



Inspektorat Kota Blitar

LAPORAN SEMESTER I

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Inspektorat Kota Blitar

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuisioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Inspektorat Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Inspektorat Daerah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E.Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan pertanyaan tersebut yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan 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.
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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	9 Januari 2024	1 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni	100 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli 2024	1 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	8-15 Juli 2024	6 Hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Daerah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester 1 tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 108 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel

dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 44 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	25%
		PEREMPUAN	12	75%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	3	18,75%
		SI	11	68,75%
		S2	2	12.5%
3	PEKERJAAN	PNS	16	100%
		TNI	0	
		SWASTA	0	
		WIRUSAHA	0	
		LAINNYA	0	
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN Klinik Pengawasan	16	100%

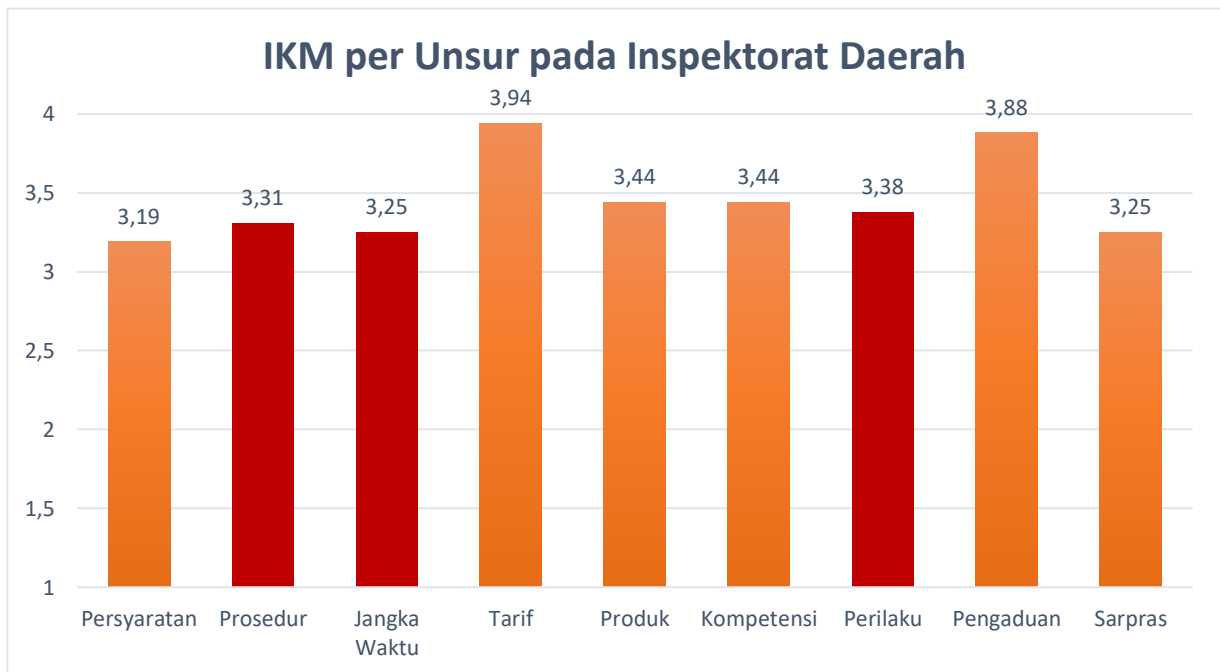
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,19	3,31	3,25	3,94	3,44	3,44	3,38	3,88	3,25
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	85,42 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan, Jangka Waktu dan Sarana Prasarana (terendah)
2. Tarif dan Pengaduan (tertinggi)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Teman2 irda bisa membantu mengarahkan dan memberikan pendampingan lebih teman2 OPD saat ada pemeriksaan

Dari saran tersebut maka akan ditindaklanjuti dengan Rencana tindak lanjut, sebagai berikut :

1. Melakukan Peningkatan Kapasitas kepada APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah) agar dapat meningkatkan mutu pendampingan yang diberikan kepada Perangkat Daerah, serta akan terus melakukan evaluasi secara bertahap atas pendampingan yang diberikan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

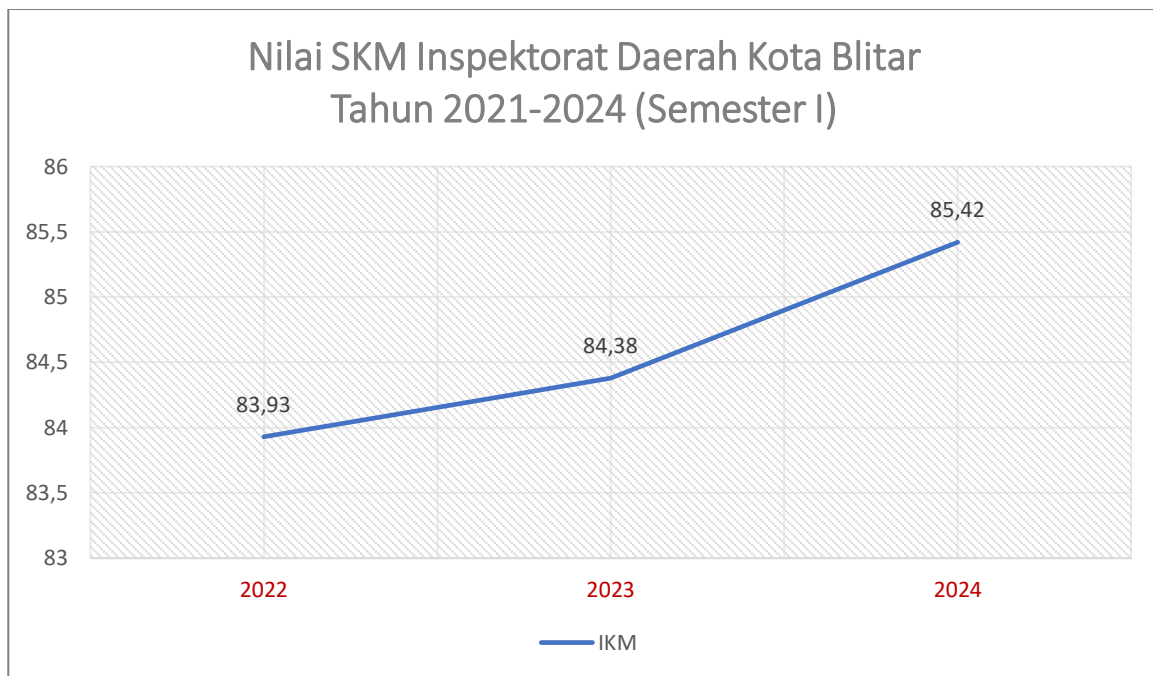
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Memastikan kesesuaian persyaratan dengan jenis	✓	✓	✓	✓	Sekretaris

		pelayanan, dengan melakukan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkala					
2	Jangka Waktu	Meningkatkan serta memastikan kualitas pelayanan dan penerapan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, dan evaluasi secara berkala terhadap layanan dari Inspektorat Kota Blitar untuk meningkatkan mutu layanan.	√	√	√	√	Sekretaris
3	Sarana Prasarana	Melakukan Pemeliharaan, pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan	√	√	√	√	Sekretaris

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Daerah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat ini membuktikan bahwa mutu pelayanan yang sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum, masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Kota Blitar.

BAB V
KESIMPULAN

- Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Daerah pada Tahun 2024 belum mencukupi jumlah minimal sampel responden yang menerima pelayanan yaitu minimal 44 responden selama 1 (satu) semester (Jan – Jun) atau minimal 88 responden selama 1 (satu) tahun. Sehingga kekurangan jumlah responden tersebut akan dicukupi pada semester ke-2 pada Tahun 2024.
- Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat Daerah Kota Blitar selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:
 1. Terjadi kenaikan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari Tahun 2022 -2024 ini membuktikan bahwa mutu pelayanan yang sangat baik .
 2. Dari 9 (sembilan) Unsur Layanan Penilaian SKM yang (terendah) Pelayanan Persyaratan dan Pelayanan Sarana Prasarana.
 3. Dari 9 (sembilan) Unsur Layanan Penilaian SKM yang tertinggi Pelayanan Tarif dan Pelayanan Pengaduan

Kota Blitar, 15 Juli 2024

Inspektur Daerah
Kota Blitar



RATIH DEWI INDARTI S.E., CGCAE

Pembina Tingkat I

NIP. 197602252005012009

LAMPIRAN

1. Kuesioner E-SUKMA



CEITAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Inspektorat Daerah
KOTA BLITAR



Form pengisian profil responded

 Nama

 Umur

 Nomor Hp

Laki-Laki 



CEITAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Inspektorat Daerah
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.

☐ Kurang sesuai.

☐ Sesuai.

☐ Sangat sesuai.

1 of 9 Completed

NEXT QUESTION

2. Hasil Olah Data E-SUKMA

EXPORT_SURVEY_Inspektorat Daerah_2024-01-01_2024-06-30 - Excel																	
Sign in																	
FileHomeWPS PDFInsertPage LayoutFormulasDataReviewViewHelpNitro Pro 10Tell me what you want to doShare																	
ClipboardFontAlignmentNumberStylesCell StylesCellsEditingWPS PDF																	
B1NILAI UNSUR PELAYANAN																	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1		NILAI UNSUR PELAYANAN															
2	NO. RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEFON	KEGIATAN		
3																	
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Ratna Dwi	36	Perempuan	085239381824			
5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Sukresnaw	39	Perempuan	081334040494			
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 YULI AJENI	34	Laki-Laki				
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Nanang	45	Laki-Laki				
8	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Dhimas nu	37	Laki-Laki	085646408067			
9	6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Siti Sulisti	52	Perempuan	085234214855			
10	7	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4 Heppy	34	Perempuan				
11	8	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4 YUNITA R	41	Perempuan	08125255655			
12	9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4 ALFIYAH	48	Perempuan	085707090924			
13	10	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2 Eny Sulisty	54	Perempuan	085325650225			
14	11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1 Titin Supri	50	Laki-Laki				
15	12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3 Windiati	51	Perempuan	08155663745			
16	13	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Titik Kham	55	Perempuan	081334003667			
17	14	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Ekaning Ri	53	Perempuan	081232456381			
18	15	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3 Erry restyc	47	Perempuan	082131136242			
19	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 ALFI ROHN	29	Perempuan	085646465166			
20	Nilai/Unsur	51	53	52	63	55	55	54	62	52							
21	NRR/Unsur	3,19	3,31	3,25	3,94	3,44	3,44	3,38	3,88	3,25							
22	NRR Tertimbang/Unsur	0,35	0,36	0,36	0,43	0,38	0,38	0,37	0,43	0,36							
23	JML NRR IKM TERTIMBANG	3,42															
24	JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	85,42															

3. Kuisioner Survey Permenpan No 14 Tahun 2017

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

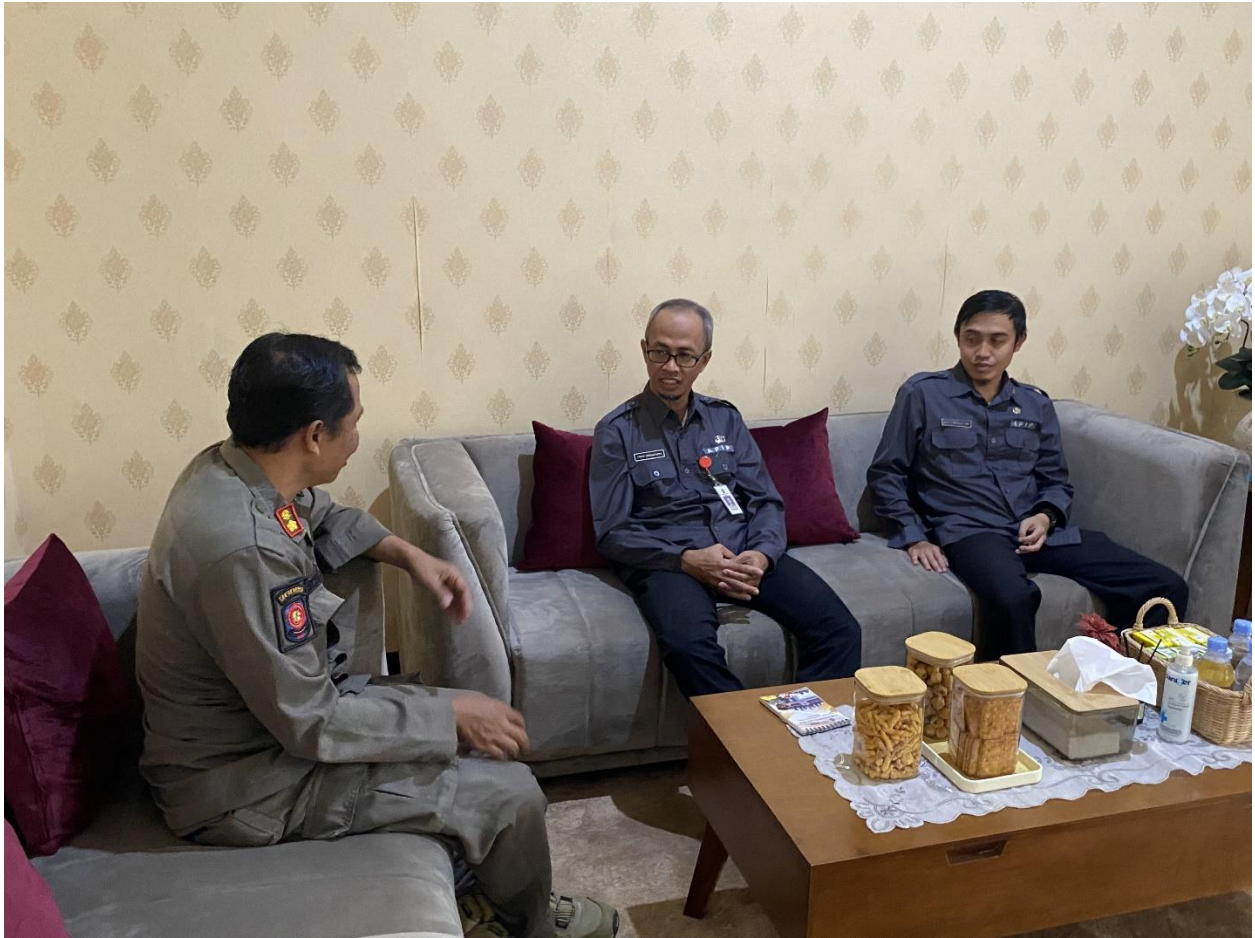
Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat,Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P *)
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
c. Mudah.	3
d. Sangat mudah.	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *)
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

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





5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (2023)

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan, pengadaan sarana dan prasarana pendukung layanan		Y		Y	Sekretaris
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan reviu Standar Pelayanan (SP)			Y		Sekretaris
3.	Waktu	Melakukan reviu Standar Operasional Prosedur (SOP)		Y			Sekretaris