

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



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
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	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	9
2.1 Analisis Responden	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	13
2.4 Tren Nilai SKM	14
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB IV KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21
1. Kuesioner	21
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	7
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden	8
Tabel 2.1 Analisis Responden	9
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	11
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	14
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.

Satuan Polisi Pamong Praja 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 Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat, 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo 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 Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan, dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran	online & offline
2	Pelayanan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang- Undangan Daerah	online & offline
3	Pelayanan Aduan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	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 Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Semester II tahun 2025. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 6 (enam) 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	Juli 2025	8
2	Pengumpulan Data	Agustus – Oktober 2025	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober – November 2025	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	10

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 Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan, dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran	60	52
2	Pelayanan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang- Undangan Daerah	60	52
3	Pelayanan Aduan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	70	59
Total		190	163

BAB II
ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 168 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	115	68.45%
		Perempuan	55	32.74%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	1.19%
		SMP/Sederajat	18	10.71%
		SMA/Sederajat	78	46.43%
		D1/D2/D3	17	10.12%
		D4/S1	44	26.19%
		S2	11	6.55%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	32	19.05%
		TNI	0	0%
		POLRI	3	1.79%
		Swasta	38	22.62%

		Wirausaha	30	17.86%
		Ibu Rumah Tangga	9	5.36%
		Pelajar/Mahasiswa	2	1.19%
		Petani/Nelayan	5	2.98%
		Pekerja Lepas/Freelance	11	6.55%
		Pensiunan	3	1.79%
		Lainnya	37	22.02%
		Perangkat Desa	0	0%
4	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	169	100.6%
		Disabilitas	1	0.6%
5	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	1	0.6%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

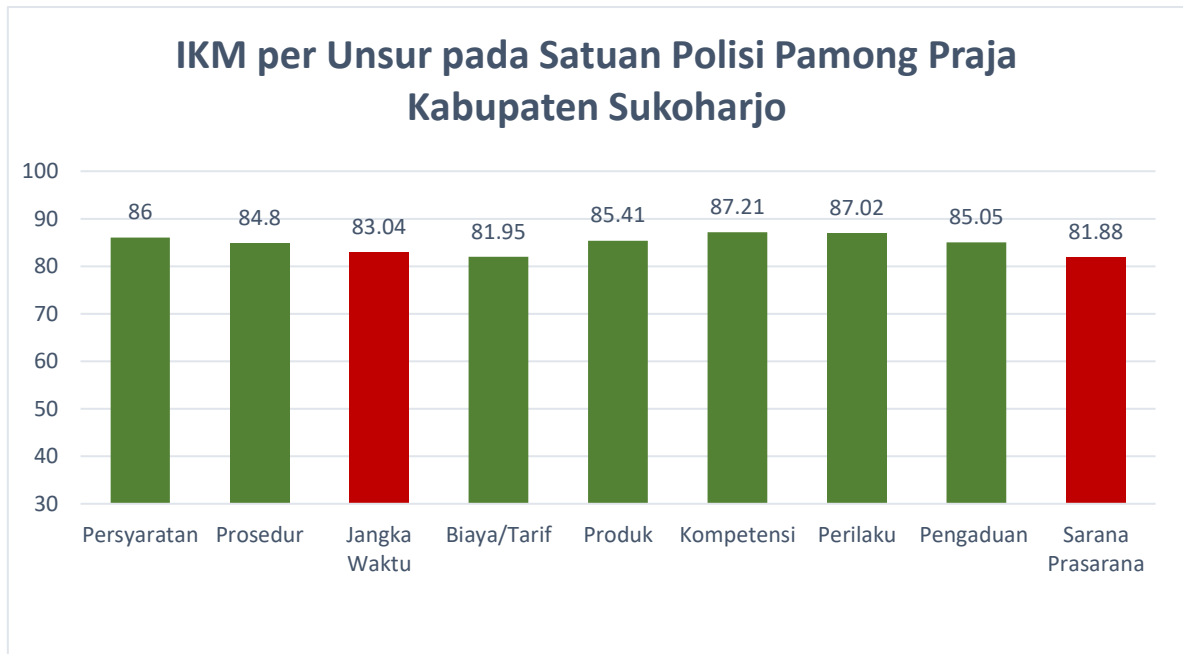
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan, dan Evakuasi Kebakaran dan Non Kebakaran	58	90.95	89.22	87.07	84.05	90.52	91.81	90.52	88.36	87.50	88.86
2	Pelayanan Aduan Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Daerah	50	83.50	84.50	83.00	84.00	84.50	88.50	87.50	88.00	80.00	84.83

