

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



**KELURAHAN DUKUH
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.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner.....	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	18

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 DUKUH 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 DUKUH 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	Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Dukuh	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 DUKUH 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 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	Data jadwal belum diinput.	-	-

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 Administrasi Terpadu Kelurahan Dukuh	150	108
Total		150	108

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 108 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	63	58.33%
		Perempuan	45	41.67%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	9	8.33%
		SMP/Sederajat	13	12.04%
		SMA/Sederajat	50	46.3%
		D1/D2/D3	10	9.26%
		D4/S1	24	22.22%
		S2	2	1.85%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	9	8.33%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0.93%
		Swasta	34	31.48%
		Wirausaha	14	12.96%
		Ibu Rumah Tangga	18	16.67%
		Pelajar/Mahasiswa	2	1.85%
		Petani/Nelayan	5	4.63%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	4.63%
		Pensiunan	1	0.93%
		Lainnya	18	16.67%
		Perangkat Desa	1	0.93%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	108	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

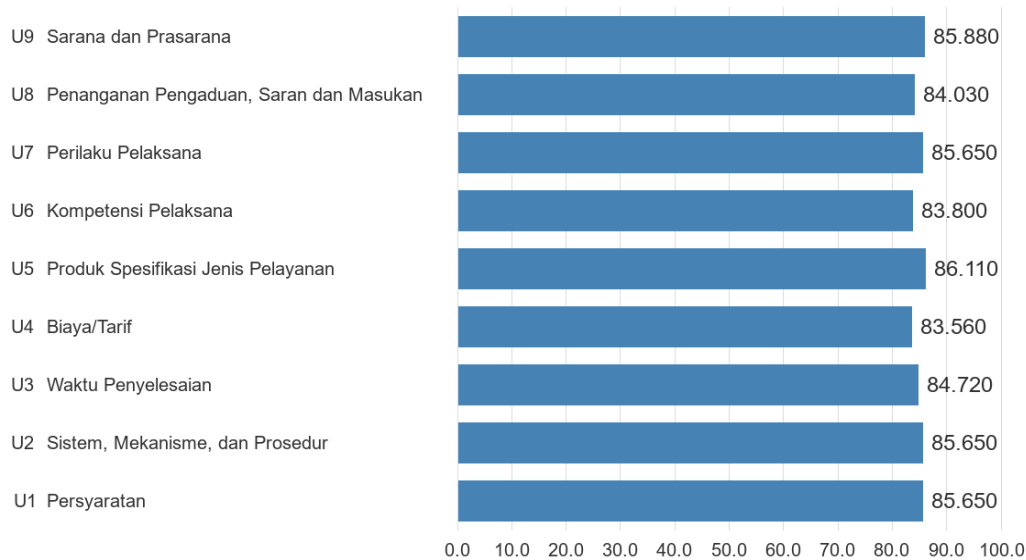
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Dukuh	108	85.65	85.65	84.72	83.56	86.11	83.80	85.65	84.03	85.88	85.03
Rerata IKM Per Unsur			85.65	85.65	84.72	83.56	86.11	83.80	85.65	84.03	85.88	85.03
IKM Unit Layanan			85.03									
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, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

- Alhamdulillah Pelayanan baik
- ingkatkan pelayanan sebaik mungkin
- Kinerja sudah sangat bagus dan baik sekali pertahankan dan tingkatkan lagi
- Selalu melayani masyarakat yang membutuhkan tanpa melihat golongan, agama, ras tanpa mengharapkan imbalan dan dilakukan dengan ikhlas. Matur suwun 🙏🙏
- Lanjutkan sesuai protap nya. Sesuai alur nya
- Semoga kedepan semakin tmbh baik lagi dan maju terus untuk Kelurahan Dukuh
- Semuanya sudah bagus...
- Jumlah perangkat mohon ditambah.
- Pelayanan sudah baik ,tingkatkan
- Pertahankan dan tingkatkan yg lebih baik lagi.

