

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



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN	17
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16

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.....	9
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.

Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan 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 public 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 Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan 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	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ STTB	online
2	Legalisir Ijazah/ SKHU Jenjang SD, SMP Negeri/ Swasta, Paket A/ B/ C	online
3	Legalisir Piagam	online
4	Rekomendasi Mutasi Murid Sekolah Jenjang SD dan SMP	online
5	Rekomendasi Melanjutkan Sekolah Ke Luar Daerah	online
6	Rekomendasi Pendirian Satuan Pendidikan PAUD, PNF, SD Swasta, dan SMP Swasta	online
7	Surat Keterangan Penelitian/Magang	online
8	Rekomendasi Penutupan/Regruping Sekolah	online
9	Rekomendasi Mutasi Guru	online
10	Pengusulan Penerbitan NUPTK	online
11	Pelayanan SPMB ONLINE	online
12	Rekomendasi Penyelenggaraan Pentas Seni	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.
- **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 Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan 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 N/A. 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	1 Juli 2025	2 Juli 2025
2	Pengumpulan Data	3 Juli 2025	30 November 2025
3	Pengolahan Data Dan Analisis Hasil	1 Desember 2025	3 Desember 2025
4	Penyusunan Dan Pelaporan Hasil	4 Desember 2025	5 Desember 2025

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	Data populasi dan sampel	295	126
	Total	295	126

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 126 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	46	36.8%
		Perempuan	80	64%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	11	8.8%
		D1/D2/D3	8	6.4%
		D4/S1	97	77.6%
		S2	10	8%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	88	70.4%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	8	6.4%
		Wirausaha	1	0.8%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	4	3.2%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.8%
		Pensiunan	1	0.8%
		Lainnya	23	18.4%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	126	100.8%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	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

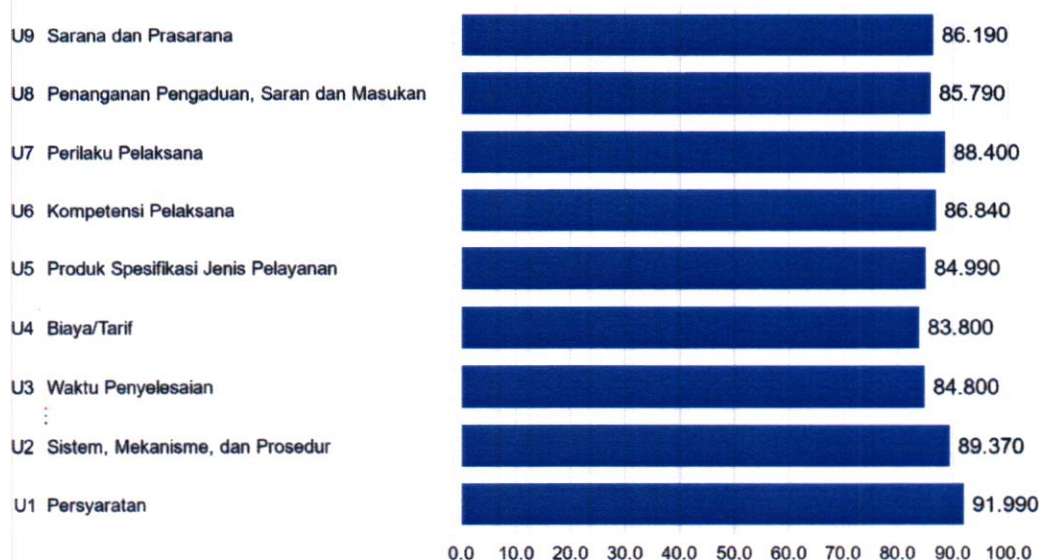
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ STTB	17	89.71	88.24	80.88	85.29	82.35	83.82	83.82	82.35	83.82	84.44
2	Legalisir Ijazah/ SKHU Jenjang SD, SMP Negeri/ Swasta, Paket A/ B/ C	11	88.64	93.18	86.36	84.09	79.55	88.64	86.36	81.82	84.09	85.83
3	Legalisir Piagam	5	90.00	90.00	90.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	85.00	92.22
4	Rekomendasi Mutasi Murid Sekolah Jenjang SD dan SMP	13	92.31	90.38	84.62	86.54	86.54	90.38	90.38	88.46	86.54	88.47
5	Rekomendasi Melanjutkan Sekolah Ke Luar Daerah	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00

6	Rekomendasi Pendirian Satuan Pendidikan PAUD, PNF, SD Swasta, dan SMP Swasta	4	100.0 0	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	93.75	94.44
7	Surat Keterangan Penelitian/Maga ng	6	87.50	95.83	87.50	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.25
8	Rekomendasi Penutupan/Regr uping Sekolah	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00
9	Rekomendasi Mutasi Guru	36	92.36	86.11	84.72	80.56	83.33	81.94	87.50	83.33	84.03	84.03	84.83	
10	Pengusulan Penerbitan NUPTK	24	92.71	89.58	82.29	78.13	84.38	87.50	87.50	84.38	86.46	86.46	85.92	
11	Pelayanan SPMB ONLINE	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00	
12	Rekomendasi Penyelenggaraa n Pentas Seni	9	97.22	91.67	88.89	88.89	88.89	91.67	94.44	94.44	94.44	94.44	92.36	
Rerata IKM Per Unsur			91.99	89.37	84.80	83.80	84.99	86.84	88.40	85.79	86.19	86.19	86.91	
IKM Unit Layanan			86.91											
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: Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

1. *"Sudah bagus..dapat di tingkatkan pelayanannya lebih cepat dan membangun"* Pelayanan legalisir Ijazah
2. *"Mohon ditingkatkan lagi pelayanan yang lebih responsif dan cepat"* Pelayanan rekomendasi mutasi guru.
3. *"Semoga bisa cepat"* pelayanan pengusulan Penerbitan NUPTK

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan

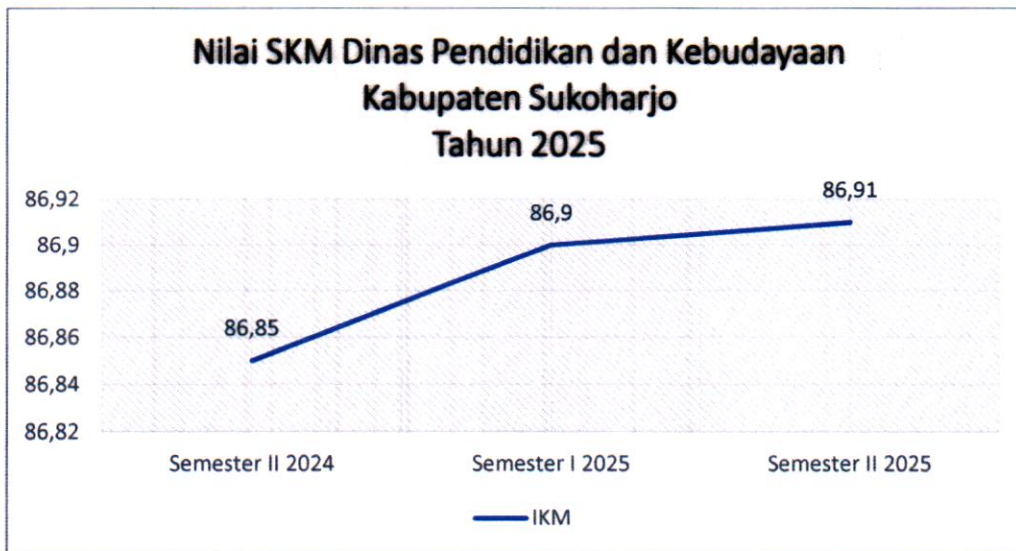
nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya/Tarif	Menginformasikan pelayanan gratis kepada pengguna layanan dengan memberikan brosur pelayanan gratis	Triwulan 1	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
2	Waktu Penyelesaian	Menginformasikan pelayanan dengan melaksanakan rapat koordinasi tentang pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada pengguna layanan	Triwulan 1	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menginformasikan pelayanan dengan melaksanakan rapat koordinasi tentang pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kepada pengguna layanan	Triwulan 1	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan 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 belum dapat dianalisis karena data historis tidak memadai. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA



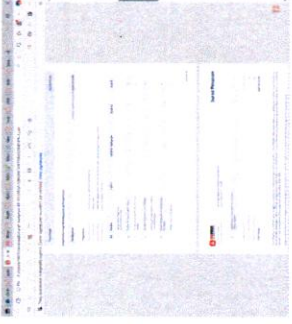
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I 2025

No	Unsur	IKM
1	U1 (Persyaratan)	3,31
2	U2 (Prosedur)	3,37
3	U3 (Waktu pelayanan)	3,40
4	U4 (Biaya/tarif)	3,99
5	U5 (Produk layanan)	3,35
6	U6 (Kompetensi pelaksana)	3,42
7	U7 (Perilaku pelaksana)	3,40
8	U8 (Sarana dan Prasarana)	3,26
9	U9 (Penanganan Pengaduan)	3,78

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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	Sarana dan Sarana	Peremajaan Sarana dan Prasarana	Sudah terlaksana di Bulan Juli Tahun 2025	Telah terlaksana Pengadaan Barang pada Bulan Juli Tahun 2025 6 unit laptop 6 unit penghancur kertas 15 unit printer 1 unit UPS (Online Sinewave) 2 unit PC AIO	  

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Persyaratan	Melakukan Rakor terkait pelayanan (persyaratan dalam pelayanan publik)	Sudah diadakan rakor	Telah dilaksanakan Rakor terkait pelayanan (persyaratan dalam pelayanan publik) pada Rabu tanggal 3 September 2025	

BAB IV


KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 126 orang mengisi SKM pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan. Dari beberapa layanan yang ada, Rekomendasi Mutasi Guru menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 36 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86,91. Meskipun demikian nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
4. Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, November 2025

Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Sukoharjo


David Danang Purnomo Widodo, SH, MH
Pembina

NIP. 19841107 201001 1 023

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

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)