

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



**KELURAHAN MANDAN  
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 .....            | 12 |
| 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 .....                        | 9  |
| Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....     | 12 |
| 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.

KELURAHAN MANDAN 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;

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KELURAHAN MANDAN 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 Publik dan Administrasi Kependudukan | 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.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk KELURAHAN MANDAN 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 4 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                          | 01 Jul 2025 - 20 Jul 2025 | 20                |
| 2   | Pengumpulan Data                   | 25 Jul 2025 - 31 Okt 2025 | 99                |
| 3   | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 01 Nov 2025 - 20 Nov 2025 | 20                |
| 4   | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 25 Nov 2025 - 30 Nov 2025 | 6                 |

#### 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 Publik dan Administrasi Kependudukan | 100             | 80             |
|    | <b>Total</b>                                   | <b>100</b>      | <b>80</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 83 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               | 47        | 56.63%          |    |       |
|                         |                            | Perempuan               | 36        | 43.37%          |    |       |
| 2.                      | Pendidikan                 | Tidak Sekolah           | 0         | 0%              |    |       |
|                         |                            | SD/Sederajat            | 2         | 2.41%           |    |       |
|                         |                            | SMP/Sederajat           | 7         | 8.43%           |    |       |
|                         |                            | SMA/Sederajat           | 44        | 53.01%          |    |       |
|                         |                            | D1/D2/D3                | 11        | 13.25%          |    |       |
|                         |                            | D4/S1                   | 17        | 20.48%          |    |       |
|                         |                            | S2                      | 2         | 2.41%           |    |       |
|                         |                            | S3                      | 0         | 0%              |    |       |
|                         |                            | 3.                      | Pekerjaan | ASN             | 4  | 4.82% |
|                         |                            |                         |           | TNI             | 0  | 0%    |
| POLRI                   | 0                          |                         |           | 0%              |    |       |
| Swasta                  | 17                         |                         |           | 20.48%          |    |       |
| Wirausaha               | 6                          |                         |           | 7.23%           |    |       |
| Ibu Rumah Tangga        | 18                         |                         |           | 21.69%          |    |       |
| Pelajar/Mahasiswa       | 2                          |                         |           | 2.41%           |    |       |
| Petani/Nelayan          | 16                         |                         |           | 19.28%          |    |       |
| Pekerja Lepas/Freelance | 8                          |                         |           | 9.64%           |    |       |
| Pensiunan               | 5                          |                         |           | 6.02%           |    |       |
| Lainnya                 | 4                          |                         |           | 4.82%           |    |       |
| Perangkat Desa          | 3                          |                         |           | 3.61%           |    |       |
| 4.                      | Kategori Pengguna Layanan  |                         |           | Non Disabilitas | 83 | 100%  |
|                         |                            | Disabilitas             | 0         | 0%              |    |       |
| 5.                      | Kategori Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0         | 0%              |    |       |
|                         |                            | Disabilitas Mental      | 0         | 0%              |    |       |
|                         |                            | Disabilitas Intelektual | 0         | 0%              |    |       |
|                         |                            | Disabilitas Sensorik    | 0         | 0%              |    |       |

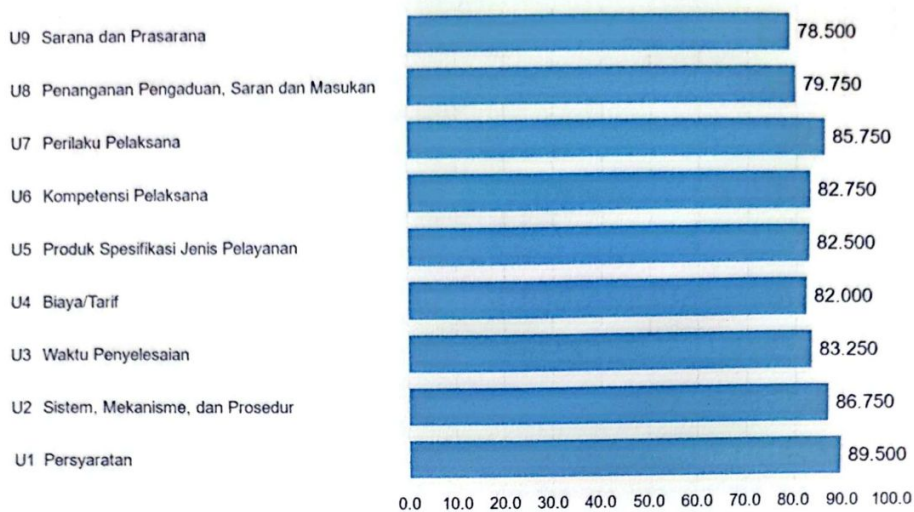
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing 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 |
|----------------------|--|------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|
| 1                    | Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan | 83               | 89.46       | 86.75    | 83.13 | 81.93 | 82.53  | 82.83      | 85.84    | 79.82 | 78.61   |
| Rerata IKM Per Unsur |  |                  | 89.50       | 86.75    | 83.25 | 82.00 | 82.50  | 82.75      | 85.75    | 79.75 | 78.50   |
| IKM Unit Layanan     |  |                  | 83.42       |          |       |       |        |            |          |       |         |
| 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: Sarana dan Prasarana, 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, KELURAHAN MANDAN 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                    | Identifikasi Kebutuhan:Lakukan identifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi. | Triwulan I | Lurah Mandan     |
| 2  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Meningkatkan aksesibilitas pengaduan masyarakat (online dan offline)  | Triwulan I | Lurah Mandan     |
| 3  | Biaya/Tarif                             | Memastikan seluruh pelayanan Gratis :Bertujuan Meningkatkan akses masyarakat tidak mampu terhadap pelayanan umum                  | Triwulan I | Lurah Mandan     |

**2.4 Tren Nilai SKM**

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN MANDAN 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.



