

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV TAHUN 2025



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN
PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH
KOTA BEKASI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE TRIWULAN II	13
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	17
3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik	18

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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;

2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital (*QR code*) dan manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi yaitu:

1. Persyaratan:

Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur:

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

3. Waktu penyelesaian:

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ tarif:

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan:

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana:

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana:

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana:

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan:

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Triwulan. Khusus penyusunan indeks kepuasan masyarakat Triwulan IV dilaksanakan selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi penerima layanan sebanyak 88 orang dan sampel sebanyak 42 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	23	54.8%
		Perempuan	19	45.2%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	13	30.95%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	26	61.9%
		S2	3	7.14%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	40	95.24%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	1	2.38%
		Lainnya	1	2.38%

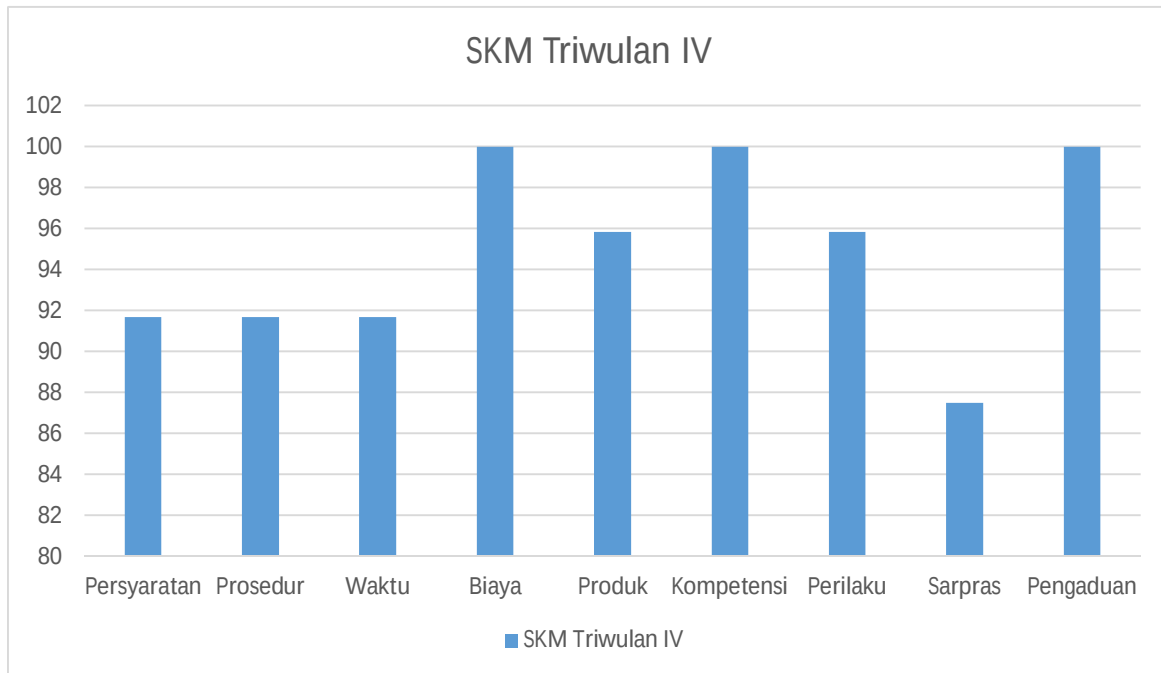
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Permintaan Data dan Informasi	6	91.68	91.68	91.68	100	95.83	100	95.83	87.5	100	94.91
2.	Konsultasi dan Koordinasi Pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) RKPD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Konsultasi, Koordinasi dan Verifikasi Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD)	1	100	75	100	100	100	100	100	75	75	91.67
4.	Konsultasi, Informasi dan Verifikasi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

