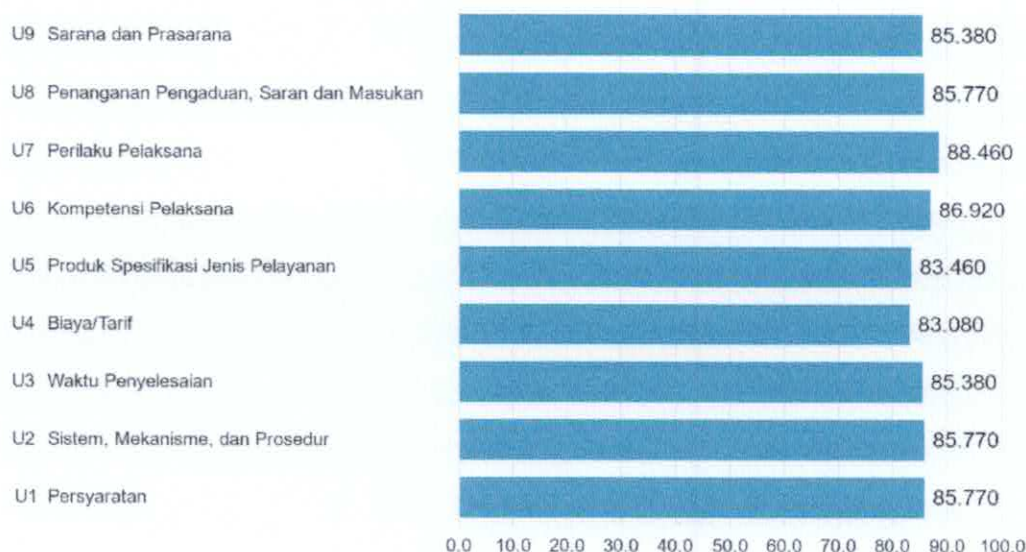
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Nasabah	65	85.77	85.77	85.38	83.08	83.46	86.92	88.46	85.77	85.38	85.58
Rerata IKM Per Unsur			85.77	85.77	85.38	83.08	83.46	86.92	88.46	85.77	85.38	85.58
IKM Unit Layanan			85.58									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

166
166

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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Meningkatkan kecepatan pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk agar waktu tunggu nasabah lebih singkat;
- Layanan baik dan memuaskan;
- Terus berinovasi dalam layanan digital sehingga transaksi dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat;
- Memperbanyak kegiatan sosialisasi dan edukasi keuangan kepada masyarakat, khususnya pelaku UMKM;
- Semoga kualitas pelayanan tetap diperhatikan dan terus ditingkatkan, terutama dalam kecepatan pelayanan serta kemudahan akses layanan digital;
- Semoga bisa memiliki mesin ATM kalau tidak semoga di setiap kecamatan ada cabang. Terima kasih BPR Sukoharjo Keren Banget; dan
- Secara keseluruhan puas dengan pelayanan yang diberikan. Semoga kualitas pelayanan terus meningkat.

[Handwritten signature]

Atas dasar temuan tersebut, PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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

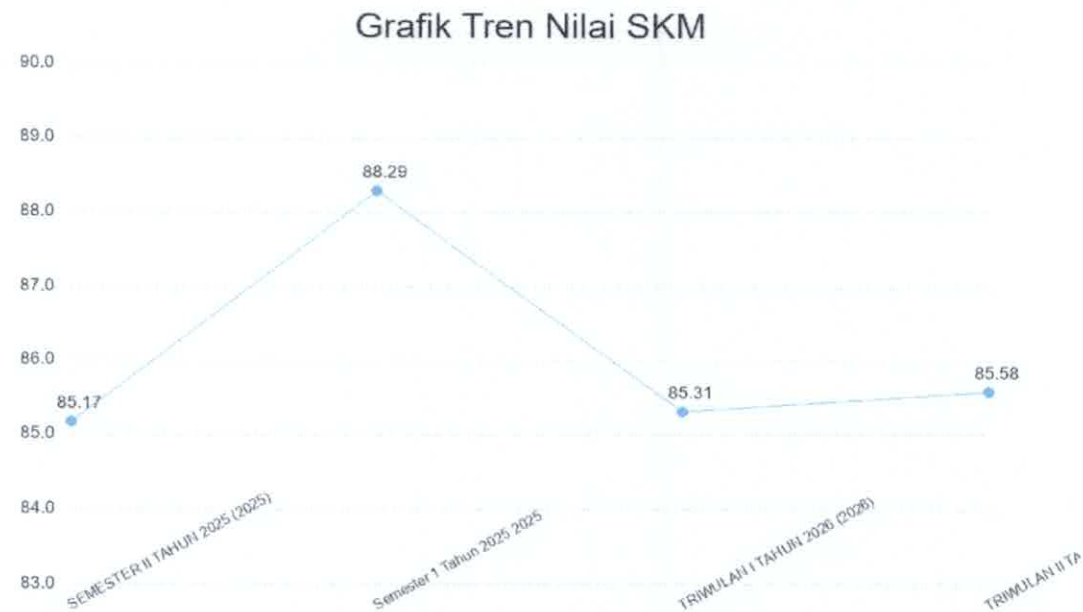
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	1. Melakukan review dan evaluasi biaya seluruh produk dan layanan 2. Menyampaikan informasi biaya/tarif kepada setiap nasabah saat pembukaan rekening atau pengajuan kredit.	Triwulan III	Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Marketing, Kepala Bagian Analisa dan Penyelesaian Kredit
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memperbarui brosur, flyer dan media informasi digital mengenai produk. 2. Melaksanakan pelatihan Product Knowledge bagi seluruh petugas layanan dan marketing. 3. Menyediakan media edukasi produk melalui website, media sosial dan ruang layanan.	Triwulan III	Kepala Bagian Marketing
3	Waktu Penyelesaian	1. Melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan. 2. Menetapkan standar waktu pelayanan (Service Level Agreement/SLA) untuk setiap jenis	Triwulan III	Kepala Bagian Umum



		layanan. 3. Menetapkan penambahan petugas khusus pada tanggal tertentu. 4. Melakukan evaluasi terhadap layanan yang melebihi standar waktu.		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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 cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Handwritten signature

