



BADAN POM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2026



BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI SANGGAU

○ ○ ○ ○ ○



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) www.sanggau.pom.go.id

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Erik Budianto Tampubolon, S.Si.Apt

NIP : 19830108 200712 1 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Sanggau

Unit Kerja : Balai POM di Sanggau

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sanggau, 24 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Sanggau



Erik Budianto Tampubolon, S.Si.Apt

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I.....	4
PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3. Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5. Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB II.....	7
ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1. Analisis Responden.....	7
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4. Tren Nilai SKM.....	12
BAB III.....	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV.....	16
KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner.....	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	20

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 POM di Sanggau 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
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 POM di Sanggau namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan

Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 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 POM di Sanggau 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 informasi 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 satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan Pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu I Maret 2026
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan cleansing data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 20 orang dan sampel sebanyak 6 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	3	1
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan	17	5
Jumlah		20	6

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	3	50%
		Perempuan	3	50%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	2	33,3%
		D1/D2/D3	1	16,6%
		D4/S1	3	50%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	1	16,6%
		Swasta	1	16,6%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	3	50%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	1	16,6%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	6	100%
		Disabilitas	0	0%

5	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

Jenis Layanan	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetik yang Baik (CPKB)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Jenis Layanan	Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	83.3	98.15
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	5	96.67	96.67	95.56	93.33	96.67	96.67	96.67	90.00	93.33	95.06
Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon importir obat bahan alam dan suplemen kesehatan		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Persetujuan pemasukan melalui mekanisme jalur khusus atau special access scheme kosmetik		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rerata IKM Per Unsur		97.22	97.22	96.30	94.44	97.22	97.22	97.22	91.67	91.67	95.58
IKM Unit Layanan		95.58									
Mutu Unit Layanan		A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

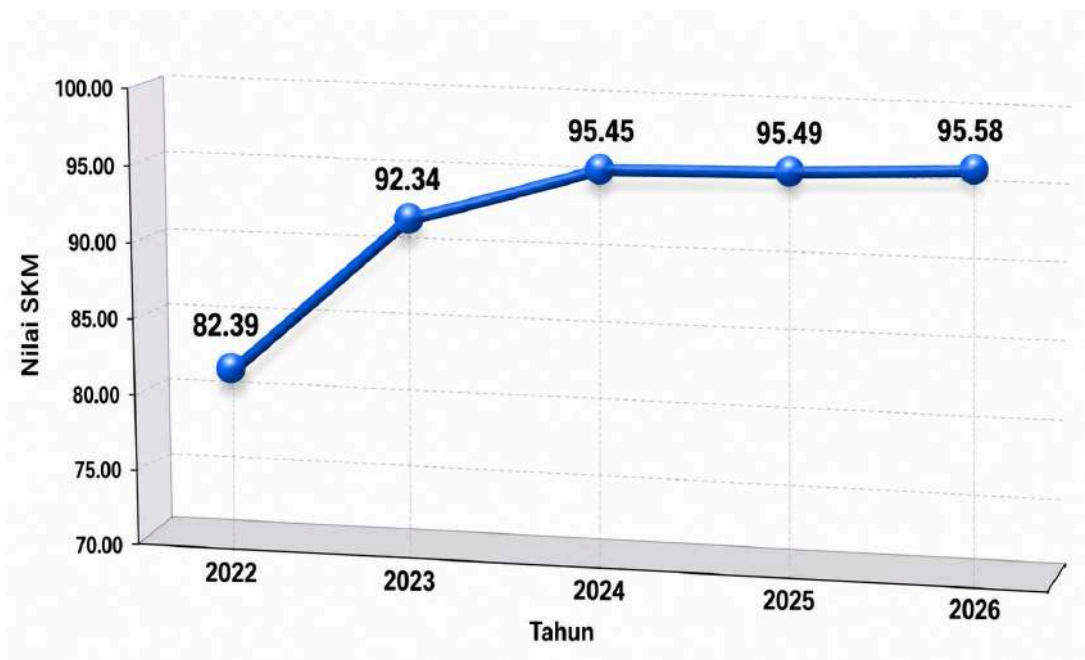
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana, serta biaya/tarif merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek Biaya/Tarif mendapatkan nilai 94.4, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 91.67. Selanjutnya sarana dan prasarana juga mendapatkan nilai 91.67. Sementara secara kualitatif dari kritik dan saran, tidak terdapat masukan untuk perbaikan pelayanan publik Balai POM di Sanggau. 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. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penyampaian penanganan pengaduan yang ada di Balai POM di Sanggau pada saat kegiatan KIE dan Pendampingan Sertifikasi	Agustus - Desember 2026	Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan evaluasi ruang tunggu dan fasilitas pendukung serta pengecekan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung setiap minggu	September - Desember 2026	Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3	Biaya/Tarif	Mencantumkan informasi tarif pada WhatsApp balasan otomatis kepada pengguna layanan.	September 2026	Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Sanggau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Sanggau 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 Balai POM di Sanggau 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
1	Persyaratan	96,67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,33
3	Waktu Penyelesaian	96,11
4	Biaya/Tarif	93,33
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,33
6	Kompetensi Pelaksana	96,67
7	Perilaku Pelaksana	98,33
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95
9	Sarana dan Prasarana	96,67

Bedasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Sanggau telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 4 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Publikasi SPP Balai POM di Sanggau pada berbagai media	Sudah	Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Sanggau melalui berbagai media (media elektronik dan non elektronik)	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG
	1.2 Menyusun konten terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau	Sudah.	Publikasi konten terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur layanan yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau melalui Media Sosial	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG
2	2.1 Publikasi SPP Balai POM di Sanggau pada berbagai media	Sudah	Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Sanggau melalui berbagai media (media elektronik dan non elektronik)	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG
	2.2 Menyusun konten terkait Biaya/Tarif layanan yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau	Sudah	Publikasi konten terkait Biaya/Tarif yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau melalui Media Sosial	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	3.1 Publikasi SPP Balai POM di Sanggau pada berbagai media	Sudah	Publikasi Standar Pelayanan Publik Balai POM di Sanggau melalui berbagai media (media elektronik dan non elektronik)	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG
	3.2 Menyusun konten terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau	Sudah	Publikasi konten terkait Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan oleh Balai POM di Sanggau melalui Media Sosial	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG
4	4.1 Melakukan koordinasi berkelanjutan dengan OPD terkait	Sudah	Melakukan koordinasi berkelanjutan dengan OPD terkait yang berada di wilayah kerja Balai POM di Sanggau terkait Pengawasan Obat dan Makanan	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG
5	5.1 Mensosialisasikan layanan publik yang tersedia di Balai POM Sanggau	Sudah	Sosialisasi layanan publik Balai POM di Sanggau melalui berbagai media	https://drive.google.com/drive/folders/1PMsOxbmfhZtLVWJUWz_MKioKG-H5aDWG

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 6 orang mengisi SKM pada Balai POM di Sanggau. Layanan Permintaan Informasi dan pengaduan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 5 orang
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sanggau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.58. Nilai SKM Balai POM di Sanggau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga tahun 2025
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu:
 - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - Sarana dan Prasarana
 - Biaya/Tarif
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Sanggau telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Sanggau, 24 Agustus 2026
Kepala Balai POM di Sanggau



Erik Budianto Tampubolon

LAMPIRAN

1. Kuesioner

6/1/26, 10:01 AM

SKM

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Sanggau Tahun 2026

- | | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|
| 1 | RESPONDEN
Keterangan Identitas | 2 | PELAYANAN
Jenis Layanan |
| 3 | KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik | 4 | KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi |
| 5 | SARAN & MASUKAN
Selesai | | |

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?
 - ☐ Sangat Tidak Mudah
 - ☐ Tidak Mudah
 - ☐ Kurang Mudah
 - ☐ Cukup Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?
 - ☐ Sangat Tidak Mudah
 - ☐ Tidak Mudah
 - ☐ Kurang Mudah
 - ☐ Cukup Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Sangat Mudah
3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
 - ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?
 - ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai

<https://sapaapip.pom.go.id/skm/unit?token=8d64ea2cf4fe31bbc0b2cb58110773cb6cabb13d>

1/3

- ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?
- ☐ Sangat Lambat
 - ☐ Lambat
 - ☐ Kurang Cepat
 - ☐ Cukup Cepat
 - ☐ Cepat
 - ☐ Sangat Cepat
6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?
- ☐ Sangat Tidak Jelas
 - ☐ Tidak Jelas
 - ☐ Kurang Jelas
 - ☐ Cukup Jelas
 - ☐ Jelas
 - ☐ Sangat Jelas
7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- ☐ Sangat Tidak Sesuai
 - ☐ Tidak Sesuai
 - ☐ Kurang Sesuai
 - ☐ Cukup Sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Sangat Sesuai
8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?
- ☐ Sangat Tidak Memadai
 - ☐ Tidak Memadai
 - ☐ Kurang Memadai
 - ☐ Cukup Memadai
 - ☐ Memadai
 - ☐ Sangat Memadai
9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?
- ☐ Sangat Tidak Setuju
 - ☐ Tidak Setuju
 - ☐ Kurang Setuju
 - ☐ Cukup Setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat Setuju
10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Baik
 - ☐ Tidak Baik
 - ☐ Kurang Baik
 - ☐ Cukup Baik
 - ☐ Baik
 - ☐ Sangat Baik
11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?
- ☐ Sangat Tidak Lengkap
 - ☐ Tidak Lengkap
 - ☐ Kurang Lengkap

- ☐ Cukup Lengkap
- ☐ Lengkap
- ☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Kurang Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Cukup Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

[← Kembali](#)[Selanjutnya →](#)

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