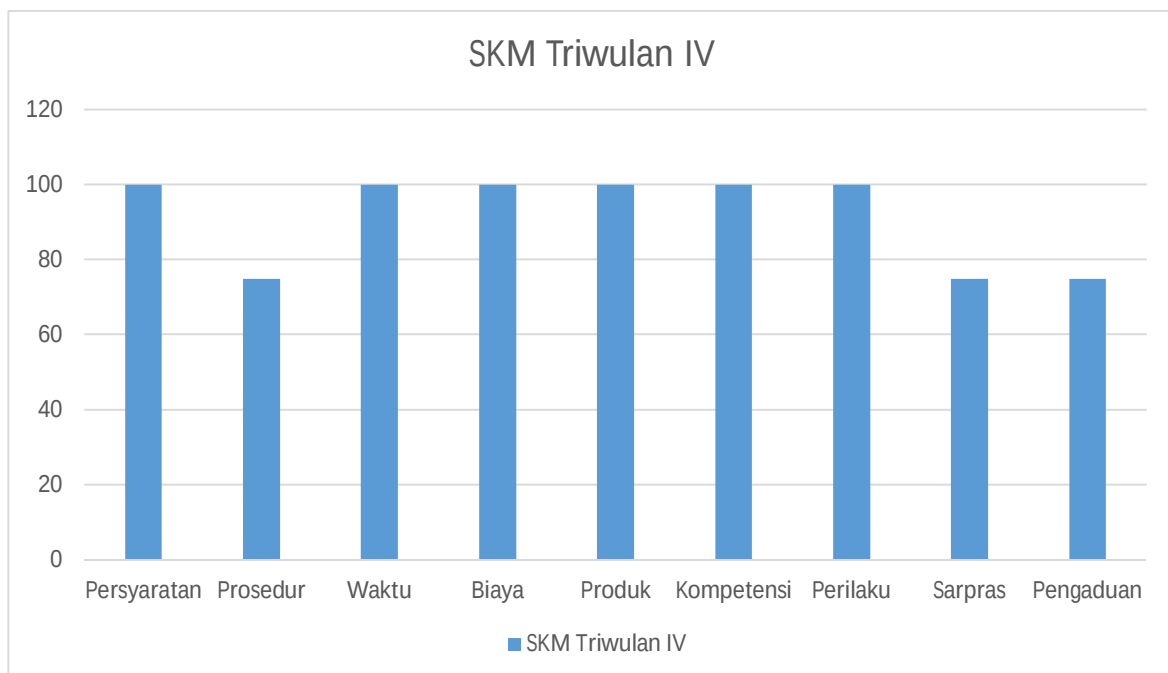
No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
5.	Konsultasi, Informasi dan Verifikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD)	5	85	80	85	80	80	85	85	80	90	83.33
6.	Konsultasi dan Verifikasi Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah	11	90.9	86.38	81.83	86.38	88.65	88.65	84.1	84.1	95.45	87.37
7.	Konsultasi dan Koordinasi Dana Alokasi Khusus (DAK)	17	80.88	83.83	83.83	79.43	79.43	83.83	85.3	80.88	89.7	83.01
8.	Konsultasi dan Koordinasi Bantuan Keuangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Konsultasi Pengisian dan Input Data Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD)	2	87.5	87.5	87.5	87.5	75	75	100	100	100	88.89
10.	Konsultasi dan Verifikasi Hasil Kajian Kelitbangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
11.	Fasilitasi Inovasi Perangkat Daerah dan BLUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.	Konsultasi dan Koordinasi Indeks Pengelolaan Keuangan Daerah (IPKD)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata IKM Per Unsur			86.3	85.13	85.13	85.13	84.53	87.5	87.5	83.33	92.85	86.38
IKM Unit Layanan			86.38									
Mutu Unit Layanan			Baik									

