

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI)



BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN
SETDA PROVINSI BALI
TAHUN 2026



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR ISI

COVER LAPORAN	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	3
 BAB I PENDAHULUAN	 4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
 BAB II 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	10
2.4 Tren Nilai SKM	11
 BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	 13
 BAB IV KESIMPULAN	 17
 LAMPIRAN	 14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15



DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 2. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	10
Gambar 2. 2 Grafik Tren Nilai SKM	11
Tabel 2. 1 Rincian Responden	7
Tabel 2. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
Tabel 2. 3 Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM	11
Tabel 3. 1 Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Triwulan I Tahun 2026).....	13
Tabel 3. 2 Rencana Tindak Lanjut SKM	14



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.

Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali 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 Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan secara elektronik menggunakan *Google Form*, yang bagikan kepada pengguna layanan melalui tautan dan *QR Code*. 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 Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali 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 Per Triwulan dalam 1 (satu) Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 104 Orang dan sampel sebanyak 82 responden.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 105 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Rincian Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	31	37,80 %
		Perempuan	51	62,20 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,00 %
		SD/Sederajat	0	0,00 %
		SMP/Sederajat	0	0,00 %
		SMA/Sederajat	4	4,88 %
		D1/D2/D3	5	6,10 %
		D4/S1	49	59,76 %
		S2	23	28,05 %
		S3	1	1,22 %
3	Usia	< 17 tahun	0	0 %
		17-25 tahun	2	2,44 %
		26-34 tahun	25	30,49 %
		35-44 tahun	20	24,39 %
		45-54 tahun	26	31,71 %
		55-65 tahun	9	10,98 %
		> 65 tahun	0	0,00 %
3	Pekerjaan	ASN	1	1,22 %
		Pegawai	1	1,22 %
		PJLP	0	0,00 %
		PPPK	1	1,22 %
		PPPK Paruh waktu	0	0,00 %
		Swasta	79	96,34 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	82	100 %
		Disabilitas	0	0,00 %



No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0,00 %
		Disabilitas Intelektual	0	0,00 %
		Disabilitas Mental	0	0,00 %
		Disabilitas Sensorik	0	0,00 %

