BPKPD
Kabupaten Sragen

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2025





DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1 Persiapan 4
2.2 Metode Pengumpulan Data 4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5 Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8
3.1 Jumlah Responden SKM 8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2 Rencana Tindak Lanjut 9
4.3 Tren Nilai SKM 10
BAB V KESIMPULAN 12
LAMPIRAN 13
1. Kuesioner 13
2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 23

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 mengamanatkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pajak Daerah yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

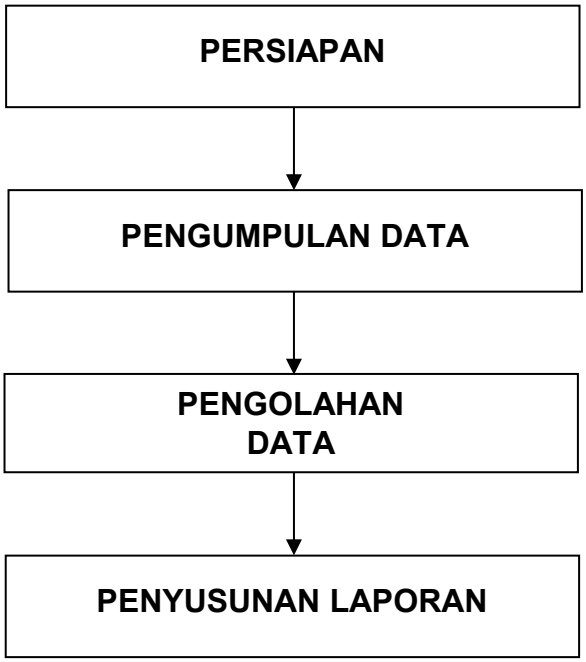
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan baik melalui online/daring dan pengisian kuesioner secara manual dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 9 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	2 hari kerja
2.	Pengumpulan Data	Januari 2024 s/d September 2025	9 bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu ke III September 2025	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu ke IV Oktober 2025	2 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 197 orang.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 197 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	118	60 %
		PEREMPUAN	78	40 %
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	0	0 %
		SD	0	0 %
		SMP	2	1 %
		SMA	87	44 %
		D1-D2-D3	63	32 %
		S1/D4	44	22 %
		S2 Ke Atas	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	9	5 %
		TNI/POLRI	0	0 %
		SWASTA	118	60 %
		WIRASWASTA	68	35 %
		LAINNYA	1	1 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (https://sukma.sragenkab.go.id/) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,69	3,76	3,76	**4**	3,81	3,82	3,84	3,83	**3,99**
Kategori	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**
IKM Unit Layanan	**94,75 (Sangat Baik)**								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,69. Selanjutnya Prosedur dan Waktu yang mendapatkan nilai 3.76 adalah nilai terendah kedua, kemudian Produk Layanan mendapatkan nilai 3,81 unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 4,0, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan nilai tertinggi kedua yaitu 3,99 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,84.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “ Mempercepat Waktu Pelayanan”
- “ Menambah Produk layanan “
- “ Menyederhanakan persyaratan dalam pengajuan layanan “

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Produk layanan agar ditingkatkan, dengan layanan online
- Menyederhanakan persyaratan pelayanan, sehingga akan mempermudah Masyarakat dalam menerima pelayanan.
- Mempercepat Waktu Layanan untuk meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana

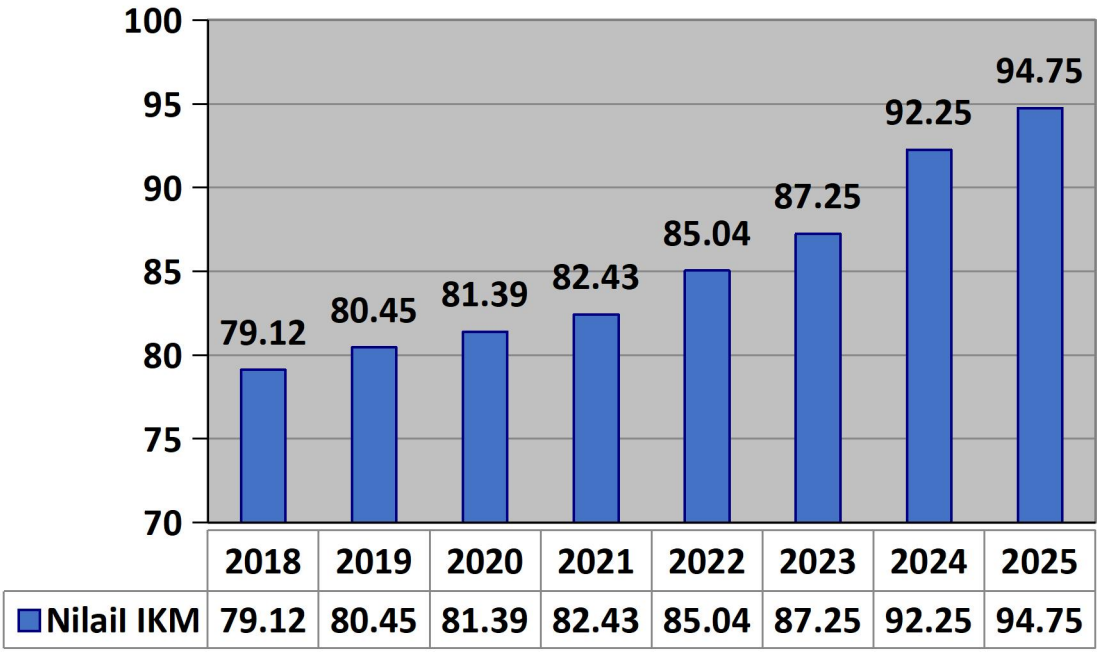
tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	**Waktu**	Mempercepat Pelayanan	√	√	√	√	**Bidang Pendataan**
2	**Produk Layanan**	Pengembangan Layanan "*online*"	√	√	√	√	**Bidang Pendataan**
3	**Persyaratan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√	√	√	**Bidang Pendataan**

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen,secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik dengan nilai SKM 94,75**. Nilai SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan dengan nilai 3,69, Prosedur dan Waktu dengan nilai 3,76, serta Produk Layanan dengan nilai 3,81.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, Penanganan pengaudan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,99 dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai berikutnya yaitu 3,84.

Demikian Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen semoga bermanfaat bagi peningkatan layanan kepada masyarakat di Kabupaten Sragen.

Sragen, 10 November 2025

Kepala BPKPD Kabupaten Sragen



BADRUS SAMSU DARUSI, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19780923 199803 1 003

PARAF	
Sekretaris BPKPD	
Kabid Pendataan dan Penetapan	

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

No.

NAMA UNIT PELAYANAN	

Tanggal Survei: .....

PETUNJUK PENGISIAN:
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
3. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
4. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		*Diisi oleh Petugas*
Umur	..... tahun	☐☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SMP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SMA 6. S-1/D4	☐
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/ POLRI 3. Swasta 4. Wiraswata 5. Lainya.....(sebutkan)	☐
Jenis Layanan yang diterima : _____(sebutkan)		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

	Bagaimana pendapat Saudara?				
1.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?**	P*	6.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?**	P*
	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.	**Bagaiman pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan?**	
	a. Sangat mahal	1		a. Tidak ada	1
	b. Cukup mahal	2		c. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	d. Murah	3		b. Berfungsi kurang maksimal	3
	e. Gratis	4		c. Dikelola dengan baik	4
5.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**		10.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?**	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak transparan	1
	b. Kurang sesuai	2		b. Kurang transparan	2
	c. Sesuai	3		c. Transparan	3
	d. Sangat sesuai	4		d. Sangat transparan	4
			11.	**Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?**	
				a. Tidak berintegritas	1
				b. Kurang berintegritas	2
				c. Berintegritas	3
				d. Sangat berintegritas	4

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

III. KESAN DAN PESAN

SARAN PERBAIKAN :

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen

REKAP HASIL SURVEY													
2025-01-01 s.d 2025-11-07													
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN	NAMA RESP	NO.HP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	06/05/2025 09:25	Bagus, berorientasi pelayanan		0
2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	01/07/2025 09:08	pelayanan cepat ramah dan sopan		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09:13	sangat sopan dan ramah		
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	01/07/2025 09:44	Pelayanan sanagt baik ,sopan dan ramah		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	02/07/2025 09:15	yang dilakukan pelayanan untuk pembetulan sangat cepat dan sopan		
6	3	4	4	4	3	3	4	4	4	02/07/2025 09:26	selalu dipertahankan sesuai harapan masyarakat		
7	3	4	4	4	4	3	3	4	4	02/07/2025 09:42	Petugas sangat sabar menghadapi masyarakat		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/07/2025 09:28	pelayanan untuk melakukan salinan sangat sopan dan sabar		
9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	03/07/2025 09:46	Pelayanan sangat ramah		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/07/2025 09:30	pembetulan yang dilakukan di pelayanan sangat cepat dan mudah		
11	3	3	3	4	4	3	4	4	4	10/07/2025 09:32	mutasi yang dilakukan sangat cepat		
12	3	3	4	4	3	3	3	4	4	23/07/2025 09:34	pembuatan dan pelayanan sangat cepat dan ramah sekali		
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	24/07/2025 09:38	jadilah pelayanan yang baik dan humoris		
14	3	4	3	4	4	3	4	4	4	25/07/2025 09:42	kedepannya semakin sukses dan lebih baik lagi		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/2025 09:29	pelayanan bagus sangat memuaskan		