3	Pelayanan Aduan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat	60	83.33	80.83	79.17	78.33	81.25	81.67	83.33	79.58	77.92	80.58
Rerata IKM Per Unsur			86.00	84.80	83.04	81.95	85.41	87.21	87.02	85.05	81.88	84.70
IKM Unit Layanan			84.70									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



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: Sarana dan Prasarana dan 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:

- Meskipun sudah baik, tolong ditingkatkan lagi kompetensi para petugas. Selain itu, upgrade dan tambah lagi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam menunjang tugas, karena Damkar adalah profesi yang paling disegani saat ini, banyak masyarakat bertumpu pada Damkar yang multitalenta.
- Karena saya tinggalnya di perbatasan antara kabupaten Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar maka untuk layanan yg dari Kabupaten Sukoharjo sendiri agak kejauhan, bagaimana misalnya pengadaan kantor Damkar yg di Kecamatan Gatak segera direalisasikan.
- Saran saja: semoga fasilitas segera memadai dan nyaman.

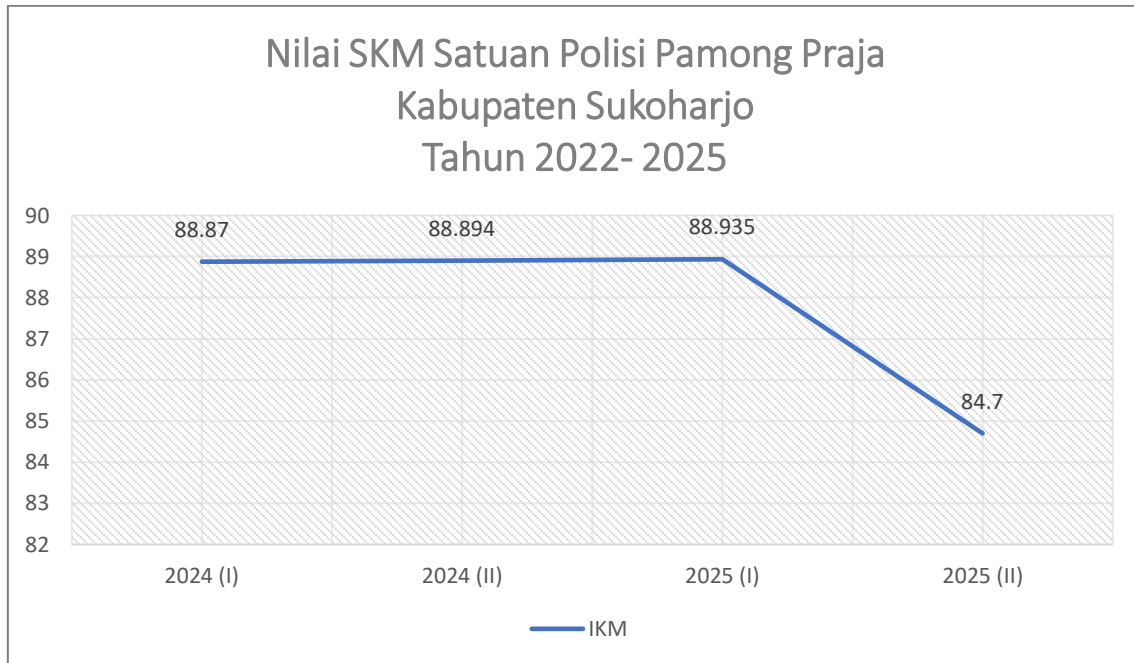
Atas dasar temuan tersebut, Satuan Polisi Pamong Praja menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah 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	Sarana dan Prasarana	Melakukan review kembali Standar Pelayanan dan menambahkan fasilitas sesuai dengan anggaran yang tersedia	Juli 2026	Tim Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Penyelesaian	Melakukan review kembali Standar Pelayanan Satpol PP	Juli 2026	Seluruh Bidang
3	Biaya/ Tarif	Melakukan review kembali Standar Pelayanan Satpol PP	Juli 2026	Seluruh Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo 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 Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya penurunan kinerja pelayanan publik. Pada tahun 2025 semester II menunjukkan capaian sebesar 84.70 dan masih masuk katagori “Baik”. Akan tetapi jika dibandingkan dengan capaian Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2025 yakni sebesar 88.95 dengan katagori “Sangat Baik” maka terjadi penurunan yang cukup signifikan yaitu sebesar 4.2 point.

