

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
2026**



**DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN PESIR  
SELATAN**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas Segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode tahun 2026.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuh kembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Survei ini menggunakan sampel sebanyak 201 orang responden yang merupakan para pemohon pelayanan terkait Administrasi pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil Survei yang dilakukan antara bulan Januari - Juni tahun 2026 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebesar 94,01 dengan kategori mutu pelayanan adalah A, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori SANGAT BAIK.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Painan, 01 Juli 2026  
Kepala Dinas,



SALIM MUHAJIRIN, S.Pd.M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP.19701107 199702 1 003

## DAFTAR ISI

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Kata Pengantar                                                     | i  |
| Daftar Isi                                                         | ii |
| <b>BAB I</b>                                                       |    |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                 | 1  |
| 1.1. Latar Belakang                                                | 1  |
| 1.2. Tujuan dan Manfaat                                            | 2  |
| 1.3. Metode Pengumpulan Data                                       | 2  |
| 1.4. Waktu Pelaksanaan SKM                                         | 3  |
| 1.5. Penentuan Jumlah Responden                                    | 4  |
| <b>BAB II</b>                                                      |    |
| <b>ANALISIS DATA SKM</b>                                           | 5  |
| 2.1. Analisis Responden                                            | 5  |
| 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan                  | 7  |
| 2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut                    | 8  |
| 2.4. Tren Nilai SKM                                                | 9  |
| <b>BAB III</b>                                                     |    |
| <b>HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA</b>                  | 11 |
| <b>BAB IV</b>                                                      |    |
| <b>KESIMPULAN</b>                                                  | 13 |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                    |    |
| 1. Kuesioner                                                       | 14 |
| 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) | 17 |

# **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 melaksanakan amanat 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 Dinas Pendidikan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Pesisir Selatan, 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 dapat terpenuhi.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM adalah :

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 manual oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan 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 yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan 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).

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun yaitu pada Semester I tahun 2026. 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. Populasi penerima layanan sebanyak 420 orang dan sampel sebanyak 201 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 201 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK                 | INDIKATOR               | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin                 | Laki-Laki               | 66     | 32,84%     |
|    |                               | Perempuan               | 135    | 67,16%     |
| 2  | Pendidikan                    | Tidak Sekolah           | 0      | 0%         |
|    |                               | SD/Sederajat            | 0      | 0%         |
|    |                               | SMP/Sederajat           | 0      | 0%         |
|    |                               | SMA/Sederajat           | 0      | 0%         |
|    |                               | D1/D2/D3                | 0      | 0%         |
|    |                               | D4/S1                   | 188    | 93,53%     |
|    |                               | S2                      | 13     | 6,47%      |
|    |                               | S3                      | 0      | 0%         |
| 3  | Pekerjaan                     | ASN                     | 171    | 85,07%     |
|    |                               | TNI                     | 0      | 0%         |
|    |                               | POLRI                   | 0      | 0%         |
|    |                               | Swasta                  | 0      | 0%         |
|    |                               | Wirausaha               | 0      | 0%         |
|    |                               | Ibu Rumah Tangga        | 0      | 0%         |
|    |                               | Pelajar/Mahasiswa       | 0      | 0%         |
|    |                               | Petani/Nelayan          | 0      | 0%         |
|    |                               | Pekerja Lepas/Freelance | 0      | 0%         |
|    |                               | Pensiunan               | 0      | 0%         |
|    |                               | Lainnya                 | 38     | 14,93%     |
| 4  | Kategorisasi Pengguna Layanan | Non Disabilitas         | 201    | 100%       |