16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	04/08/2025 09:03	pelayanan cepat , ramah dan sopan		
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4	04/08/2025 09:04	Sopan dan ramah		
18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	04/08/2025 09:35	pelayanan sangat teliti, akurat, cepat		
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	04/08/2025 09:55	Pelayanan sangat baik		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/08/2025 09:57	Pelayanan sangat baik dan ramah		
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	05/08/2025 09:22	Pelayanan cepat dan tepat		
22	4	4	4	4	3	4	4	3	4	05/08/2025 09:39	pelayanan bagus, sesuai nomor antri		
23	3	4	3	4	4	3	4	4	4	06/08/2025 09:01	pelayanan pembuatan salina cepat		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/08/2025 09:20	Pelayanan yang diberikan sangat sopan		
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/08/2025 09:28	Pelayanan sangat cepat dan sopan		
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4	08/08/2025 09:14	Petugas selalu memberi Penjelasan yang jelas		
27	3	4	4	4	3	4	4	4	4	08/08/2025 09:27	Petugas cepat tanggap		
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4	11/08/2025 09:01	Pelayanan sangat baik, petugas ramah		
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	11/08/2025 09:03	Pelayanan sangat baik dan sopan		
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	11/08/2025 09:04	Untuk selalu dipertahanka pelayanan yang baik		
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	11/08/2025 09:15	Pelayanannya sangat cepat dan mudah		
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	11/08/2025 09:20	Pelayanan yang dilakukan sangat transparan		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/08/2025 09:55	Petugas melayani dengan baik dan cepat		
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	11/08/2025 09:59	pembuatan salinan cepat		
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	12/08/2025 09:05	Petugas sangat baik dan ramah		
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	12/08/2025 09:06	Petugas sangat cekatan dan ramah		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/08/2025 09:37	pelayanan sangat memuaskan		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/08/2025 09:54	Baik lancar		
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	12/08/2025 14:07	Petugas ramah, mau memberi solusi		
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	13/08/2025 09:08	Pelayanan sangat baik dan memuaskan		
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	13/08/2025 09:21	Pelayanan gratis tidak dipungut biaya dan cepat		

42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	13/08/2025 09:26	Waktu pelayanan cepat dan teliti		
43	4	3	4	4	3	4	4	4	4	13/08/2025 09:33	Pelayanan sangat memuaskan		
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13/08/2025 09:38	pelayanan sangat memuaskan		
45	3	4	3	4	4	4	3	3	4	13/08/2025 09:43	Pertahankan dan selalu menjadi pelaya masyarakat yang baik, terima kasih banget ya pak		
46	4	3	3	4	3	3	4	3	4	13/08/2025 14:09	Petugas sangat baik		
47	4	4	4	4	4	3	3	4	4	14/08/2025 09:20	Pelayanan sangat sopan dan ramah		
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4	14/08/2025 09:35	Terima kasih banget Bapak petugas PBB maju terus		
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	14/08/2025 09:36	Sudah baik		
50	4	3	4	4	4	3	4	4	4	14/08/2025 09:37	Maju terus sudah oke		
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	14/08/2025 09:40	sudah baik		
52	4	4	4	4	3	3	3	3	4	14/08/2025 09:41	Pertahankan pelayanan yang sudah bagus ini		
53	3	4	3	4	4	4	3	3	4	14/08/2025 09:42	Alhamdulillah sudah puas		
54	3	4	4	4	3	4	3	4	3	14/08/2025 09:57	pelayanan yang diberikan sangat baik		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14/08/2025 14:08	Pelayanan sagat baik		
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	15/08/2025 09:09	Pelayanan cepat, sopan, dan ramah		
57	4	3	3	4	3	4	4	4	4	15/08/2025 09:23	Pelayanan tetap maksimal meski ramai		
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	15/08/2025 09:44	pecah PBB sangat mudah		
59	3	4	3	4	4	4	4	4	4	15/08/2025 09:50	Petugas sagat ramah dan cepat		
60	3	3	3	4	3	4	3	4	4	15/08/2025 09:53	pembuatan pbb sangat lancar		
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	18/08/2025 09:15	Pelayanan sangat mudah dan gratis		
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/08/2025 09:15	Mudah, cepat, ramah dan sopan		
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/08/2025 09:17	Pelayanan baik, cepat, dan ramah		
64	3	3	3	4	3	4	3	3	4	19/08/2025 09:45	Sangat bagus dan memuaskan		
65	3	4	3	4	4	4	3	3	4	19/08/2025 09:46	Sangat baik dan pertahankan		
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/08/2025 09:48	pertahankan sudah sangat baik pelayanannya		

