

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



**BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GRAFIK.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Metode Pengumpulan Data	6
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	10
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	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	6
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	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Nilai IKM Agregat per Unsur	11
Grafik 2.2 Tren Nilai SKM	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. Bagian Organisasi 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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 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 Kelembagaan dan Analisis Jabatan	online
2	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	online
3	Pelayanan Publik dan Tata Laksana	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:

1. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. 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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan I Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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	26 Jan 2026 - 28 Jan 2026	3
2	Pengumpulan Data	29 Jan 2026 - 20 Mar 2026	51
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Mar 2026 - 25 Mar 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Mar 2026 - 31 Mar 2026	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 Kelembagaan dan Analisis Jabatan	25	24
2	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	25	24
3	Pelayanan Publik dan Tata Laksana	25	24
Total		75	72

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 73 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	21	28.77%	
		Perempuan	52	71.23%	
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%	
		SD/Sederajat	0	0%	
		SMP/Sederajat	0	0%	
		SMA/Sederajat	1	1.37%	
		D1/D2/D3	18	24.66%	
		D4/S1	40	54.79%	
		S2	14	19.18%	
		S3	0	0%	
3.	Pekerjaan	ASN	69	94.52%	
		TNI	0	0%	
		POLRI	0	0%	
		Swasta	0	0%	
		Wirausaha	1	1.37%	
		Ibu Rumah Tangga	0	0%	
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%	
		Petani/Nelayan	0	0%	
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1.37%	
		Pensiunan	0	0%	
		Lainnya	2	2.74%	
			Perangkat Desa	0	0%
		4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	73
Disabilitas	0			0%	
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%	
		Disabilitas Mental	0	0%	
		Disabilitas Intelektual	0	0%	
		Disabilitas Sensorik	0	0%	

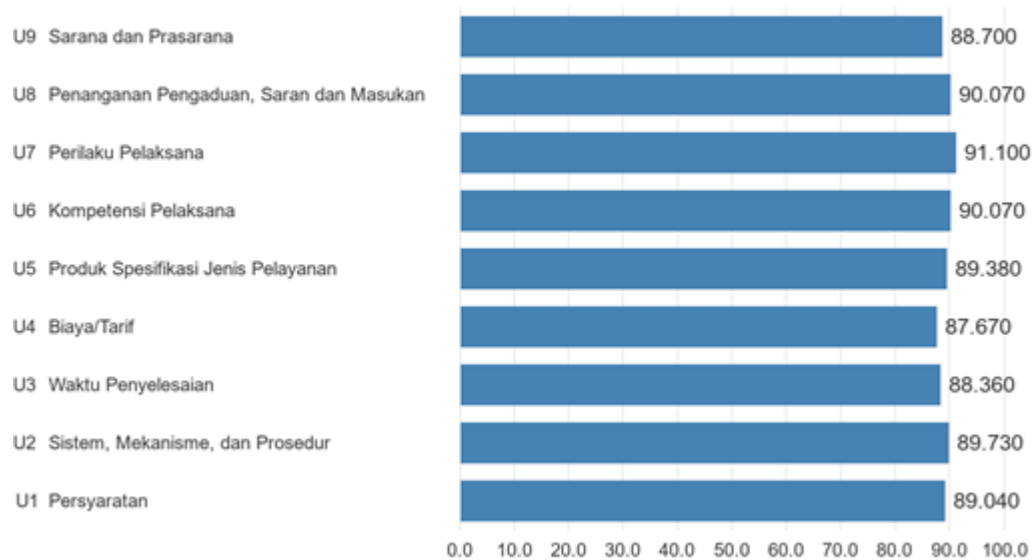
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Kelembagaan dan Analisis Jabatan	24	88.54	89.58	89.58	88.54	88.54	90.63	91.67	90.63	87.50	89.47
2	Pelayanan Kinerja dan Reformasi Birokrasi	24	88.54	88.54	86.46	85.42	90.63	88.54	91.67	89.58	88.54	88.67
3	Pelayanan Tata Laksana dan Pelayanan Publik	25	90.00	91.00	89.00	89.00	89.00	91.00	90.00	90.00	90.00	89.89
Rerata IKM Per Unsur			89.04	89.73	88.36	87.67	89.38	90.07	91.10	90.07	88.70	89.35
IKM Unit Layanan			89.35									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai IKM 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, Sarana dan Prasarana.

