



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II (April - Juni Tahun 2026)

PEMERINTAH PROVINSI BALI RSUD BALI MANDARA PROVINSI BALI

Jl. BY PASS NGURAH RAI NO. 548 SANUR, DENPASAR - BALI
Telp. (0361) 4490566
Email: rsud.balimandara@gmail.com



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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

Contents

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
2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
BAB III.....	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
Prosentase tindak lanjut Hasil SKM dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%.....	14
BAB IV.....	15
KESIMPULAN.....	15
1. Kuesioner.....	16
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



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.

RSUD Bali Mandara 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;



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



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 RSUD Bali Mandara Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner mandiri 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 RSUD Bali Mandara 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



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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.



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 4 (Empat) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) Bulan Sekali.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 700 dan sampel sebanyak 255 Responden.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 255 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	130	55%
		Perempuan	125	45%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	52	0%
		SMA/Sederajat	128	26%
		D1/D2/D3	73	29%
		D4/S1	69	45%
		S2	6	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	13	5%
		TNI/POLRI	14	6%
		Swasta	55	22%
		Wirausaha	87	34%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	73	29%
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
		Lainnya	13	5%



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas		
		Disabilitas		
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik		
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental		
		Disabilitas Sensorik		



2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persya ratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pendaftaran	26	92.31	94.23	94.23	94.23	96.15	95.19	91.35	88.46	97.12	93.70
2.	Rawat Jalan	22	89.77	92.05	87.50	89.77	85.23	87.50	89.77	89.77	90.91	89.14
3	Rawat Inap	23	92.39	92.39	84.78	89.13	86.96	90.22	86.96	83.70	89.13	88.41
4	Rawat Inap Intensif Terpadu	14	91.07	89.29	85.71	78.57	91.07	91.07	89.29	89.29	92.86	88.69
5	Kamar Operasi	8	93.75	87.50	93.75	81.25	87.50	81.25	84.38	81.25	90.63	86.81
6	IGD	8	93.75	96.88	100.00	96.88	96.88	84.38	84.38	87.50	93.75	92.71
7	Farmasi	8	78.13	90.63	78.13	90.63	90.63	100.00	93.75	84.38	90.63	88.55
8	Laboratorium	10	85.00	87.50	85.00	87.50	90.00	87.50	92.50	90.00	97.50	89.17
9	Radiologi	9	83.33	91.67	88.89	88.89	86.11	80.56	97.22	86.11	91.67	88.27
10	Ibu Bersalin	12	93.75	87.50	89.58	83.33	85.42	89.58	87.50	91.67	95.83	89.35
11	Pemulasaran Jenasah	12	79.17	93.75	85.42	89.58	89.58	83.33	87.50	85.42	91.67	87.27



12	Dialisis	15	95.00	91.67	76.67	95.00	90.00	90.00	93.33	95.00	85.00	90.19
13	Rehabilitasi Medik	12	85.42	81.25	81.25	91.67	83.33	95.83	87.50	91.67	93.75	87.96
14	Onkologi Radiasi	12	85.42	87.50	87.50	87.50	85.42	91.67	81.25	83.33	95.83	87.27
15	Kemoterapi	13	96.15	98.08	94.23	100.00	88.46	92.31	92.31	90.38	92.31	93.80
16	Gizi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
17	Medical Check Up	12	87.50	93.75	81.25	95.83	91.67	91.67	91.67	91.67	93.75	90.97
18	Kesehatan Tradisional	5	85.00	95.00	95.00	100.00	100.00	100.00	80.00	95.00	100.00	94.44
19	Poli Eksekutif	10	95.00	95.00	90.00	95.55	90.00	92.50	97.50	95.00	97.50	94.23
20	Kedokteran Nuklir	8	100.00	100.00	96.88	87.50	93.75	96.88	90.63	93.75	87.50	94.10
21	Kelompok Rentan	3	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	75.00	100.00	96.30
22	Stroke Corner	5	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	90.00	90.00	95.00	100.00	97.22
23	Kardiovaskuler	8	81.25	78.13	81.25	78.13	75.00	78.13	87.50	84.38	90.63	81.60
Rerata IKM Per Unsur			89.66	91.13	87.56	89.90	88.92	89.90	89.41	88.05	92.94	90,13



IKM Unit Layanan	89.72
Mutu Unit Layanan	A (Sangat Baik)