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) 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	85.20
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.18
3	Waktu Penyelesaian	84.69
4	Biaya/Tarif	85.71
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84.18
6	Kompetensi Pelaksana	88.27
7	Perilaku Pelaksana	88.78
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.65
9	Sarana dan Prasarana	83.67

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

946

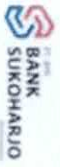
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengoptimalkan fungsi penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku dan mengkaji ulang apakah diperlukan revisi peraturan perusahaan 2. Mengoptimalkan digitalisasi layanan pengaduan monitoring dan evaluasi secara berkala	Sudah	Deskripsi: 1. BPR telah melakukan evaluasi terhadap peraturan internal. 2. BPR telah menyediakan formulir pengaduan secara manual dan menempelkan alur pengaduan di tempat pelayanan. 3. BPR mengoptimalkan pemanfaatan sarana yang tersedia untuk pencatatan dan monitoring pengaduan secara manual dan/atau semi-digital. Meskipun belum sepenuhnya berbasis sistem digital, pencatatan pengaduan telah distandarkan dalam format buku register dan formulir pengaduan agar lebih tertib dan mudah ditelusuri. 4. BPR melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap seluruh pengaduan yang masuk, termasuk waktu penyelesaian, jenis keluhan, serta tindak lanjut yang telah dilakukan. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan layanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.



			Deskripsi: 1. BPR telah melakukan identifikasi kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung pelayanan kepada nasabah. 2. BPR telah melakukan beberapa perbaikan dan peningkatan fasilitas layanan nasabah. 3. BPR telah melaksanakan pemeliharaan secara berkala terhadap fasilitas kantor dan peralatan operasional guna memastikan seluruh sarana dan pendukung dalam kondisi baik dan siap digunakan. 4. BPR telah melakukan pengadaan barang dan jasa. Hambatan: -	
2	Sarana dan Prasarana	1. Melakukan audit fasilitas kantor 2. Peningkatan fasilitas layanan nasabah 3. Maintenance 4. Digitalisasi sarana pendukung	Sudah	

afaf

			Deskripsi: 1. BPR telah melakukan review dan penyempurnaan terhadap SOP maupun SK yang berkaitan dengan pelayanan nasabah. 2. BPR telah melakukan standarisasi mekanisme kerja melalui penyusunan dan penyetaraan alur pelayanan pada setiap unit kerja. Seluruh petugas diberikan sosialisasi dan arahan mengenai penerapan SOP yang seragam guna mengurangi perbedaan perlakuan pelayanan kepada nasabah. 3. BPR mengoptimalkan pemanfaatan sistem operasional yang tersedia serta melaksanakan pelatihan internal bagi pegawai. Hambatan: 1. Sebagian proses operasional masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu penyesuaian dalam penerapan mekanisme kerja yang lebih efisien.	 BANK SUKOHARJO KEMENTERIAN PERKOTAN PERKOTAN SUKOHARJO JALAN PERKOTAN SUKOHARJO KOTA SUKOHARJO, 50132 Telp. (0271) 751.1000 Fax. (0271) 751.1001 Email: info@sukoharjo.go.id PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO JALAN PERKOTAN SUKOHARJO KOTA SUKOHARJO, 50132 Telp. (0271) 751.1000 Fax. (0271) 751.1001 Email: info@sukoharjo.go.id PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO JALAN PERKOTAN SUKOHARJO KOTA SUKOHARJO, 50132 Telp. (0271) 751.1000 Fax. (0271) 751.1001 Email: info@sukoharjo.go.id
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Review dan penyempurnaan SK maupun SOP 2. Standarisasi Mekanisme Kerja 3. Digitalisasi dan Pelatihan SDM	Sudah	 BANK SUKOHARJO KEMENTERIAN PERKOTAN PERKOTAN SUKOHARJO JALAN PERKOTAN SUKOHARJO KOTA SUKOHARJO, 50132 Telp. (0271) 751.1000 Fax. (0271) 751.1001 Email: info@sukoharjo.go.id PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO JALAN PERKOTAN SUKOHARJO KOTA SUKOHARJO, 50132 Telp. (0271) 751.1000 Fax. (0271) 751.1001 Email: info@sukoharjo.go.id PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO JALAN PERKOTAN SUKOHARJO KOTA SUKOHARJO, 50132 Telp. (0271) 751.1000 Fax. (0271) 751.1001 Email: info@sukoharjo.go.id

Handwritten signature

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 65 orang mengisi SKM pada PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda). Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Nasabah, dengan total responden sebanyak 65 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda), secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.58. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 9 Juli 2026

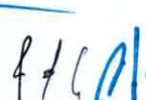
PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda)

Direksi,



MARYANTO, SH., M.Si.

Direktur Utama

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
PT. BPR BANK SUKOHARJO

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

ffg
af
/s

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

fb l Af

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



4/6 M. /