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

- a. Dalam memberikan penjelasan dan pelayanan secara lebih detail
- b. Petugasnya ramah
- c. Pelayanannya sudah bagus.. tingkatkan lagi ya
- d. Pendampingan dan koordinasi dari bag. organisasi terkait penilaian-penilaian di dinas sangat baik
- e. Untuk dapat membimbing PD lebih teliti dalam menyusun anjab dan abk
- f. Selalu meningkatkan pelayanan prima, profesional dan berintegritas
- g. Mohon dipertahankan sikap ramah dalam memberikan pelayanan
- h. Semua oke semoga kedepannya semakin lebih baik lagi.. semangat
- i. Personil sudah menginfokan dan berkoordinasi dengan baik, perbanyak desk ke OPD
- j. Tingkatkan kualitas yang sudah baik dan perbaiki yang masih kurang
- k. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun diharapkan dapat terus ditingkatkan agar lebih optimal dan memuaskan.

- l. Anggota tim ditambah supaya bisa lebih mempercepat proses pelayanan
- m. Berikan Pelayanan yang baik kepada semua masyarakat, jangan hanya baik kepada yang dikenal saja
- n. Pelayanan sudah baik dan semoga bisa lebih ditingkatkan
- o. Lebih meningkatkan kecepatan dalam merespon pertanyaan

Atas dasar saran dan masukan tersebut, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 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	Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait Biaya/Tarif GRATIS pada semua jenis layanan.	Triwulan II Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Sukoharjo
2	Waktu Penyelesaian	Menyusun waktu pelayanan yang termuat pada Standar Pelayanan Bagian Organisasi Setda Kab. Sukoharjo	Triwulan II Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Sukoharjo
3	Sarana dan Prasarana	Pembaruan /upgrade sistem pada PC/Laptop pegawai	Triwulan II Tahun 2026	Kepala Bagian Organisasi Setda Kab. Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan dari periode ke periode dengan nilai pada Semester I tahun 2025 sebesar 87,19 meningkat menjadi 88,10 pada Semester II tahun 2025 dan meningkat menjadi 89,35 pada Triwulan I tahun 2026 . Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Bagian Organisasi Sekretariat Daerah 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 Bagian Organisasi Sekretariat Daerah periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

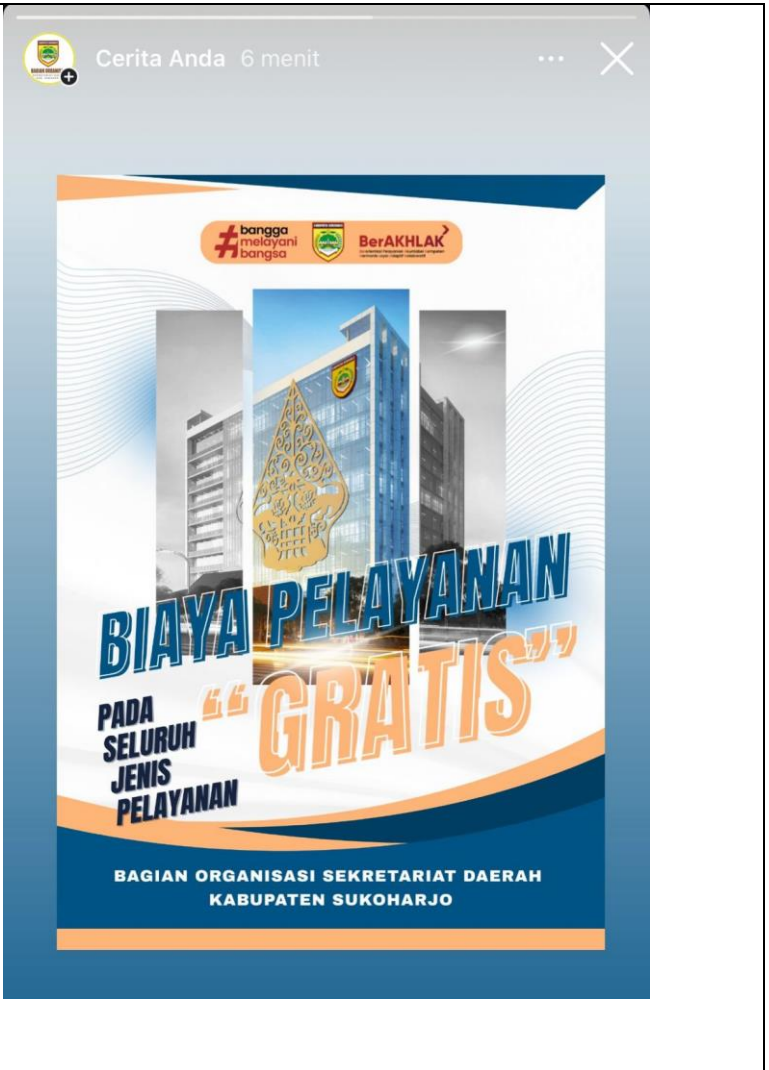
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)


No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87.57
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	88.26
3	Waktu penyelesaian	86.48
4	Biaya/ tarif	85.33
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	88.85
6	Kompetensi pelaksana	89.65
7	Perilaku pelaksana	90.20
8	Sarana dan prasarana	89.42
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	87.14
IKM Unit Layanan		88.10 (B/Baik)


Bedasarkan dari informasi tabel diatas didapatkan 3 Unsur prioritas perbaikan yang menjadi Rencana Tindak Lanjut Semester sebelumnya (Semester II tahun 2025) yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian dan Sarana dan prasarana.