- Petugas supaya murah senyum, memberi pelayanan dengan baik
- Pelayanan sudah bagus..lanjutkan
- Baik dan bagus pelayanannya
- Tingkatkan pelayanan secara cepat dan tanggap
- Sudah baik
- Semoga pegawai di kelurahan yang begini kita harapkan jangan sampai mempersulit warga trimakasih.
- Semoga pegawai dukuh melayani masyarakat seperti yg kita harapkan jangan sampai mempersulit warga lanjutkan pekerjaanmu ini dengan amanah trimakasih.
- Semoga pegawai dukuh melayani masyarakat seperti yg kita harapkan dengan amanah amiin.
- Ke depannya bisa lebih baik lagi..bisa melayani masyarakat dengan sabar terutama masyarakat yang kurang paham tentang teknologi sekarang.
- Pelayanan sdh baik. Pertahankan.
- Pelayanan baik dan loyal ke warga
- Semua sudah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan
- Mantabs lanjut kan.
- Lebih sukses dan terus berkembang dengan proses yang lebih baik kedepannya.
- Lebih mendekat ke warga yg blm kenal atau yg baru jadi warga mau kelurahan minta surat" atau tanya" TDK canggung dan takut.
- Pegawai melayani dengan semangat.
- Pak lurah dan Sedanten perangkat sae.
- Sae sedanten kerja.
- P lurah sae begitu juga pelayanannya.
- Pelayanan mudah & cepat untuk Masyarakat.
- Semoga kelurahan Dukuh bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan bisa memberikan kepuasan dengan masyarakat dan lebih dekat lagi dengan masyarakat.
- Alhamdulillah, pelayanan cepat dan mudah.
- Semakin maju untuk meningkat kan pelayanan masyarakat dgn ramah dan tidak tebang pilih. Keterbukaan atas informasinya apa saja yg berkaitan dgn kebutuhan masyarakat tanpa tebang pilih. Pemerataan pembangunan di tiap tiap RT / dari mulai level

terbawah tanpa tebang pilih. Matur nuwun - semoga semakin baik kedepannya. Aamiin

- Pelayanan umum kel dukuh ramah, jelas, mdh dipahami, respon jg cepat ditanggapi, trmkasih.
- Sudah bagus supaya ditingkatkan lagi.
- Semoga pelayanan kelurahan Dukuh seperti ini yg saya harapkan sing penting amanah amiin.
- Semoga pelayanan pegawe kelurahan Dukuh seperti ini yg kami harapkan sing penting amanah amii.
- SDM kurang memadai, Mohon untuk SDM yg ASN untuk bisa di tambah.
- Pelayanan yang ramah,cepat ,prosedur tidak ribet bagi masyarakat
- semoga kelurahan dukuh semakin maju lagi
- Bekerjalah lebih baik lagi untuk warga dukuh
- Udah sip Mantap,, 👍
- Smg berjalan dengan lancar, barokah ☐
- Pelayanan bagus mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi
- Peningkatan pelayanan terpadu
- Semoga jika ada informasi dari keluarga atau dari dinas yg bersangkutan segera di sampaikan ke pengurus desa(Rt) setempat, agar warga merasa nyaman, Terimakasih
- Sudah bagus dlm melayani Masyarakat
- Setiap hari ada pelayanan Yg prima
- Terimakasih sudah melayani kami dengan baik
- melayani dengan tulus
- Kantor selalu bersih
- Selalu koordinasi dengan warga / rt rw
- Petugas murah senyum dan ramah
- Masukan saran selalu diterima good
- Selalu nyaman ketika kita ke kel. Dukuh
- Informasi sangat jelas dan mudah dimengerti
- Petugas merespon dengan sat set gaaas
- Tidak ada pungli
- Selalu mengutamakan pelayanan
- Baik dan murah senyum

- Nyaman dan cepat
- Senang dengan pelayanannya.
- Petugas selalu senyum menyapa.
- Selalu mengutamakan pelayanan
- Transparan dan mengutamakan pelayanan.
- Pokoke nyaman ke kel. Dukuh