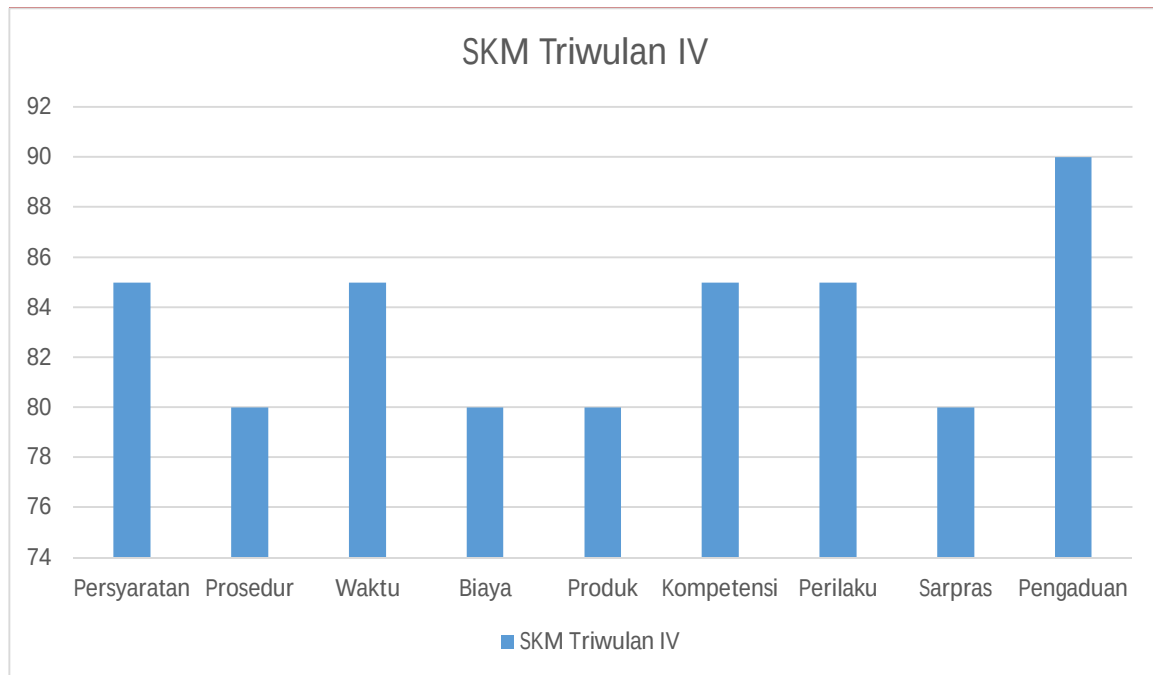
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Permintaan Data dan Informasi



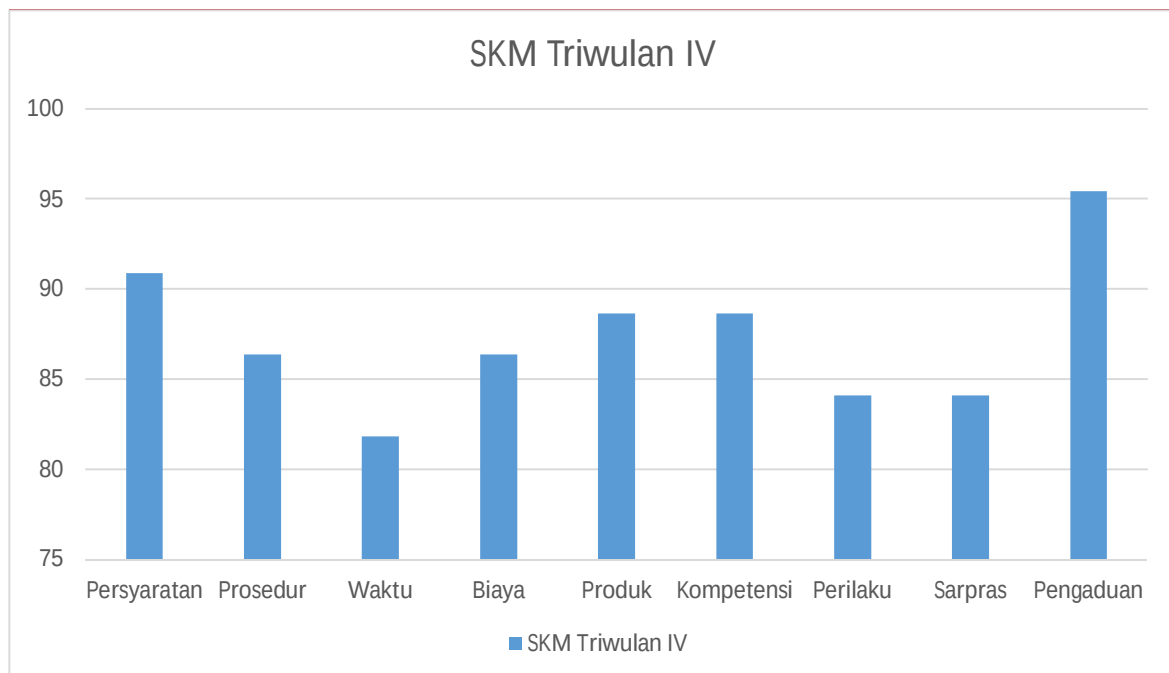
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Konsultasi, Koordinasi dan Verifikasi Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD)