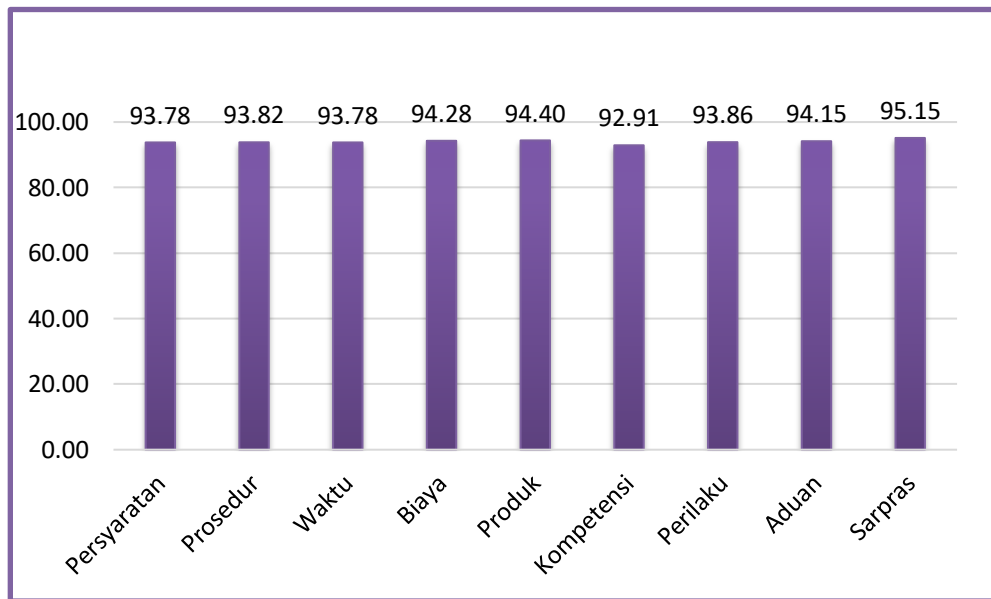


|          |                                |                         |   |    |
|----------|--------------------------------|-------------------------|---|----|
|          |                                | Disabilitas             |   |    |
| <b>5</b> | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0 | 0% |
|          |                                | Disabilitas Intelektual | 0 | 0% |
|          |                                | Disabilitas Mental      | 0 | 0% |
|          |                                | Disabilitas Sensorik    | 0 | 0% |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No                   | Jenis Layanan              | Jumlah Respon<br>den | Persya<br>ratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM<br>Per<br>Jenis<br>Laya<br>nan |
|----------------------|----------------------------|----------------------|-----------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|------------------------------------|
| 1.                   | Pelayanan Cuti Pegawai ASN | 41                   | 94,82           | 93,29    | 93,29 | 93,7  | 94,51  | 92,68      | 95,93    | 93,9  | 94,51   | 94,07                              |
| 2.                   | Pelayanan Dapodik          | 75                   | 92,67           | 93,56    | 93,33 | 94,22 | 93,33  | 93         | 92,33    | 94    | 95      | 93,49                              |
| 3.                   | Pelayanan Kenaikan Pangkat | 85                   | 94,26           | 94,31    | 94,41 | 94,61 | 95,29  | 92,94      | 94,22    | 94,41 | 95,59   | 94,45                              |
| Rerata IKM Per Unsur |                            |                      | 93,78           | 93,82    | 93,78 | 94,28 | 94,40  | 92,91      | 93,86    | 94,15 | 95,15   | 94,01                              |
| IKM Unit Layanan     |                            |                      | 94,01           |          |       |       |        |            |          |       |         |                                    |
| 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 kompetensi yang disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. kompetensi perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 92,91.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa kompetensi pelaksana masih perlu perbaikan area pelayanan yang masih kurang optimal, berdasarkan umpan balik dari penerima layanan dan hasil evaluasi internal, Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai kompetensi pelaksana karena masih ada yang belum mengikuti pelatihan sehingga masih dirasakan kurangnya kualitas pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik

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 peningkatan kompetensi pelaksana sehingga kualitas pelaksana dapat meningkat dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut,

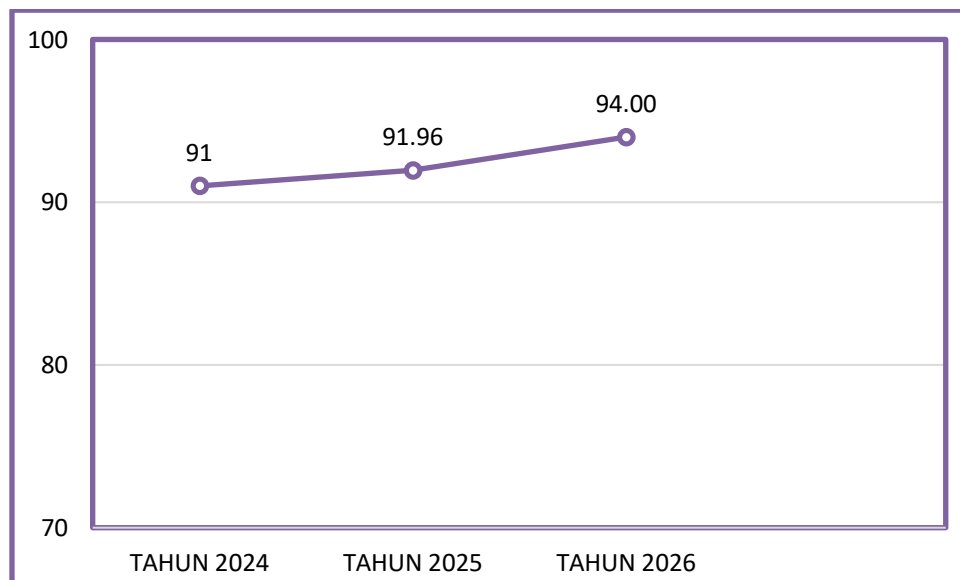
berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

