



SEMESTER I
2026

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BREBES
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 165
Telepon (0283) 672872

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	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18

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.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes 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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner offline dan online 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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes 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 1 (satu) tahun. 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 140 responden dan sampel sebanyak 103 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

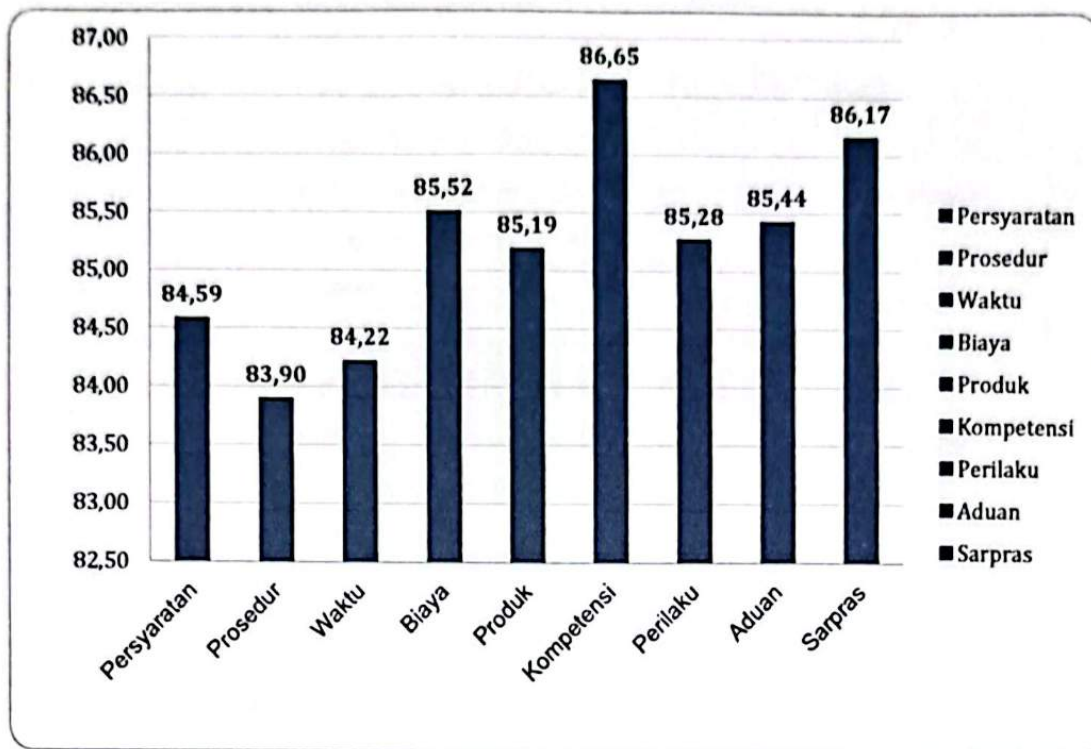
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	51	51%
		Perempuan	52	52%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	16	16%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	87	87%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	85	85%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	6	6%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	9	9%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%

		Pensiunan		
		Lainnya	3	3%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	100	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

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana	103	84,59	83,90	84,22	85,52	85,19	86,65	85,28	85,44	86,17	85,22
Rerata IKM Per Unsur			84,59	83,90	84,22	85,52	86,65	82,00	85,28	81,75	89,25	85,22
IKM Unit Layanan			85,22									
Mutu Unit Layanan			B									

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 perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 83,90. Selanjutnya Waktu yang mendapatkan nilai 84,22 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu, terdapat banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis.

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.	Prosedur	- melaksanakan peninjauan ulang standar pelayanan dan pembuatan SOP prosedur yang lebih efisien	Triwulan II	Bagian Umum dan Kepegawaian
2.	Waktu	- Melakukan Peningkatan Sistem SIPB Untuk Mempermudah Pelaporan Masyarakat	Triwulan II	Bidang Kedaruratan dan Logistik

