

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



**KECAMATAN BENDOSARI**  
**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 .....                               | 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.....  | 10 |
| BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....            | 11 |
| BAB IV KESIMPULAN.....   | 15 |
| LAMPIRAN .....   | 16 |
| 1. Kuesioner .....   | 16 |
| 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 .....                        | 9  |
| Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....      | 11 |
| Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....               | 13 |

# **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.

KECAMATAN BENDOSARI 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 KECAMATAN BENDOSARI 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  | Pembinaan Terhadap Linmas dan KST          | online & offline |
| 2  | Pelayanan Umum                             | online & offline |
| 3  | Survei pelayanan pemerintahan di kecamatan | 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 KECAMATAN BENDOSARI 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 1 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                          | 17 Okt 2025 - 22 Nov 2025 | 37                |
| 2   | Pengumpulan Data                   | 01 Okt 2025 - 30 Nov 2025 | 61                |
| 3   | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 01 Okt 2025 - 30 Nov 2025 | 61                |
| 4   | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 01 Okt 2025 - 30 Nov 2025 | 61                |

#### 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            | Pembinaan Terhadap Linmas dan KST          | 20              | 19             |
| 2            | Pelayanan Umum                             | 230             | 144            |
| 3            | Survei pelayanan pemerintahan di kecamatan | 10              | 10             |
| <b>Total</b> |  | <b>260</b>      | <b>173</b>     |

## 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 174 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               | 86     | 49.43%     |
|    |                            | Perempuan               | 88     | 50.57%     |
| 2. | Pendidikan                 | Tidak Sekolah           | 0      | 0%         |
|    |                            | SD/Sederajat            | 5      | 2.87%      |
|    |                            | SMP/Sederajat           | 8      | 4.6%       |
|    |                            | SMA/Sederajat           | 84     | 48.28%     |
|    |                            | D1/D2/D3                | 3      | 1.72%      |
|    |                            | D4/S1                   | 69     | 39.66%     |
|    |                            | S2                      | 5      | 2.87%      |
|    |                            | S3                      | 0      | 0%         |
| 3. | Pekerjaan                  | ASN                     | 46     | 26.44%     |
|    |                            | TNI                     | 0      | 0%         |
|    |                            | POLRI                   | 1      | 0.57%      |
|    |                            | Swasta                  | 46     | 26.44%     |
|    |                            | Wirausaha               | 8      | 4.6%       |
|    |                            | Ibu Rumah Tangga        | 8      | 4.6%       |
|    |                            | Pelajar/Mahasiswa       | 20     | 11.49%     |
|    |                            | Petani/Nelayan          | 11     | 6.32%      |
|    |                            | Pekerja Lepas/Freelance | 1      | 0.57%      |
|    |                            | Pensiunan               | 1      | 0.57%      |
|    |                            | Lainnya                 | 23     | 13.22%     |
|    | Perangkat Desa             | 9                       | 5.17%  |            |
| 4. | Kategori Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 174    | 100%       |
|    |                            | Disabilitas             | 0      | 0%         |
| 5. | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Mental      | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Intelektual | 0      | 0%         |
|    |                            | Disabilitas Sensorik    | 0      | 0%         |

