

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
(BP3MI) JAWA BARAT

SEMESTER II 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
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	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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.

BP3MI Jawa Barat 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:

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 BP3MI Jawa Barat. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner 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 BP3MI Jawa Barat 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 6 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Sampel penerima layanan sebanyak 616 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **616** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	339	39%
		Perempuan	277	61%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	20	3,25%
		SMP/Sederajat	45	7,31%
		SMA/Sederajat	465	75,49%
		D1/D2/D3	30	4,87%
		D4/S1	56	9,09%
		S2	0	4%
		S3	0	0%
3	Pengguna Layanan	Pencaker (Pencari Kerja)	2	0,32%
		Calon Pekerja Migran Indonesia	520	84,41%
		Pekerja Migran Indonesia	66	10,71%
		Purna Pekerja Migran Indonesia	7	1,1%
		Keluarga Pencaker dan Keluarga Pekerja Migran Indonesia (Calon/Purna)	2	0,32%
		Perusahaan Penempatan Pekerja	18	2,92%

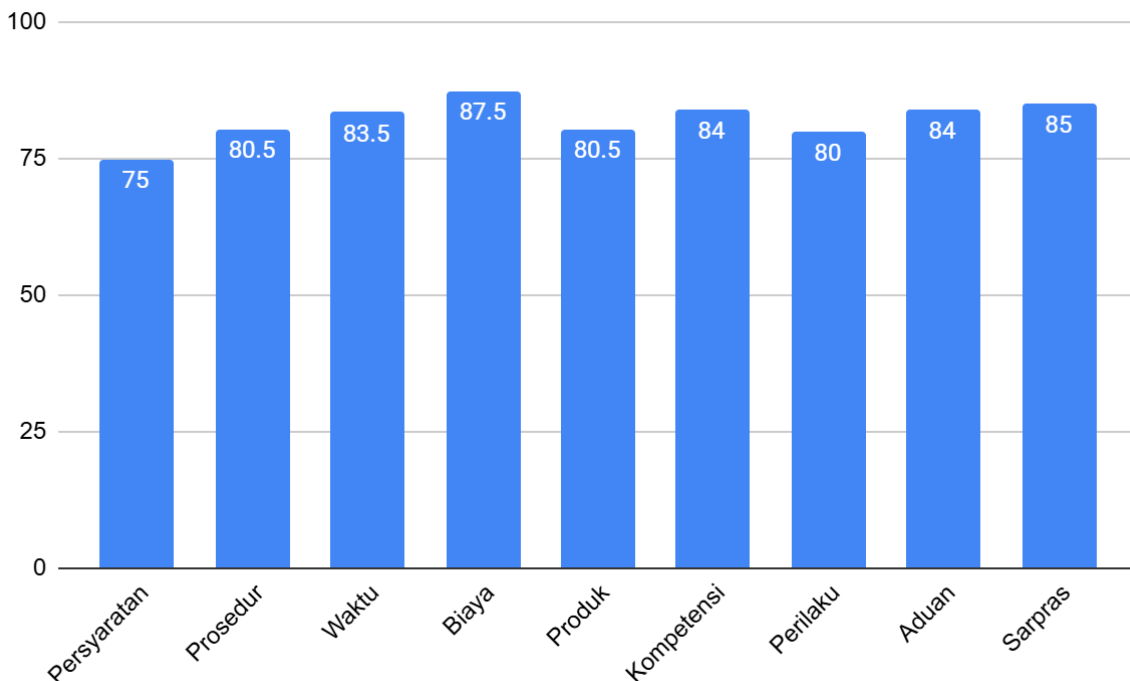
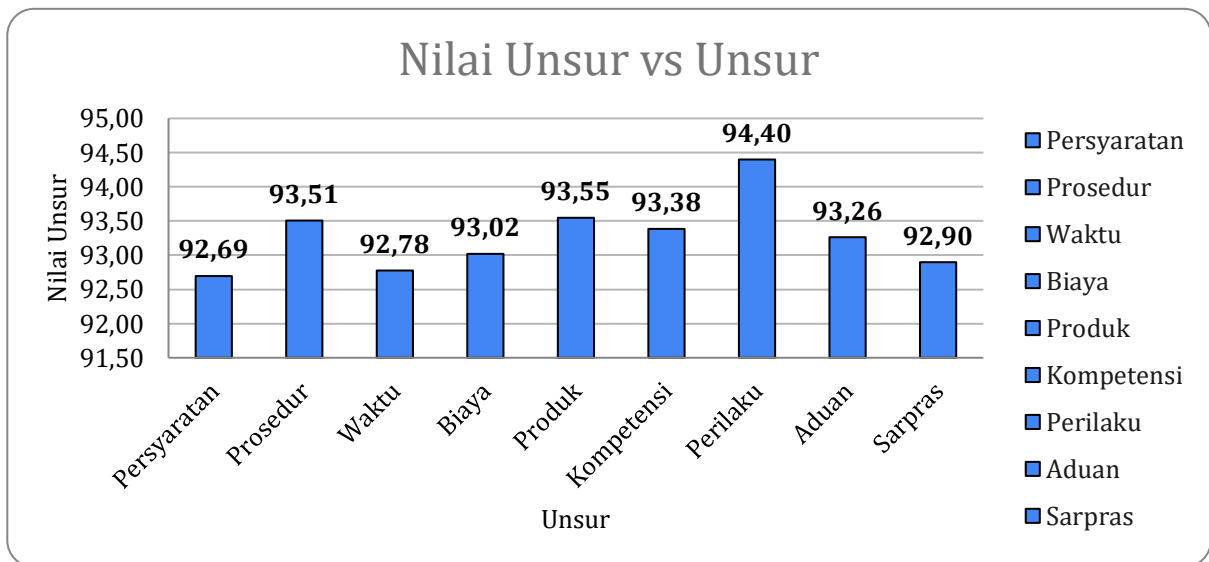
		Migran Indonesia (P3MI)		
		Instansi Pemerintah / SKPD / Sekolah / Akademi / Mahasiswa	0	0,0%
		LSM /Kuasa Hukum / Pers / Pewarta	1	0,16%
		Lainnya	0	0
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	605	98.21%
		Disabilitas	11	1.19%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	7	63%
		Disabilitas Intelektual	2	19%
		Disabilitas Mental	1	9%
		Disabilitas Sensorik	1	9%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Unit Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri	41	92,07	88,41	87,20	89,63	93,90	92,07	94,51	90,24	93,29	91,26
2.	Unit Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia	485	93,09	94,18	93,66	93,92	94,07	93,97	94,90	93,66	93,30	93,86
3	Unit Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia	88	91,19	92,33	91,19	90,34	90,91	91,76	92,61	92,90	91,48	91,64
	Unit Pelayanan Pemberdayaan Pekerja Migran Indonesia	2	75,00	87,50	62,50	62,50	75,00	50,00	50,00	75,00	50,00	65,28
	Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan	0										

	Pengadaan (ULP)											
	Unit Pelayanan Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)	0										
	Unit Pelayanan Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan	0										
	Lainnya	0										
Rerata IKM Per Unsur			92,69	93,51	92,78	93,02	93,55	93,38	94,40	93,26	92,90	93,28
IKM Unit Layanan			93,28									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 92.69. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 92.78 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai waktu layanan yang lama terutama pada saat terjadi gangguan pada server PDN Komdigi.

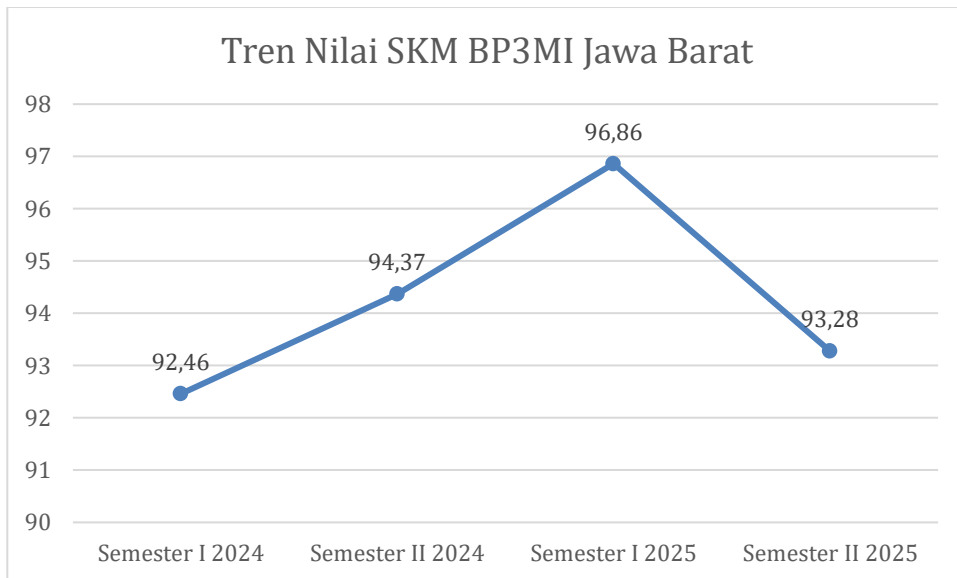
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. 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	Persyaratan	☐ Menyajikan informasi dalam bentuk visual (infografis, flowchart, video singkat). ☐ Menyediakan petugas helpdesk atau customer service yang proaktif memberikan penjelasan. ☐ Melakukan sosialisasi berulang melalui berbagai kanal (media sosial, website, dan ruang layanan).	Januari-Desember 2026	Tim Humas Tim Layanan Masyarakat