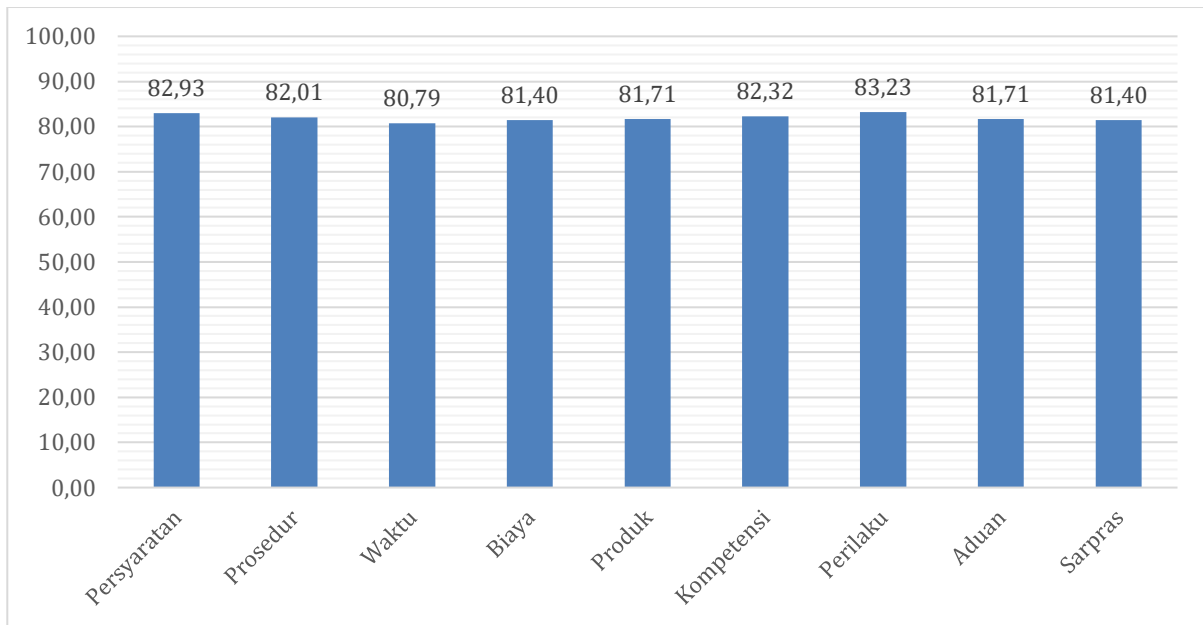


2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jumlah Responden	Jumlah Respon den	Persy aratan	Prosed ur	Waktu	Biaya	Produk	Komp etensi	Perilak u	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Bagian LPSE & Advokasi Pengadaan	42	3,38	3,33	3,26	3,36	3,31	3,33	3,38	3,33	3,29	3,33
2	Layanan Bagian Pengelolaan dan Pembinaan Pengadaan	23	3,17	3,17	3,13	3,00	3,22	3,22	3,26	3,17	3,17	3,17
3	Layanan Bagian Perekonomian	17	3,35	3,29	3,29	3,35	3,24	3,29	3,29	3,24	3,29	3,29
Grand Total		82										
Nilai Per Unsur			3,32	3,28	3,23	3,26	3,27	3,29	3,33	3,27	3,26	3,28
Rerata IKM Per Unsur			82,93	82,01	80,79	81,40	81,71	82,32	83,23	81,71	81,40	81,94
Kategori Per Unsur			B	B	B	B	B	B	B	B	B	
IKM Unit Layanan			81,94									
Mutu Layanan Unit			B									





Gambar 2. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu (Layanan yang diberikan sudah tepat waktu) merupakan isu yang paling sering disorot oleh penerima layanan atau masyarakat. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 80,79.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa penyebaran informasi supaya ditingkatkan serta masukan agar lebih banyak diadakan sosialisasi tentang regulasi dan *update* terkait pengadaan barang jasa, karena sering ada perubahan.

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 penerima layanan atau masyarakat. Fokus utama kami adalah menindaklanjuti permasalahan dalam aspek waktu (Layanan yang diberikan sudah tepat waktu). Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