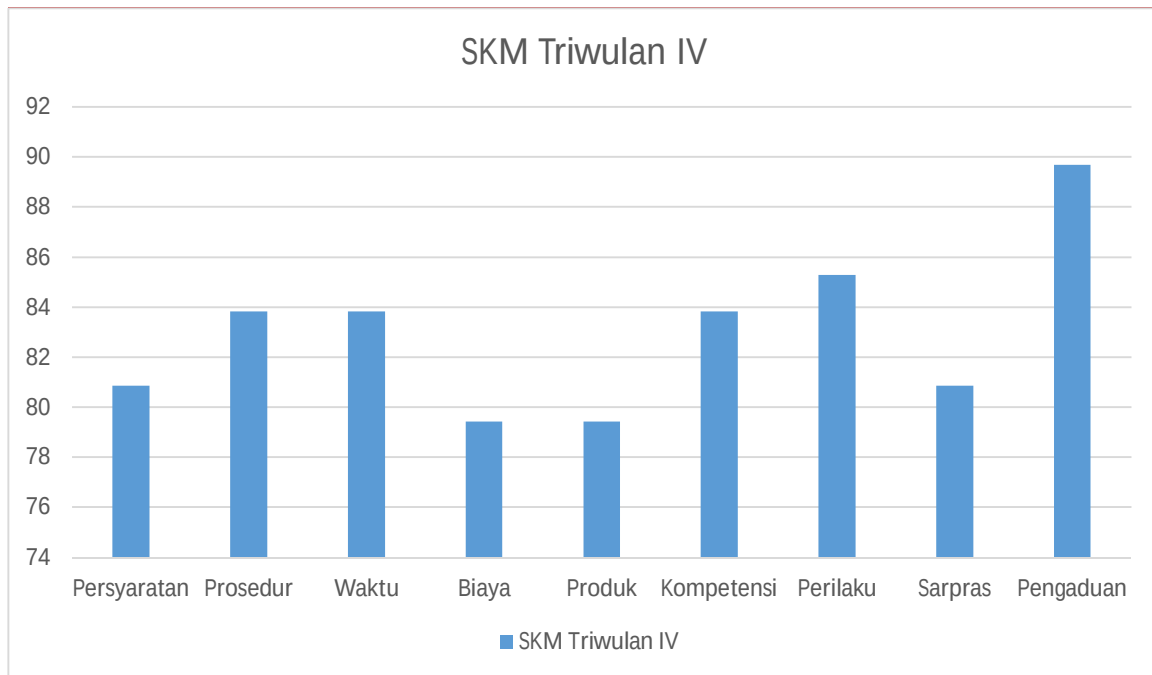
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Konsultasi, Informasi dan Verifikasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD)



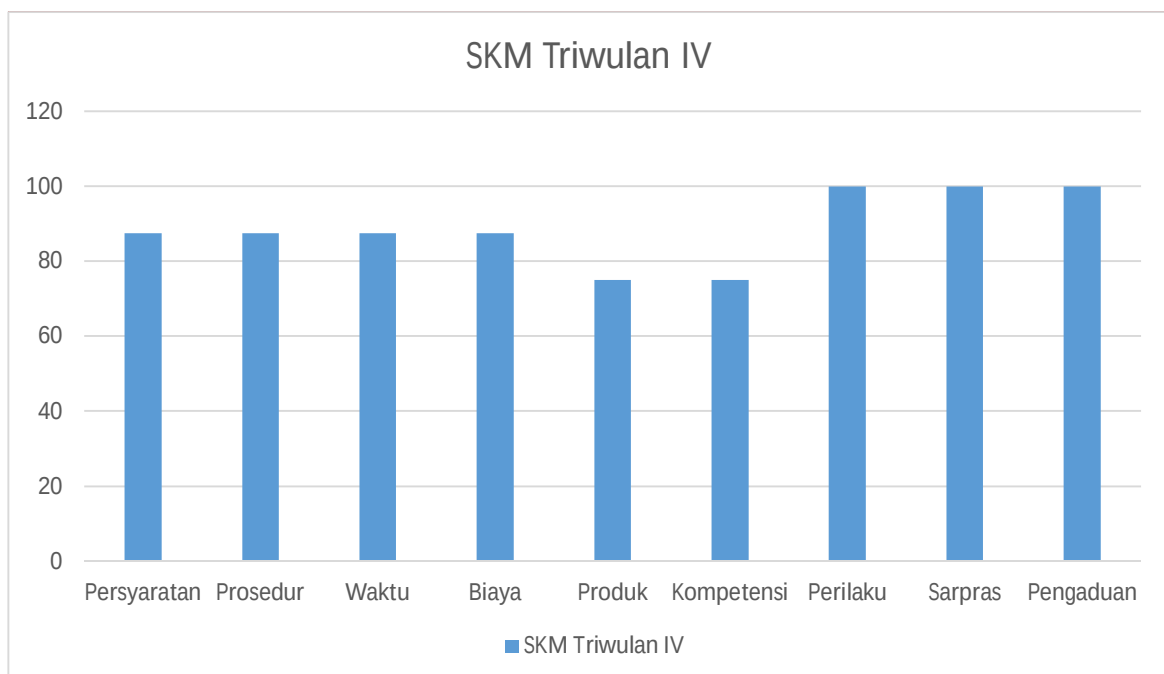
Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Konsultasi dan Verifikasi Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah



Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Konsultasi dan Koordinasi Dana Alokasi Khusus (DAK)



Gambar 6. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Konsultasi Pengisian dan Input Data Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD)



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana layanan dan kesesuaian produk merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh pengguna layanan. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan prasarana layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 83.33. Selanjutnya kesesuaian produk yang mendapatkan nilai 84.53 adalah nilai terendah kedua.

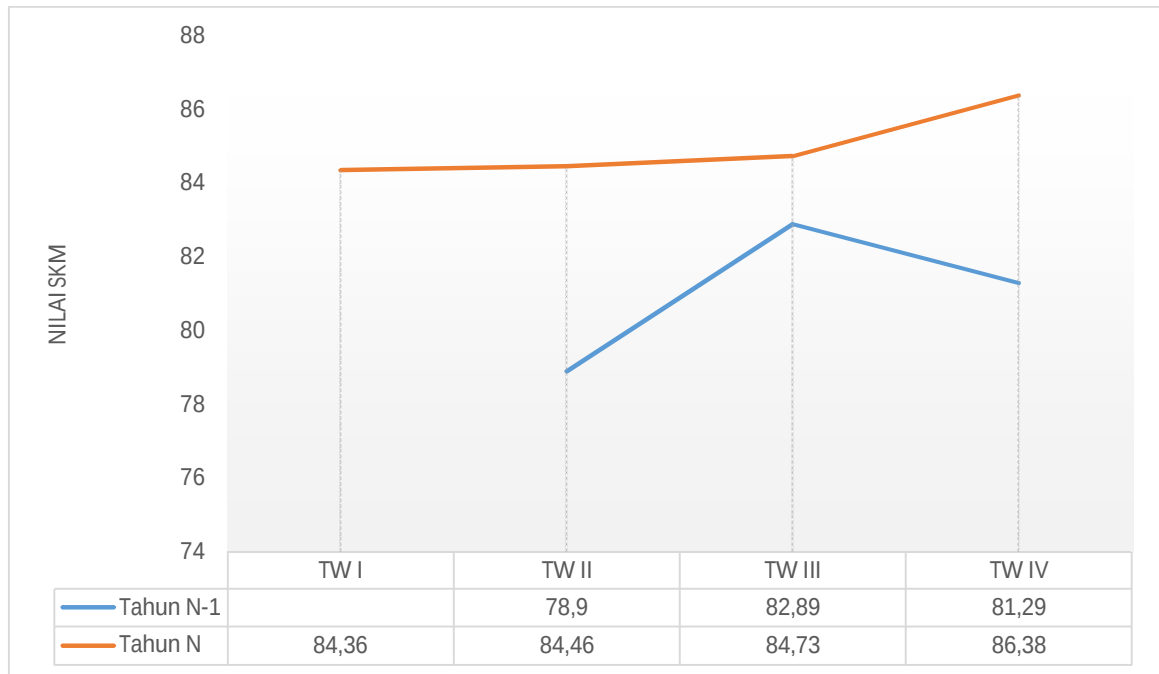
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana prasarana penunjang layanan dirasa masih kurang memadai dan terdapat keluhan mengenai kurang sesuainya produk dengan layanan yang diminta dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan. Fokus utama kami adalah berupaya meningkatkan sarana prasarana penunjang layanan, mempercepat waktu penyelesaian layanan dan memperhatikan kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan agar lebih mudah diterima oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	Melakukan penataan dan optimalisasi ruang di lokasi / ruangan pelayanan	Januari 2026	Sekretariat Bappelitbangda
2	Kesesuaian produk	Melakukan evaluasi kualitas dan produk layanan	Januari 2026	Bidang –Bidang pada Bappelitbangda

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE TRIWULAN III

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi periode Triwulan III menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84.5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.13
3	Waktu Penyelesaian	82.8
4	Biaya/Tarif	84.13
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83.28
6	Kompetensi Pelaksana	84.88
7	Perilaku Pelaksana	86.55
8	Sarana dan Prasarana	82.63
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89.75

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan III. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Membuat permohonan penambahan atau perbaikan sarana prasarana penunjang layanan	Sudah	Menyusun permohonan untuk penambahan serta perbaikan sarana prasarana penunjang layanan. Upaya ini diawali dengan pemetaan kondisi fasilitas yang ada, termasuk identifikasi sarana prasarana yang mengalami kerusakan, kekurangan, atau tidak lagi memenuhi kebutuhan pelayanan. (Oktober 2025)	
2	Menerapkan Standar Operasional Prosedur secara terarah dan terukur pada setiap layanan	Sudah	Penerapan SOP ini dilakukan dengan memastikan bahwa seluruh tahapan proses, batas waktu penyelesaian, serta tanggung jawab setiap pelaksana tercantum jelas dan dipahami oleh seluruh pegawai. Melalui pengarah penerapan SOP yang konsisten, pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tertib, dan terprediksi sehingga meminimalkan keterlambatan serta mengurangi ketidakpastian bagi pengguna layanan. (Oktober 2025)	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode selama bulan Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 42 orang mengisi SKM pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi di Triwulan IV Tahun 2025. Layanan Konsultasi dan Koordinasi Dana Alokasi Khusus (DAK) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 17 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,38. Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama kurun waktu 1 tahun terakhir.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana dan kesesuaian produk.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Kota Bekasi,

November 2025

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
dan Penelitian Pengembangan Daerah
Kota Bekasi



Dr. Dicky Irawan, ST, MT
NIP. 197204131999011002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH PERIODE SKM : Triwulan IV Tahun 2025 (01 Oktober 2025 s/d 31 Desember 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA Konsultasi dan Verifikasi Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah	TANGGAL SURVEY 2025-10-27 15:48:28	NOMOR RESPONDEN 9
IDENTITAS RESPONDEN		
NAMA (OPSIONAL) Rachmat	USIA 30	JENIS KELAMIN L
PENDIDIKAN S1	PEKERJAAN Lainnya	NO WHATSAPP (AKTIF) 081211961012

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 Tidak mudah	2 Kurang mudah	3 Mudah	4 Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	1 Tidak cepat	2 Kurang cepat	3 Cepat	4 Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 Tidak Sesuai	2 Kurang Sesuai	3 Sesuai	4 Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang dihasilkan dengan hasil yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 Tidak kompeten	2 Kurang kompeten	3 Kompeten	4 Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 Tidak sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	4 Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	1 Buruk	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 Tidak ada	2 Ada tetapi tidak berfungsi	3 Berfungsi kurang maksimal	4 Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN
sudah baik dan terus ditingkatkan



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH PERIODE SKM : Triwulan IV Tahun 2025 (01 Oktober 2025 s/d 31 Desember 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA Pelayanan Permittan Data dan Informasi	TANGGAL SURVEY 2025-10-27 13:21:32	NOMOR RESPONDEN 9
IDENTITAS RESPONDEN		
NAMA (OPSIONAL) aqsal wisnu ramadhan	USIA 24	JENIS KELAMIN L
PENDIDIKAN SMA/ sederajat	PEKERJAAN Lainnya	NO WHATSAPP (AKTIF) 085178136105

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 Tidak mudah	2 Kurang mudah	3 Mudah	4 Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	1 Tidak cepat	2 Kurang cepat	3 Cepat	4 Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 Tidak Sesuai	2 Kurang Sesuai	3 Sesuai	4 Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang dihasilkan dengan hasil yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 Tidak kompeten	2 Kurang kompeten	3 Kompeten	4 Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 Tidak sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	4 Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	1 Buruk	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 Tidak ada	2 Ada tetapi tidak berfungsi	3 Berfungsi kurang maksimal	4 Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN
bisa menjadi lebih baik lagi

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik