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes 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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	81,50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,25
3	Waktu Penyelesaian	89,75
4	Biaya/Tarif	89,75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82,50
6	Kompetensi Pelaksana	82,00
7	Perilaku Pelaksana	81,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,75
9	Sarana dan Prasarana	89,25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). 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	Perilaku : Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Brebes memberikan pengarahan dan bimbingan terkait <i>Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan), Accountability (Tanggung Jawab), Action (Tindakan).</i>	Sudah	Rapat internal dalam rangka Evaluasi dan Penguatan Perilaku Berakhlak di Lingkungan BPBD Kabupaten Brebes.	
2	Persyaratan : - Menyederhanakan alur dan jumlah persyaratan tanpa mengurangi substansi pelayanan. - Meningkatkan pemahaman dan kemampuan komunikasi petugas dalam menjelaskan persyaratan.	Sudah	Alur pelayanan sudah dipublikasikan di web resmi BPBD Kabupaten Brebes Link : https://bpbd.brebeskab.go.id/ Tantangan/hambatan yang dihadapi : Keterbatasan akses teknologi untuk masyarakat yang kurang memahami media sosial.	

3.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan :	Sudah	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan sudah dipublikasikan di web resmi BPBD Kabupaten Brebes Link : https://bpbd.brebeskab.go.id/ Tantangan/hambatan yang dihadapi : Keterbatasan akses teknologi untuk masyarakat yang kurang memahami media sosial.	
----	---	--------------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 103 orang mengisi SKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes di tahun 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,22. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .

Brebes, Juni 2026

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kabupaten Brebes



Drs. BUDHI DARMAWAN, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19680210 198803 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner Offline



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
 Jalan Jenderal Sudirman Nomor 105 Tegalrejo (2263) 6782872 Pabelan (2263) 671209
 Email: bpbd@brebes.go.id

1. Kuesioner Layanan Lini Jaring (Offline)

KUESIONER SURVEI KEMAUAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN ADMINISTRASI DAN PENANGANAN DARURAT
PERANGGULANGAN BENCANA BPBD KABUPATEN BREBES

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menorita Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan: ☐ Tidak sekolah ☐ < 17 tahun
☐ SD/ sederajat ☐ 17-25 tahun
☐ SMP/ sederajat ☐ 26-34 tahun
☐ SMA/ sederajat ☐ 35-44 tahun
☐ D1/D2/D3 ☐ 45-54 tahun
☐ D4/S1 ☐ 55-64 tahun
☐ S2 ☐ > 65 tahun
☐ S3

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pensiunan
☐ TNI ☐ Wiraswasta ☐ Peternak/pekerjaan ☐ Lainnya
☐ POLRI ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Pekerja ☐ Lepas/Pensiunan

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?
☐ Ya
☐ Tidak

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

☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Mental
☐ Disabilitas Intelektual ☐ Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan terdapat melalui media elektronik maupun non elektronik
 9. Tidak ada perencanaan/pemantauan tidak resmi dalam pelayanan
 a. Sangat tidak 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/Akur 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

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

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) 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

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 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. Kuesioner Online

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBD Kabupaten Brebes Semester I Tahun 2026

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap (Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana):

1. Informasi Bauran Bencana
2. Pencegahan Dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana
3. Distribusi Logistik dan Perlakuan
4. Pelayanan Pemuliharaan dan Evakuasi Korban Bencana
5. Penanganan Pasca Bencana

Jawaban Anda akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

bpbdbrebes@gmail.com [Ganti Email](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

Tanggal Menerima Layanan *

Tanggal

dd/mm/yyyy

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
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan *

- ☐ ATN
- ☐ MD
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Bu Rumah Tangga
- ☐ Petani/Mahasiswa
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Pekerja Lapangan/Miner
- ☐ Pensiunan
- ☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

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

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensorik

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *

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

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *

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

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

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

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

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

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

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

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

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

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

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

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

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

9. Tidak ada percalan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

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

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

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

11. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) *

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

12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

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

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

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

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

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

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

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

16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

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

Kritik dan Saran *

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Kami tidak akan pernah membagikan informasi Anda kepada pihak lain. [Ketahui lebih lanjut tentang Google](#) - [tentang formulir](#) - [Peraturan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini sempat membantu? [Laporkan](#)

Google Formulir

- **LINK KUESIONER :**

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdY9WYh0E-TS1jpPrbyMnlxTIZ-nThoTPkKdRLTw_4GlqveaA/viewform?usp=header

- **BARCODE KUESIONER**



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

- KECAMATAN KETANGGUNGAN