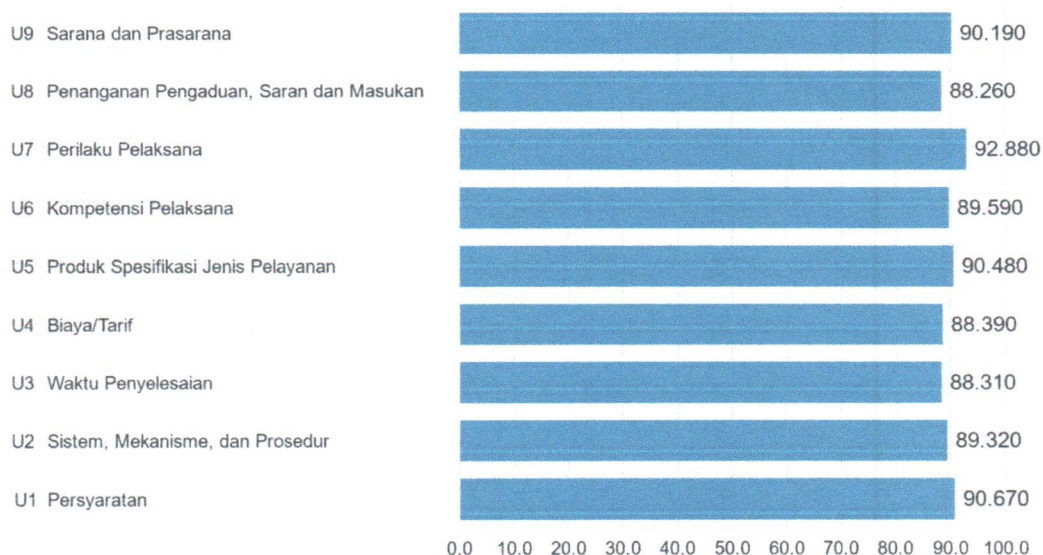
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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                    | Pembinaan Terhadap Linmas dan KST          | 20               | 87.50                  | 92.50    | 87.50 | 91.25 | 90.00  | 92.50      | 90.00    | 90.00 | 88.75   | 90.00                 |
| 2                    | Pelayanan Umum                             | 144              | 91.49                  | 89.06    | 89.06 | 88.72 | 90.80  | 89.41      | 93.92    | 88.19 | 90.63   | 90.17                 |
| 3                    | Survei pelayanan pemerintahan di kecamatan | 10               | 85.00                  | 87.50    | 80.00 | 77.50 | 87.50  | 85.00      | 82.50    | 85.00 | 85.00   | 83.89                 |
| Rerata IKM Per Unsur |  |                  | 90.67                  | 89.32    | 88.31 | 88.39 | 90.48  | 89.59      | 92.88    | 88.26 | 90.19   | 89.79                 |
| IKM Unit Layanan     |  |                  | <b>89.79</b>           |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |
| Mutu Unit Layanan    |  |                  | <b>Sangat Baik (A)</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: Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain: Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan.

Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN BENDOSARI 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:

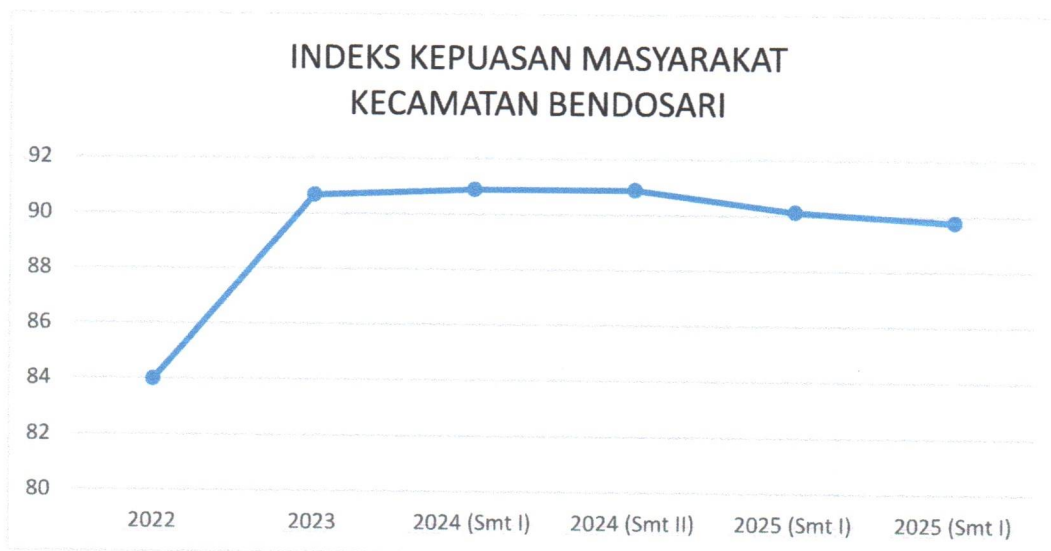
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