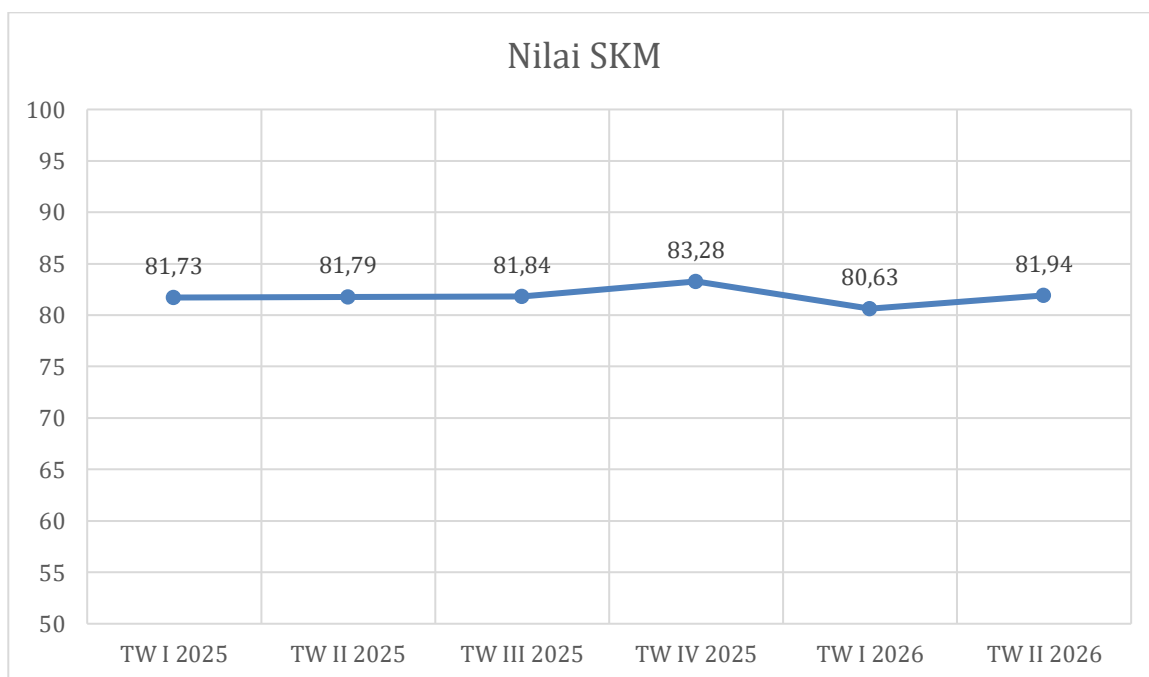


Tabel 2. 3 Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan tepat dengan cara menegaskan kembali SOP yang telah dibuat kepada seluruh pegawai yang memberikan pelayanan.	Juli 2026	Bagian LPSE dan Advokasi
		Melakukan pengembangan Aplikasi Berbasis Web yaitu Portal PBJ Provinsi Bali, sehingga pelayanan konsultasi, Frequently Asked Question (FAQ), dan permintaan data dapat dilaksanakan dalam waktu yang singkat.	Juli 2026	Bagian LPSE dan Advokasi

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. 2 Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu Triwulan I sampai Triwulan IV Tahun 2025, serta Triwulan I sampai Triwulan II Tahun 2026, menunjukkan pola yang fluktuatif dan cenderung meningkat di Tahun 2026, peningkatan yang ditunjukan tidak signifikan namun masih mendapatkan Predikat Mutu Unit Layanan “B”. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali 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 Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali periode sebelumnya (Triwulan I Tahun 2026) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Triwulan I Tahun 2026)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	81,19 B
2	Prosedur	80,55 B
3	Waktu Pelayanan	80,80 B
4	Tarif	79,06 B
5	Produk	80,93 B
6	Kompetensi	80,93 B
7	Perilaku Petugas	81,06 B
8	Akses Pengaduan	80,93 B
9	Sarana Prasarana	80,18 B

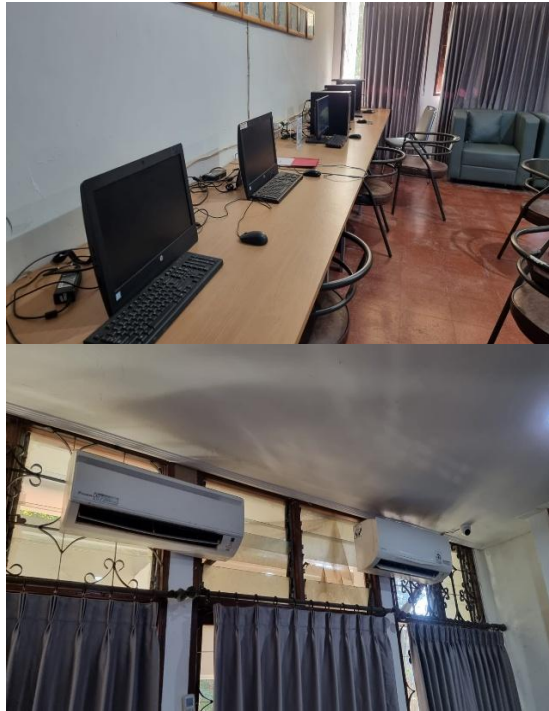
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat 2 unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya (Triwulan I Tahun 2026), yaitu unsur Biaya dan unsur Sarana dan Prasarana. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :



Tabel 3. 2 Rencana Tindak Lanjut 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 Sosialisasi kepada seluruh pengguna layanan	Sudah	Menyelenggarakan sosialisasi kepada seluruh pengguna layanan dan masyarakat, bahwa sesuai dengan standar pelayanan, seluruh pelayanan yang ada pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, tidak di pungut biaya sama sekali (gratis). Kegiatan ini dilaksanakan secara langsung pada tanggal 25 Juni 2026 bertempat di Wiswa Sabha Utama, Kantor Gubernur Bali. Tantangan atau hambatan yang dihadapi yaitu perumusan standar pelayanan memakan waktu lama karena sering terjadi perubahan regulasi dan alur proses Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.	