2	Waktu	Melakukan koordinasi intensif dengan pusat data informasi KP2MI terkait kendala sistem	Januari-Desember 2026	Tim IT tim layanan
3	Sarana dan Prasarana	☐ Melakukan inventarisasi dan pemenuhan kebutuhan sarana prasarana layanan. ☐ Meningkatkan kenyamanan ruang layanan (ruang tunggu, fasilitas disabilitas, dll.). ☐ Melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas yang ada.	Januari-Desember 2026	Subbag Tata Usaha

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BP3MI Jawa Barat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 periode terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BP3MI Jawa Barat telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BP3MI Jawa Barat periode Semester I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

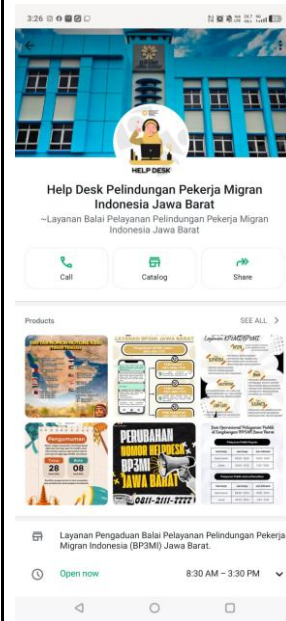
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Semester I 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.88
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.88
3	Waktu Penyelesaian	3.88
4	Biaya/Tarif	3.83
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.87
6	Kompetensi Pelaksana	3.88
7	Perilaku Pelaksana	3.92
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.87
9	Sarana dan Prasarana	3.87

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BP3MI Jawa Barat telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan dan memberikan edukasi bahwa semua jenis layanan BP3MI Jawa Barat tidak dipungut biaya. Adapun biaya yang dibayar oleh CPMI adalah biaya proses penempatan (contohnya: biaya pelatihan, biaya tiket, biaya tes kesehatan, jaminan sosial, dll) bukan biaya atas pelayanan	Sudah	Sebagai tindak lanjut hasil survei, BP3MI Jawa Barat telah menyusun dan menampilkan infografis informatif di area layanan serta media informasi lainnya. Infografis ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan edukasi kepada pengguna layanan bahwa seluruh jenis layanan yang diberikan oleh BP3MI Jawa Barat tidak dipungut biaya. Dalam infografis tersebut juga akan dijelaskan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) merupakan biaya proses penempatan, seperti biaya pelatihan, tiket perjalanan, pemeriksaan kesehatan, kepesertaan jaminan sosial, dan kebutuhan administratif lainnya, serta bukan merupakan biaya atas pelayanan yang diberikan oleh BP3MI Jawa Barat. Melalui langkah ini diharapkan dapat meminimalkan kesalahpahaman, meningkatkan transparansi, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan BP3MI Jawa Barat.	

2	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan	Sudah	Sebagai tindak lanjut hasil survei, BP3MI Jawa Barat telah melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala untuk menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemeliharaan ini meliputi pemeriksaan, perbaikan, dan perawatan fasilitas pelayanan agar tetap berfungsi dengan baik, nyaman, aman, dan layak digunakan oleh pengguna layanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang terawat, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan BP3MI Jawa Barat.	
3	Membuat infografis yang ditampilkan agar terlihat pengguna layanan terkait alur layanan, jenis-jenis layanan dan prosedur	Sudah	Sebagai tindak lanjut hasil survei, BP3MI Jawa Barat telah menyusun dan menampilkan infografis yang mudah dipahami dan ditempatkan di area yang mudah terlihat oleh pengguna layanan. Infografis ini berisi informasi mengenai alur layanan, jenis-jenis layanan, serta prosedur pelayanan yang berlaku di BP3MI Jawa Barat. Penyajian informasi secara visual ini bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan dalam memahami tahapan pelayanan, mengurangi kebingungan, serta mempercepat	

			proses layanan. Melalui langkah ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efektivitas pelayanan, serta kepuasan pengguna layanan.	
4	Membuka beberapa jenis channel pengaduan baik secara tatap muka, melalui helpdesk, maupun sosial media dan lebih responsif dalam penerimaan aduan, saran dan masukan.	Sudah	Sebagai tindak lanjut hasil survei, BP3MI Jawa Barat telah membuka dan mengoptimalkan berbagai kanal pengaduan, baik secara tatap muka langsung, melalui helpdesk layanan, maupun melalui media sosial resmi. Selain itu, telah dilakukan peningkatan responsivitas petugas dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan. Langkah ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, memastikan setiap aduan ditangani secara cepat dan tepat, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan yang berkelanjutan.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 616 orang mengisi SKM pada BP3MI Jawa Barat di tahun 2025. Layanan Penempatan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 485 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BP3MI Jawa Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.28. Meskipun demikian, nilai SKM BP3MI Jawa Barat menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan waktu penyelesaian layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BP3MI Jawa Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kota Bandung, Januari 2025