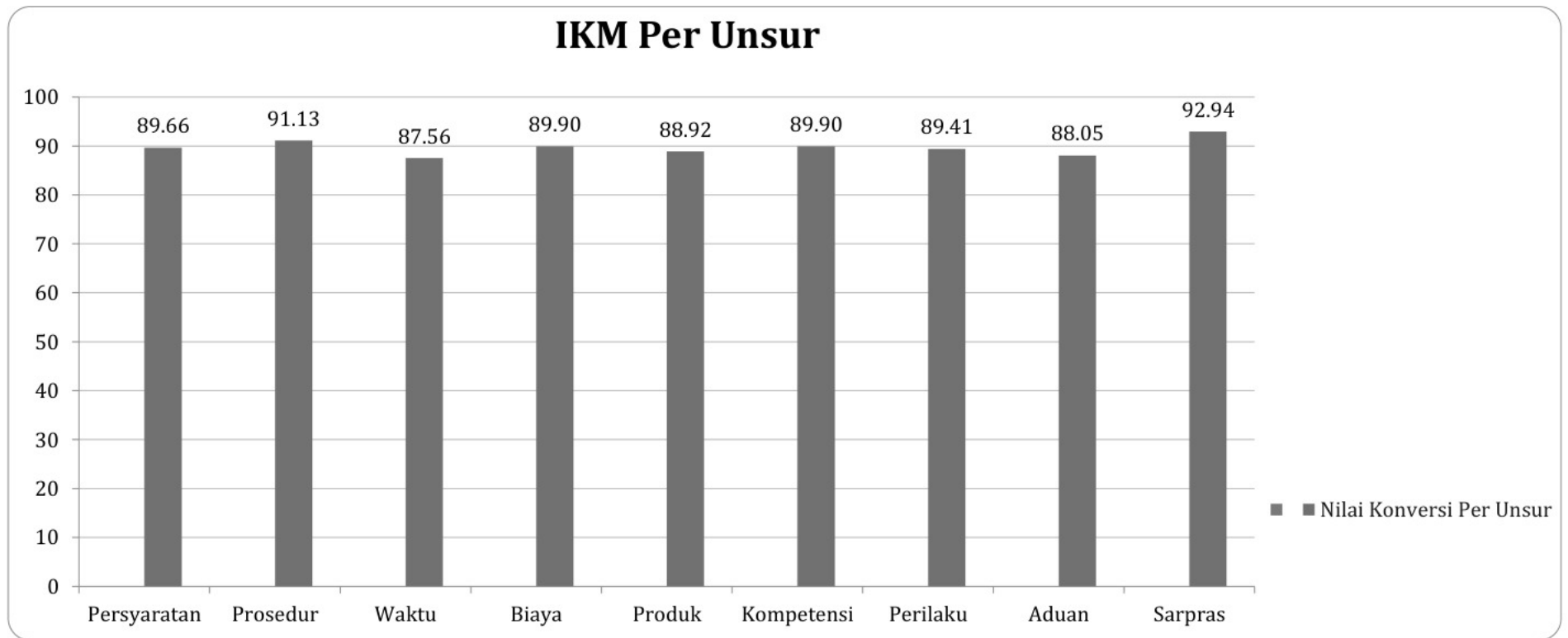


**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



2.3. Nilai IKM Per Unsur



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



2.4 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu layanan masih menjadi catatan perbaikan kedepannya. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 87,56.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu layanan dirasa terlalu memakan banyak waktu pasien mulai dari mendaftar hingga pulang menerima obat. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan mesti ditingkatkan terkait dengan sistem antrian online, reservasi by WA dan ketika pasien datang langsung pasien baik ketika pendaftaran maupun ketika	Juli 2026	Manajemen Pelayanan, Penunjang, Dan ASD



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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.



		menerima pelayanan di unit layanan, menerima obat dan sampai pulang. Agar dapat terus menjaga kecepatan dalam pemberian layanan		
		Melakukan evaluasi dan monitoring terkait dengan waktu pelayanan	Juli 2026	Manajemen Pelayanan, Penunjang dan ASD



BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Bali Mandara Provinsi Bali periode TW I Januari - Maret 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 Januari - Maret 2026**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89,4
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91
3	Waktu Penyelesaian	87,35
4	Biaya/Tarif	90,4
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,8
6	Kompetensi Pelaksana	89,6
7	Perilaku Pelaksana	88,12
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92
9	Sarana dan Prasarana	89,22

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. RSUD Bali Mandara Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 1 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Melakukan evaluasi dan monitoring terkait waktu pelayanan agar cepat dan sesuai dengan standar pelayanan	Sudah	1. Memastikan segala layanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan agar tidak ada keterlambatan/ delay baik di unit layanan maupun penunjang		-



Berikut adalah prosentase implementasi rencana tindak lanjut



Dari tabel diatas diketahui bahwa hasil SKM periode Janur sampai dengan Maret 2026 sudah ditindaklanjuti semuanya dan sudah terealisasi sebesar 100%.

Prosentase tindak lanjut Hasil SKM dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

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.



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. RSUD Bali Mandara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan evaluasi dan monitoring terkait waktu pelayanan agar cepat dan sesuai dengan standar pelayanan	Memastikan segala layanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan efisien	Minggu ke-4 Bulan Juli 2026	Manajemen Pelayanan, Penunjang, ASD	

Bali, 7 Juli 2026

	Ditandatangani secara elektronik oleh : DIREKTUR I Gusti Ngurah Putra Dharma Jaya NIP. 19740701 200212 1 008
---	---



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



LAMPIRAN

1. Kuesioner



ប្រឹក្សា រដ្ឋបាល កោះបាលី

PEMERINTAH PROVINSI BALI

អគ្គនាយកដ្ឋាន វិទ្យាសាស្ត្រ

DINAS KESEHATAN

រដ្ឋមន្ត្រី រដ្ឋបាល កោះបាលី

RSUD BALI MANDARA

កម្មវិធី បណ្តុះបណ្តាល គ្រូបង្រៀន ធុនខ្ពស់ - រដ្ឋបាល កោះបាលី (បណ្តុះបណ្តាល) រដ្ឋបាល កោះបាលី : (០៨២២) ១៣៨០៩៤៤

JALAN BY PASS NGURAH RAI NOMOR 548 SANUR - DENPASAR, BALI (80227), TELEPON (0361) 4490566

EMAIL : rsud.balimandara@gmail.com, WEBSITE : <https://rsbm.baliprov.go.id>



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai.	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai.	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai.	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah.	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat.	1	a. Buruk.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Cukup.	2
c. Cepat.	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada.	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.



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



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.





**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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.