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2.	2.1 Pemeliharaan sarana dan prasarana	Sudah	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang rusak ringan seperti Komputer (PC Desktop) dan Printer yang mendukung pelayanan. Tantangan atau hambatan yang dihadapi yaitu rasionalisasi terhadap anggaran belanja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, khususnya anggaran pemeliharaan, sehingga tidak semua sarana dan prasarana dapat dipelihara pada tahun anggaran berjalan.	



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	2.2 Penghapusan sarana dan prasarana rusak berat	Sudah	Melakukan penghapusan terhadap sarana dan prasarana yang rusak berat sesuai SK Sekretaris Daerah Nomor B.31.000.2.4/1235/P.BMD/BPKAD, tentang Penghapusan Barang Milik Daerah Dari Daftar Barang Milik Daerah Pemerintah Provinsi Bali pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, dan selanjutnya dapat dilaksanakan belanja modal untuk sarana dan prasarana pengganti. Tantangan atau hambatan yang dihadapi yaitu rasionalisasi terhadap anggaran belanja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.	 PEMERINTAH PROVINSI BALI SEKRETARIAT DAERAH JALAN BASUKI RAHMAT DENPASAR - BALI (80235), TELEPON (0361) 224671 WEBSITE : www.balitrov.go.id KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI BALI SEPAKAT PENGELOLA BARANG MILIK DAERAH NOMOR B.31.000.2.4/1235/P.BMD/BPKAD TENTANG PENGHAPUSAN BARANG MILIK DAERAH DARI DAFTAR BARANG MILIK DAERAH PEMERINTAH PROVINSI BALI PADA BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN SETDA PROVINSI BALI SEKRETARIS DAERAH PROVINSI BALI, Menimbang : a. bahwa permohonan penghapusan Barang Milik Daerah dari Daftar Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali telah disetujui oleh Gubernur Bali sesuai Keputusan Gubernur Bali B.31.000.2.3/6027/P.BMD/BPKAD, tanggal 09 September 2023, Hal Penjualan Pemindahtanganan Barang Milik Daerah (Kendaraan Dinasi); b. bahwa Keputusan Gubernur Bali tentang Persetujuan Pemindahtanganan Barang Milik Daerah Pemerintah Provinsi Bali selanjutnya dimaksudkan pada huruf a di atas, perlu ditindaklanjuti dengan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Bali selaku Pengelola Barang Milik Daerah; c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Bali selaku Pengelola Barang Milik Daerah tentang Penghapusan Barang Milik Daerah dari Daftar Barang Milik Daerah Pemerintah Provinsi Bali pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali. Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5334);   Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE). Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE. Upload file pada https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF untuk cek keaslian file.  
Presentase RTL yang telah ditindaklanjuti = realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100% (3 / 3) x 100 % = 100 %				



BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 82 orang mengisi SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali. Layanan Bagian LPSE & Advokasi Pengadaan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 42 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali di Triwulan II tahun 2026, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik (B) dengan nilai SKM 81,94. nilai SKM tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Waktu.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Bali, 30 Juni 2026

	<u>Ditandatangani secara elektronik oleh :</u>
	Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian
	I Made Budi Adiana, SE., M.Si
	Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19790803 199903 1 005



LAMPIRAN

1. Kuesioner



BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN
Setda Provinsi Bali

Badan Belanja dan Pengadaan Pemerintah Provinsi Bali

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN SETDA PROVINSI BALI

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat/penerima layanan terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan

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

* Indicates required question

Email *

☐ Record dekillmanrocker@gmail.com as the email to be included with my response

Jenis Kelamin : *

☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Pendidikan : *

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

Usia : *

* Indicates required question

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami *

☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Layanan yang diberikan sudah tepat waktu *

☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami *

☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan *

☐ Sangat tidak setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju



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