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.	Biaya/Tarif	Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait Biaya/Tarif yang dikenakan adalah gratis dan memasang informasi pada area kantor	Sudah	Memberikan informasi pelayanan gratis pada pintu masuk Bagian Organisasi dan Instagram Bagian Organisasi	

				
--	--	--	--	--

2.	Waktu Penyelesaian	Menyusun Konsep Standar Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo	Sudah	Bagian Organisasi telah menyusun draft SK Standar Pelayanan Bagian Organisasi. Saat ini draft SK dalam proses kompilasi untuk dijadikan satu dengan SK Sekretaris Daerah Kab. Sukoharjo tentang Standar Pelayanan.	 <p>PEMERINTAH KABUPATEN SUKOHARJO SEKRETARIAT DAERAH Gedung Menara Wijaya Lantai 8-9 Jalan Jenderal Sudirman Nomor 199, Sukoharjo, Kode Pos 57521, Telepon (0271) 593068, Faksimile (0271) 593335, man www.organisasi.sukoharjokab.go.id, Pos-el bagorganisasi@sukoharjokab.go.id</p> <hr/> <p>KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO</p> <p>NOMOR: TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO</p> <p>SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUKOHARJO,</p> <p>Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan; b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo dengan Keputusan Kepala Daerah tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo;</p> <p>Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan</p>
----	--------------------	--	-------	--	---

3.	Sarana dan Prasarana	Pembaruan /upgrade sistem pada PC/Laptop pegawai	Sudah	Dilakukan pemeliharaan secara rutin terhadap Sarana dan Prasarana salah satunya dengan Upgrade software dan perbaikan Hardware (Layar monitor) laptop kantor.	
----	----------------------	--	-------	---	---

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 73 orang mengisi SKM pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Sukoharjo. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Tata Laksana dan Pelayanan Publik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 25 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.35. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Bagian Organisasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 8 April 2026

a.n. Sekretaris Daerah
Asisten Administrasi Umum,
u.b.
Kepala Bagian Organisasi,



Joko Purwanto, S.Sos,M. Si
Pembina Tingkat I
NIP 197101241996031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN ORGANISASI

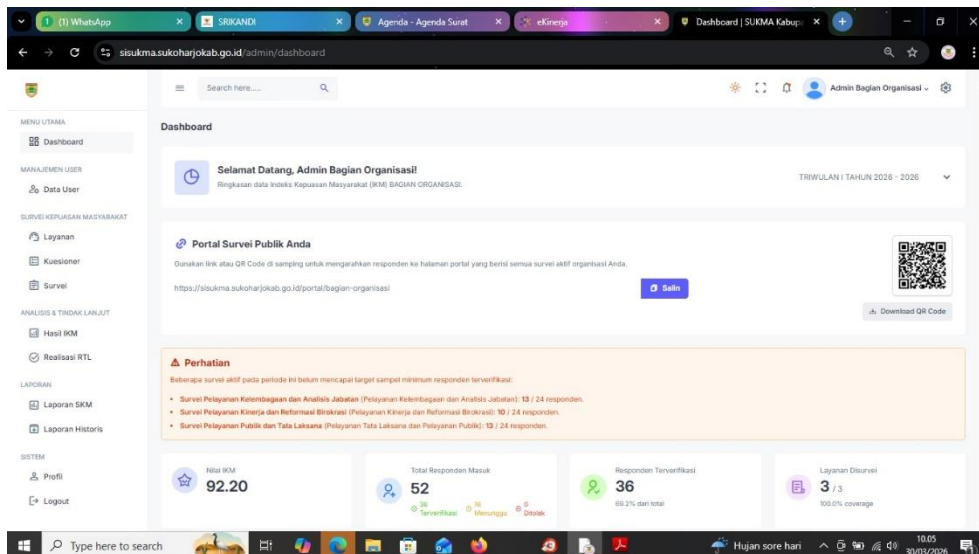
A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> 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)

Tangkapan layar melalui Laptop/PC:



Tangkapan layar melalui HP:

