



KEMENTERIAN PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

TRIWULAN II TA. 2026

| Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan
| dan Kawasan Permukiman Papua I

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	II
BAB I	
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	
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	6
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 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.

Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Papua I Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Papua I Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik 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 Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman 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 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. 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. **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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Lampiran II Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak **243 orang selama Triwulan II TA. 2026** dan **sampel sebanyak 6 responden.**

BAB II ANALISIS DATA SKM

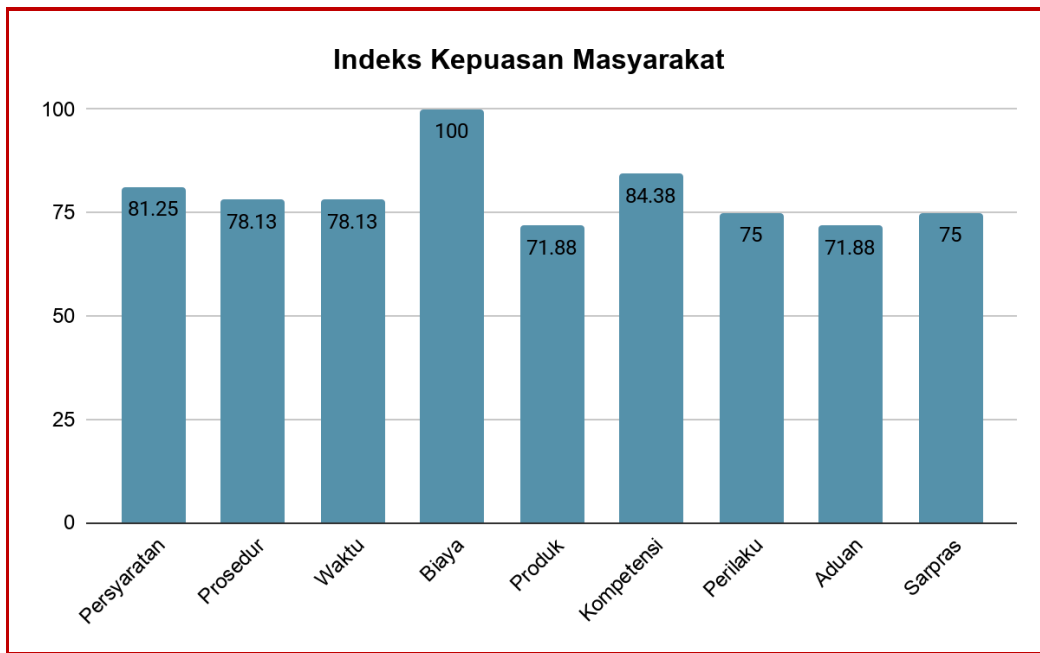
2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 6 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	5	83.3%
		Perempuan	1	16.7%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	34%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	4	66%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	2	33.3%
		Wirausaha	1	16.7%
		DII:	3	50%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarana Prasarana	IKM Per Jenis Layanan
1.	Rumah Khusus	1	100	50	75	100	50	100	75	75	50	75.00
2.	Rumah Susun	1	75	75	75	100	75	75	75	25	75	72.22
3.	Layanan Klinik	2	62.5	87.5	62.5	100	62.5	87.5	62.5	100	87.5	79.17
4.	BSPS	2	87.5	100	100	100	100	75	87.5	87.5	87.5	91.67
Rerata IKM Per Unsur			81.25	78.13	78.13	100.00	71.88	84.38	75.00	71.88	75	79.51
IKM Unit Layanan			79.51									
Mutu Unit Layanan			B									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui bahwa sebagian besar unsur pelayanan memperoleh nilai yang baik. Unsur biaya dan penanganan aduan memperoleh nilai tertinggi yaitu 100, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan yang diberikan sudah transparan, terjangkau, serta responsif terhadap pengaduan dan masukan pengguna layanan. Selain itu, unsur kompetensi pelayanan juga memperoleh nilai tinggi sebesar 84,38 yang menandakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang perlu menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depan, yaitu :

- a. Berdasarkan hasil evaluasi, unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dan pemberian solusi memperoleh nilai sebesar 71,88, yang merupakan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur-unsur pelayanan lainnya. Meskipun demikian, capaian ini tetap menunjukkan bahwa proses penanganan pengaduan telah berjalan, namun masih terdapat ruang yang cukup besar untuk dilakukan penyempurnaan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek kecepatan respons, efektivitas tindak lanjut, kualitas komunikasi kepada pengguna layanan, serta ketepatan solusi yang diberikan agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

Dengan melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap mekanisme penanganan pengaduan dan memperkuat koordinasi antarpetugas, diharapkan kualitas pelayanan pada unsur ini dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

- b. Unsur pemberian solusi yang diberikan dari pelayanan terhadap masalah yang dihadapi memperoleh nilai 71,88. Rendahnya nilai pada unsur pemberian solusi mengindikasikan bahwa masyarakat masih menilai penyelesaian atas permasalahan yang dihadapi belum sepenuhnya memenuhi harapan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti ketepatan solusi yang belum optimal, waktu penyelesaian yang relatif lama, koordinasi antarunit yang masih perlu ditingkatkan, serta komunikasi yang belum memberikan informasi secara jelas dan menyeluruh. Selain itu, perbedaan antara ekspektasi masyarakat dengan solusi yang dapat diberikan sesuai ketentuan juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kompetensi petugas, penguatan koordinasi, serta penyempurnaan mekanisme penyelesaian permasalahan agar solusi yang diberikan lebih efektif, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil evaluasi dan analisis terhadap unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dan pemberian solusi, yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya, diperlukan beberapa langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tindak lanjut yang akan dilakukan meliputi:

1. Meningkatkan sosialisasi mengenai kanal pengaduan yang tersedia agar masyarakat mengetahui cara menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui berbagai media yang mudah diakses.
2. Mempermudah akses terhadap layanan pengaduan dengan menyediakan berbagai alternatif kanal, baik secara langsung maupun melalui media digital, serta memastikan seluruh kanal berfungsi dengan baik.
3. Menetapkan dan menerapkan standar waktu respons serta penyelesaian

pengaduan sehingga setiap pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

4. Memperkuat koordinasi antarunit kerja dalam proses penanganan pengaduan agar setiap permasalahan dapat diselesaikan secara efektif tanpa adanya keterlambatan akibat kurangnya koordinasi.
5. Meningkatkan kompetensi petugas melalui pembinaan atau pelatihan mengenai pelayanan prima, komunikasi yang efektif, penanganan pengaduan, dan penyelesaian masalah sehingga petugas mampu memberikan solusi yang tepat dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.
6. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap penyelesaian setiap pengaduan untuk memastikan seluruh pengaduan ditindaklanjuti hingga selesai serta menjadi bahan perbaikan pelayanan di masa mendatang.
7. Memberikan informasi kepada pengguna layanan mengenai perkembangan dan hasil tindak lanjut pengaduan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses penanganan pengaduan.
8. Memanfaatkan hasil pengaduan, saran, dan masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi dalam penyempurnaan kebijakan, prosedur, dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

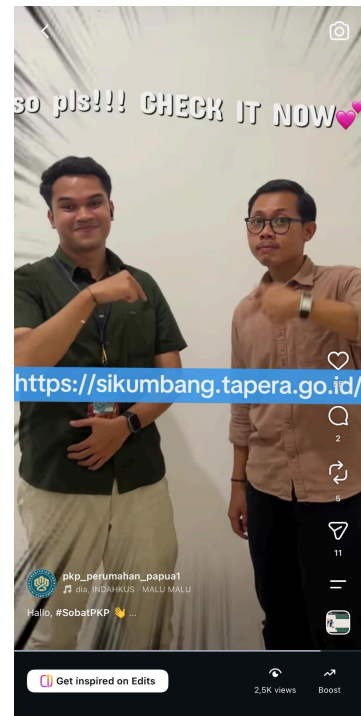
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW I Tahun 2026

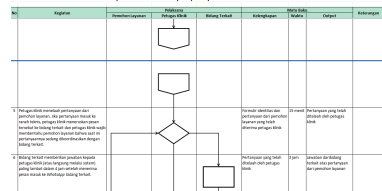
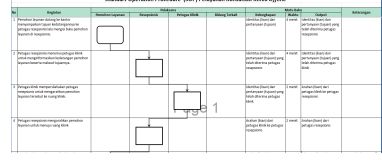
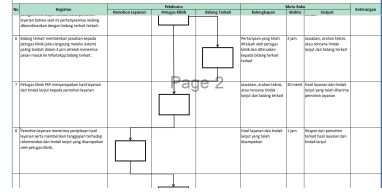
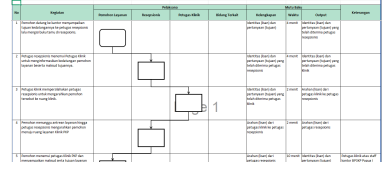
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87.5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.5
3	Waktu Penyelesaian	83.3
4	Biaya/Tarif	100.0
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91.7
6	Kompetensi Pelaksana	95.8
7	Perilaku Pelaksana	83.3
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100.0
9	Sarana dan Prasarana	75

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (BP3KP) Papua I telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Triwulan I Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Tindak Lanjut Periode TW I Tahun 2026

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sarana dan Prasarana: Melakukan peningkatan kenyamanan ruang pelayanan melalui optimalisasi fasilitas pendukung seperti AC dan penataan ruang pelayanan	Sudah	Telah dilakukan renovasi dan penataan ruang pelayanan secara menyeluruh, termasuk optimalisasi fasilitas pendukung kantor dan ruang pelayanan guna meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan.	

	Sarana dan Prasarana: Meningkatkan publikasi layanan klinik dan layanan pengajuan bantuan perumahan melalui media informasi yang mudah diakses masyarakat.	Sudah	Telah dilakukan publikasi layanan melalui berbagai media informasi, termasuk pembuatan konten terkait akses bantuan perumahan serta penyediaan kanal konsultasi secara daring untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan layanan. Keterbatasan sumber daya manusia yang menangani publikasi dan media sosial menyebabkan penyebaran informasi belum dapat dilakukan secara optimal dan menyeluruh.	
2	Waktu Pelayanan: Mengoptimalkan koordinasi internal untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat	Sudah	Koordinasi antarunit telah ditingkatkan sehingga pelayanan tidak hanya dilakukan oleh petugas layanan, tetapi juga melibatkan unit terkait untuk mempercepat penyelesaian kebutuhan masyarakat. Perlu penguatan mekanisme koordinasi dan pembagian peran antarunit agar percepatan pelayanan dapat berjalan secara konsisten.	

	Waktu Pelayanan: Menyusun standar waktu respons layanan serta melakukan pemantauan berkala terhadap pelaksanaannya.	Sudah	Sedang dilakukan penyusunan draf Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sebagai pedoman dalam menetapkan standar waktu respons dan pemantauan pelaksanaannya.	Standar Operation Procedure (SOP) Pelayanan Konsultasi Klinik PKP Online  Standar Operation Procedure (SOP) Pelayanan Konsultasi Klinik Offline  Standar Operation Procedure (SOP) Pelayanan Klinik PKP Online  Standar Operation Procedure (SOP) Pelayanan Klinik PKP Offline 
3	Perilaku Pelaksana: Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik masyarakat	Sudah	Pegawai telah mulai mengikuti kegiatan sosialisasi Zona Integritas (ZI) sebagai bagian evaluasi dan peningkatan pemahaman terkait budaya pelayanan prima, dan hal ini terus dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat optimal	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 6 orang responden telah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada BP3KP Papua I. Berdasarkan hasil survei tersebut, unsur biaya dan penanganan aduan memperoleh nilai tertinggi yaitu 100, sedangkan unsur produk pemberian solusi yang diberikan dari pelayanan terhadap masalah yang dihadapi dan unsur aduan memperoleh nilai terendah yaitu 71,88.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di BP3KP Papua I secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang cukup baik dengan nilai rata-rata SKM sebesar 79,51. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, khususnya pada aspek kompetensi pelayanan, biaya layanan, dan penanganan pengaduan.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu pelayanan, serta perilaku pelaksana. Fokus perbaikan diarahkan pada peningkatan kualitas sarana dan media informasi pelayanan, optimalisasi publikasi informasi layanan dan persyaratan pelayanan, peningkatan efektivitas waktu pelayanan, serta penguatan budaya pelayanan prima guna meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BP3KP Papua I belum memiliki tindak lanjut SKM sebelumnya karena pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) baru mulai dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2026. Oleh karena itu, persentase tindak lanjut periode sebelumnya belum dapat dihitung.

Hasil SKM pada periode awal ini akan menjadi dasar evaluasi dan penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik secara bertahap dan berkelanjutan pada periode berikutnya.

Jayapura, 30 Juni 2026

**Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan
dan Kawasan Permukiman Papua I**



Ir. P. M. Desyarmada Killian. S.T., M.Si

NIP. 19791227 200605 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

<https://linktr.ee/klinikpapua1>

SURVEI KEPUASAN
BP3KP PAPUA I

Kuisiонер Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BP3KP Papua I - Layanan Klinik PKP

Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat ini sangat membantu Kami untuk evaluasi perbaikan Pelayanan Publik di BP3KP Papua I

Data Pribadi menjadi Rahasia Instansi

sukmahfriastr96@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama *

Tanggal Survei *
Date

Jam Survei *
☐ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin *
☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Usia *

Pendidikan Terakhir *
☐ SD Sedrajat
☐ SMP Sederajat
☐ SMA/SMK Sederajat
☐ D1
☐ D2
☐ D3
☐ S1
☐ S2
☐ S3

Pekerjaan *
☐ PNS
☐ TNI
☐ Polri
☐ Swasta
☐ Wirausaha
☐ Other:

Jenis Layanan yang Diterima *
☐ Layanan Klinik PKP
☐ Prasarana Sarana Utilitas Umum (PSU)
☐ Penanganan dan Pencegahan Kawasan Kumuh
☐ Rumah Susun
☐ Rumah Khusus
☐ Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS)
☐ Sanitasi
☐ Other:

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Harap isi dengan sejujur-jujurnya...

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak mudah
☐ Kurang mudah
☐ Mudah
☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ Tidak cepat
☐ Kurang cepat
☐ Cepat
☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang pemberian solusi yang diberikan dari pelayanan terhadap masalah yang dihadapi?

☐ Tidak membantu
☐ Kurang membantu
☐ Membantu
☐ Sangat membantu

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

☐ Tidak kompeten
☐ Kurang kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

☐ Tidak sopan dan ramah
☐ Kurang sopan dan ramah
☐ Sopan dan ramah
☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan baik

Apakah dikenakan biaya kepada Saudara tentang layanan yang diberikan?

☐ Ya
☐ Tidak

Back

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

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