Kepala BP3MI Jawa Barat

(Singgih Hermawan)

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal dan Waktu Pengisian Survei :

INFORMASI RESPONDEN

Pilih salah satu dan beri tanda [✓] pada pilihan jawaban

- Nama** :
Email :
No. Hp :
Tanggal Pelayanan :
Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan**Pendidikan** :
 - Tidak Sekolah
 - SD/Sederajat
 - SMP/Sederajat
 - SMA/Sederajat
 - D1/D2/D3
 - D4/S1
 - S-2 dan S-3**Pengguna Layanan** :
 - Pencaker (Pencari Kerja)
 - Calon Pekerja Migran Indonesia
 - Pekerja Migran Indonesia
 - Purna Pekerja Migran Indonesia
 - Keluarga Pencaker dan Keluarga Pekerja Migran Indonesia (Calon/Purna)
 - Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI)
 - Instansi Pemerintah / SKPD / Sekolah / Akademi / Mahasiswa
 - LSM / Kuasa Hukum / Pers / Pewarta
 - Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas / pendamping penyandang disabilitas?

- Ya
- Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- **Disabilitas Fisik** → hambatan pada anggota tubuh atau fungsi gerak (misalnya lumpuh, amputasi, kelainan tulang/sendai)

- **Disabilitas Mental** → hambatan kesehatan jiwa dan emosi (misalnya skizofrenia, bipolar, depresi berat)

- **Disabilitas Intelektual** → hambatan kemampuan berpikir dan belajar (misalnya down syndrome, retardasi mental)

- **Disabilitas Sensorik** → hambatan pada fungsi indra (misalnya tunanetra, tunarungu, tunawicara).

- Jenis Layanan yang diterima** :
- Unit Pelayanan Informasi Pasar Kerja Luar Negeri
 - Unit Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia
 - Unit Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia
 - Unit Pelayanan Pemberdayaan Pekerja Migran Indonesia
 - Unit Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa atau Unit Layanan Pengadaan (ULP)
 - Unit Pelayanan Pusat Informasi dan Dokumentasi (PPID)
 - Unit Pelayanan Pengaduan Whistle Blowing System, Gratifikasi, dan Benturan Kepentingan.
 - Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilih salah satu dan lingkari [O] kode huruf sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu

1.	Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami	
a.	Sangat tidak setuju	1
b.	Tidak setuju	2
c.	Setuju	3
d.	Sangat Setuju	4
2.	Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan	
a.	Sangat tidak setuju	1
b.	Tidak setuju	2
c.	Setuju	3
d.	Sangat Setuju	4
3.	Layanan yang diberikan sudah tepat waktu	
a.	Sangat tidak setuju	1
b.	Tidak setuju	2
c.	Setuju	3
d.	Sangat Setuju	4
4.	Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami	
a.	Sangat tidak setuju	1
b.	Tidak setuju	2
c.	Setuju	3
d.	Sangat Setuju	4
5.	Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan	
a.	Sangat tidak setuju	1
b.	Tidak setuju	2
c.	Setuju	3
d.	Sangat Setuju	4

6.	Petugas pelayanan maupun aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	1
a.	Sangat tidak setuju	2
b.	Tidak setuju	3
c.	Setuju	4
d.	Sangat Setuju	
7.	Petugas melayani dengan ramah, dan fitur aplikasi sistem layanan mudah digunakan.	1
a.	Sangat tidak setuju	2
b.	Tidak setuju	3
c.	Setuju	4
d.	Sangat Setuju	
8.	Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses	1
a.	Sangat tidak setuju	2
b.	Tidak setuju	3
c.	Setuju	4
d.	Sangat Setuju	
9.	Sarana prasarana nyaman serta mudah digunakan, dan sistem layanan online berfungsi baik tanpa kendala.	1
a.	Sangat tidak setuju	2
b.	Tidak setuju	3
c.	Setuju	4
d.	Sangat Setuju	

Apresiasi, Saran, & Masukan

.....
.....
.....

**Terima kasih atas ketersediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk pengisian
Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

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