Penurunan ini dapat menunjukkan bahwa tindak lanjut perbaikan dari hasil survey semester sebelumnya belum dilakukan secara optimal. Oleh karena itu kedepan perlu upaya nyata dari Satpol PP Kabupaten Sukoharjo dalam menyusun dan melaksanakan rencana tindaklanjut berdasarkan masukan dari responden.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem. Akan tetapi berikut kami laporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 yang dilaksanakan secara manual dengan menyebarkan kuisioner kepada responden, Adapun data sebagai berikut:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	.Persyaratan	3.15
2	Prosedur	3.10
3	Jangka Waktu	3.00
4	Tarif	3.70
5	Produk	3.10
6	Kompetensi	3.10
7	Perilaku	3.10
8	Pengaduan	3.70
9	Sarana dan Prasarana	2.90
IKM Unit Layanan		88.90 (A/ Sangat Baik)

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

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

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 Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana penunjang kantor dan kegiatan di lapangan	Sudah	<p>Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo sudah melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan anggaran yang ada.</p> <p>Untuk semester ini, perbaikan yang dilakukan meliputi: Perbaikan ruang Kepala Satpol, penambahan pasang AC di beberapa ruangan, pengadaan TV, Printer, Komputer, Laptop, dll.</p>	https://drive.google.com/drive/folders/1wH-d1dQuELWI1HFyJqJC92CVvZXjCvR
		Menyelenggarakan monitoring rutin terhadap kualitas sarana dan prasarana	Sudah	<p>Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo melaksanakan monitoring rutin di masing-masing bidang terhadap sarana dan prasarana yang ada.</p>	https://drive.google.com/drive/folders/1wH-d1dQuELWI1HFyJqJC92CVvZXjCvR

				Hambatan atau tantangan sejauh ini terkait dengan keterbatasan anggaran dan keterbatasan personil/ anggota.	
2	Waktu Penyelesaian	Penyusunan Standar Oprasional Prosedur (SOP) dan Petunjuk Teknis yaitu Standar Pelayanan	Sudah	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo membuat SOP dan petunjuk teknis yang disesuaikan dengan kegiatan di lapangan	https://drive.google.com/drive/folders/1wH-d1dQuELWI1HFyJqJC92CVvZXjCvR
		Melakukan evaluasi waktu pelayanan atau penyelesaian secara berkala	Sudah	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo melakukan evaluasi terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Hambatan atau tantangan sejauh ini terkait dengan keterbatasan anggaran dan keterbatasan personil/ anggota.	https://drive.google.com/drive/folders/1wH-d1dQuELWI1HFyJqJC92CVvZXjCvR
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memperbaiki dan mempertegas tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang	Sudah	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang.	https://drive.google.com/drive/folders/1wH-d1dQuELWI1HFyJqJC92CVvZXjCvR

		Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian produk layanan dengan Standar Pelayanan	Sudah	<p>Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas yang mendukung kinerja pegawai.</p> <p>Hambatan atau tantangan sejauh ini terkait dengan keterbatasan anggaran dan keterbatasan personil/ anggota.</p>	<p>https://drive.google.com/drive/folders/1wH-d1dQuELWI1HFyJqJC92CVvZXjCvR</p>
--	--	---	-------	--	--

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 168 orang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan beberapa layanan yang ada, Pelayanan Aduan Gangguan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 60 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.7. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Sedangkan unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Waktu Penyelesaian.

Sukoharjo, 30 November 2025

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja



Sunarto, S.Sos, M.Si
Pembina Tingkat I

NIP 19731007 199303 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

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)