| No. | Unsur                       | Rencana Tindak Lanjut                                                                                      | Waktu          | Penanggung Jawab    |
|-----|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| 1   | <b>Kompetensi Pelaksana</b> | 1. Melaksanakan Workhsop Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.<br>2. Mengirimkan peserta mengikuti DIKLAT. | <b>1 Bulan</b> | <b>Kepala Dinas</b> |

#### 2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2024 – 2026**



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan 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 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025**

| No | Unsur                                   | IKM   | Mutu Layanan |
|----|-----------------------------------------|-------|--------------|
| 1  | Persyaratan                             | 90,95 | Sangat Baik  |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 91,19 | Sangat Baik  |
| 3  | Waktu Penyelesaian                      | 90,83 | Sangat Baik  |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 92,02 | Sangat Baik  |
| 5  | Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan | 92,62 | Sangat Baik  |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | 90,83 | Sangat Baik  |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | 92,50 | Sangat Baik  |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 94,88 | Sangat Baik  |
| 9  | Sarana dan Prasarana                    | 91,79 | Sangat Baik  |

Berdasarkan data diatas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diterapkan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                      | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                                                                                        | Dokumentasi Kegiatan                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1  | 1.1 Mengusulkan adanya penambahan SDM Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.<br>1.1                         | Sudah                                          | Mengirim surat permintaan SDM ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.                                                                                                                                                | Terlaksananya pengiriman surat penambahan SDM.    |
|    | 1.2 Menghindari adanya tumpang tindih tugas yang menyebabkan proses penyelesaian pelayanan menjadi lambat. | Sudah                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan Pemetaan ulang beban dan alur kerja.</li> <li>- Perbaiki dan Tegakkan SOP.</li> <li>- Mengoptimalkan system dan digitalisasi. Mengevaluasi kinerja.</li> </ul> | Terlaksananya Evaluasi terhadap proses pelayanan. |

|   |                                                                                |       |                                                                                                                                                                                              |                                     |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2 | 2.1<br>Melaksanakan<br>Workshop<br>Pada Dinas<br>Pendidikan dan<br>Kebudayaan. | Sudah | Melaksanakan<br>workshop<br>berdasarkan surat<br>nomor : 900,1,1,2/<br>2252/DPK/2025<br>tanggal 07 Agustus<br>2025 bertempat di<br>Aula Dinas<br>Pendidikan dan<br>Kebudayaan<br>Kab.Pessel. | Laporan<br>pelaksanaan<br>workshop. |
|   | 2.2<br>Mengirimkan<br>peserta<br>mengikuti<br>DIKLAT.                          | Sudah | Mengirimkan peserta<br>mengikuti DIKLAT.                                                                                                                                                     | Surat Tugas.                        |



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode yang dilaksanakan pada Semester I mulai bulan Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 201 orang mengisi SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan ditahun 2026. Layanan Kenaikan Pangkat dan Pelayanan Dapodik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 201 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,01. Dimana nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Painan, 30 Juni 2026  
Kepala Dinas,



SALIM MUHAIMIN, S.Pd.M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP.19701107 199702 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### DINAS PENDIDIKAN

#### KABUPATEN PESISIR SELATAN

---

##### A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki    ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- |                                |                                           |                                                  |                                    |
|--------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ASN   | <input type="checkbox"/> Swasta           | <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa       | <input type="checkbox"/> Pensiunan |
| <input type="checkbox"/> TNI   | <input type="checkbox"/> Wirausaha        | <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan          | <input type="checkbox"/> Lainnya   |
| <input type="checkbox"/> POLRI | <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance | _____                              |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

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

- |                                                  |                                               |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik       | <input type="checkbox"/> Disabilitas Mental   |
| <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual | <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik |

## B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
  - a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
- a. Sangat tidak sesuai
  - b. Tidak sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
- a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Setuju
  - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM