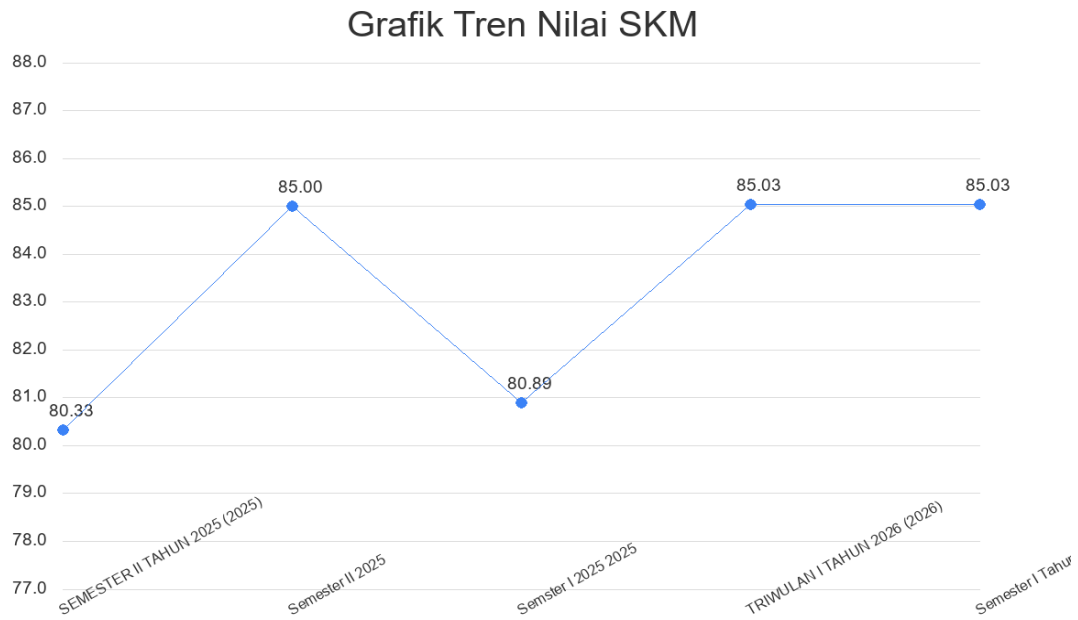
Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN DUKUH menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review terhadap standar pelayanan	TRIWULAN II	tim kerja pelayananan
2	Biaya/Tarif	Melakukan review terhadap standar pelayanan	TRIWULAN II	Tim kerja pelayananan
3	Kompetensi Pelaksana	Melakukan review terhadap standar pelayanan	TRIWULAN II	Tim kerja pelayananan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN DUKUH 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 DUKUH 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 DUKUH 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	80.75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79.50
3	Waktu Penyelesaian	79.75
4	Biaya/Tarif	78.50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.00
6	Kompetensi Pelaksana	80.25
7	Perilaku Pelaksana	82.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.75
9	Sarana dan Prasarana	80.50

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KELURAHAN DUKUH 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	penyampaian informasi sistem, mekanisme dan prosedur PATEN	Belum	Deskripsi: penggunaan informasi dan sistem aplikasi paten yang lebih modern Hambatan: belum semua warga paham dengan sistem aplikasi	Tidak ada
2	Waktu Penyelesaian	menambah petugas	Belum	Deskripsi: penambahan pegawai/ petugas Pelayanan akan mempercepat pelayanan Hambatan: -	Tidak ada
3	Biaya/Tarif	menginformasikan kepada Pak RT Jika pelayanan PATEN GRATIS	Belum	Deskripsi: Memberikan informasi kepada Tokoh masyarakat saat pertemuan. Hambatan: Undangan tidak semua bisa hadir	Terlampir

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 108 orang mengisi SKM pada KELURAHAN DUKUH. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan Dukuh, dengan total responden sebanyak 108 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN DUKUH, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.03. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KELURAHAN DUKUH telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
- penyampaian informasi sistem, mekanisme dan prosedur PATEN, karena belum semua warga paham dengan sistem aplikasi
- menambah petugas,
- menginformasikan kepada Pak RT Jika pelayanan PATEN GRATIS, karena Undangan tidak semua bisa hadir

Sukoharjo, 31 Maret 2026

**Lurah Dukuh
Kecamatan Sukoharjo
Kabupaten Sukoharjo**



**BUDHI PURWANTO,SH.,M.M.
NIP. 19740731 200901 1 002**

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)