| No | Unsur              | Rencana Tindak Lanjut  | Waktu                     | Penanggung Jawab    |
|----|--------------------|--|---------------------------|---------------------|
| 1  | Waktu Penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memanfaatkan teknologi</li> <li>2. Menyederhanakan prosedur</li> <li>3. Mengoptimalkan sumber daya.</li> </ol> | Bulan Februari Tahun 2026 | Kasi Pelayanan Umum |

|   |   |   |                        |                     |
|---|---|---|------------------------|---------------------|
| 2 | Biaya/Tarif                             | Penetapan Standar Pelayanan Gratis, dengan papan spanduk tidak dipungut biaya   | Bulan Maret Tahun 2026 | Kasi Pelayanan Umum |
| 3 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Optimalisasi Saluran Digital Terpadu (Mengintegrasikan Semua Saluran Pengaduan (telepon, email, media sosial/WA) ke dalam satu contact Center atau akun resmi yang dikelola Admin.<br>2. Pemasangan Kotak Saran dan Formulir Fisik | Bulan April Tahun 2026 | Kasi Pelayanan Umum |

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN BENDOSARI 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, dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan yang fluktuatif kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 mengalami sedikit penurunan pada Kecamatan Bendosari. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KECAMATAN BENDOSARI telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

### BAB III

## HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)



|                         | Nilai Unsur Pelayanan |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-------------------------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                         | U1                    | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,90                  | 3,77     | 3,67     | 3,97     | 3,90     | 3,72     | 3,17     | 3,52     | 2,80     |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>              | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>90,13 (Baik)</b>   |          |          |          |          |          |          |          |          |


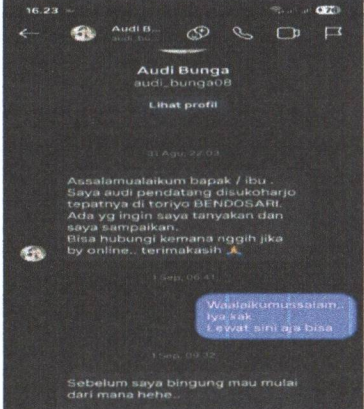
Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



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 3 unsur dengan nilai terendah baik yang berasal dari SKM maupun dari Pengaduan Masyarakat dalam Laport SP4N, Laporgub dan IWP. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga 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  | <b>Sarana dan Prasarana</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana di setiap unit layanan.</li> <li>2. Dilakukan pengecekan apakah sarana dan prasarana tersebut sudah memenuhi standar nya</li> <li>3. Dibuat usulan pengadaan / perbaikan sarana dan prasarana yang belum terpenuhi sesuai standar.</li> </ol> | Sudah  | <p>Adanya perbaikan sarana dan prasarana di unit pelayanan. Serta pengecekan sarana prasarana berkala, adanya daftar inventaris kerusakan atau yang masih bagus. Tantangan menunggu anggaran untuk perbaikan.</p> |   |

|   |                         |  |       |  |  |
|---|-------------------------|--|-------|--|--|
| 2 | <b>Perilaku Petugas</b> | 1. Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>                      | Sudah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kompetensi petugas dengan pelatihan</li> <li>2. Memperbaiki sikap dan perilaku petugas layanan agar sesuai dengan 5S(Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)</li> </ol>                     |   |
| 3 | <b>Pengaduan</b>        | 1. Membuat sarana pengaduan yang mudah diakses dan tanggap dalam memberikan jawaban. | Sudah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kanal pengaduan melalui whatsapp, instagram, laporgub.</li> </ol> <p>Tetapi hal ini masih mengalami hambatan, tidak tau nya pengunjung akan informasi kanal aduan yang dimiliki kecamatan</p> |  |

## BAB IV KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 174 orang mengisi SKM pada KECAMATAN BENDOSARI. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 144 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN BENDOSARI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.79. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif.

Sukoharjo, 4 November 2025

CAMAT BENDOSARI



**FIRMANSYAH MAYMORA, S.STP, MH**

Pembina Tingkat I

NIP. 19830517 2002 12 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN BENDOSARI

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

| <b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>   |   |
|--|---|
| <p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>      | <p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>        |
| <p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>                      | <p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>             |
| <p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>                                | <p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol> |
| <p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol> | <p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>    |
| <p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>                         |   |

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