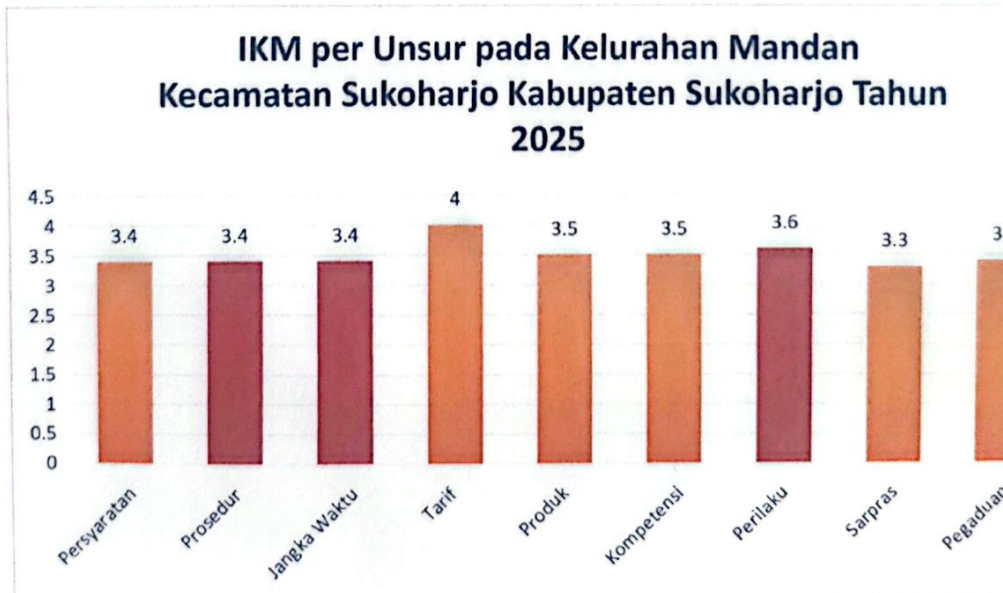
**KELURAHAN MANDAN** telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

**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.



**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

|                       | U1   | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
|-----------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>IKM per unsur</b>  | 3.4  | 3.4      | 3.4      | 4        | 3.5      | 3.5      | 3.6      | 3.3      | 3.3      |
| <b>Kategori</b>       | <b>B</b>                                   | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>B</b> |
| Nilai Unsur Pelayanan |  |          |          |          |          |          |          |          |          |
| <b>IKM Layanan</b>    | <b>Unit</b><br><b>86,565 (B atau Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |



**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  |
|----|-----------------------|--|--|--|--|
| 1  | Sarana dan Prasarana. | Identifikasi Kebutuhan:Lakukan identifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi | SUDAH  | <p><b>1. Jangka Pendek (Jangka Waktu: 1-6 Bulan)</b><br/>Tindakan ini berfokus pada perbaikan cepat yang sifatnya minor, rutin, dan berdampak langsung pada kenyamanan pengguna layanan.</p> <p><b>2. Jangka Panjang (Jangka Waktu: 1 Tahun atau Lebih)</b>Tindakan ini melibatkan pengadaan barang modal yang besar, pembangunan fisik, dan perencanaan anggaran tahunan untuk peningkatan fasilitas secara menyeluruh.</p> |  |

|   |   |  |       |   |  |
|---|---|--|-------|---|--|
| 2 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Meningkatkan aksesibilitas pengaduan masyarakat (online dan offline)   | SUDAH | <p><b>1. Fase Penerimaan dan Klasifikasi, Tindak lanjut dimulai segera setelah aduan diterima.</b></p> <p><b>2. Fase Analisis dan Aksi Korektif, Fase ini adalah inti dari tindak lanjut, berfokus pada investigasi masalah dan pelaksanaan solusi.</b></p> <p><b>3. Fase Monitoring, Komunikasi, dan Pelaporan, penutup untuk memastikan masalah terselesaikan dan ada akuntabilitas.</b></p>  |   |
| 3 | Biaya/Tarif                             | Memastikan seluruh pelayanan Gratis :Bertujuan Meningkatkan akses masyarakat tidak mampu terhadap pelayanan umum | SUDAH | <p><b>1. Fase Penyesuaian Anggaran dan Regulasi</b><br/>Tindak lanjut pertama adalah memastikan dasar hukum dan sumber pendanaan untuk menggantikan biaya layanan yang ditiadakan</p> <p><b>.2. Fase Pengawasan Kualitas dan Integritas</b></p> <p>Dengan layanan gratis, fokus beralih ke pencegahan penyimpangan dan penjaminan mutu agar masyarakat tidak beranggapan bahwa gratis berarti kualitas menurun.</p> <p><b>3. Fase Keberlanjutan dan</b></p> |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <b>Pengembangan Layanan</b><br><br>Memastikan bahwa kebijakan gratis ini bukan hanya bersifat sementara dan dapat mendukung inovasi layanan di masa depan. |  |
|--|--|--|--|--|--|

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 83 orang mengisi SKM pada KELURAHAN MANDAN. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan, dengan total responden sebanyak 83 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN MANDAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.42. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

LURAH MANDAN



SUISLO RAHARJO, SE, MM

Penata

Nip.19720107 200701 1 010

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN MANDAN

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>   |  |  |   |
| Jenis Layanan:  |  |  |   |
| 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 Tangga | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa<br><input type="checkbox"/> Petani/Nelayan<br><input type="checkbox"/> Pekerja 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)