67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	19/08/2025 09:49	pelayanan agar dipertahankan		
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	19/08/2025 09:54	salinan PBB cepat pelayanannya		
69	4	3	4	4	3	3	4	4	4	19/08/2025 09:59	Pertahankan pelayanan yang sangat baik		
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/2025 09:04	sangat sopan dan ramah		
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/2025 09:10	Pelayanan mudah dan cepat		
72	3	3	4	4	3	4	4	4	4	20/08/2025 09:11	Petugas sangat ramah dan komunikatif		
73	4	4	4	4	4	4	3	3	4	20/08/2025 09:17	Petugas sangat ramah dan baik		
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/2025 09:30	Pelayanan sangat baik dan mudah		
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/2025 09:32	Untuk dilanjutkan pelayanan yang baik ini		
76	3	4	4	4	3	4	4	3	4	20/08/2025 09:32	Sudah puas dengan pelayanan yang diberikan		
77	3	4	4	4	4	4	4	3	4	20/08/2025 09:38	Pelayanan sangat transparan		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/2025 09:41	pelayanan cepat dan gratis		
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	20/08/2025 09:57	pelayanan bagus dan ramah		
80	4	3	4	4	4	4	4	4	4	20/08/2025 14:36	Pelayanan cepat dan ramah		
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09:23	Respon yang diberikan petugas sangat baik		
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09:27	Pelayanan sagat baik dan sopan		
83	4	3	4	4	4	4	4	3	4	21/08/2025 09:48	Petugas semua sangat ramah dan pelayanan sangat bagus		
84	3	3	3	4	4	4	3	4	4	21/08/2025 09:58	baik dan cepat saat melakukan mutasi		
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 14:12	Pelayanan baik dan juga mudah		
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 14:23	Pelayanannya sangat baik		
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 14:38	Pelayaan sangat baik		
88	4	4	4	4	4	3	3	4	4	22/08/2025 09:00	petugas ramah, sopan dan sabar melayani		
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 09:02	sudah sangat bagus, pertahankan		
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 09:13	Petugas sangat sopan dan baik		
91	4	3	3	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 09:28	Pelayanan sangat mudah		
92	3	4	3	4	4	3	3	3	4	25/08/2025 09:03	tingkatkan pelayanan yang baik ini		
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/08/2025 09:05	pelayanan baik, lancar dan ramah		

94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/08/2025 09:15	pelayanan sangat mudah dan cepat		
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/08/2025 09:44	pelayanan cepat dan bebas biaya / gratis		
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	25/08/2025 14:38	Pelayanan sangat ok		
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/08/2025 09:34	Pelayanan sangat kompeten		
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/08/2025 09:45	pelayanan cepat dan lancar		
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/08/2025 09:46	pelayanan lancar sesuai antrian		
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/08/2025 09:47	semoga semakin kompak di pelayanan		
101	4	3	3	4	4	4	4	4	4	26/08/2025 09:55	pelayanan untuk mutasi sangat cepat		
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/08/2025 14:39	Petugas sabar dan sopan		
103	3	4	4	4	4	4	3	4	4	27/08/2025 09:10	pelayanan cepat dan mudah		
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 09:15	Pelayanan ok		
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 09:29	Terima kasih atas pelayanan yang baik dan ramah dari petugas		
106	4	3	3	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 09:40	Petugas sopan, sabar dan teliti		
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 09:43	Petugasnya baik dan sabar		
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 09:48	pelayanan lancar		
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 14:41	Petugasnya ramah ramah		
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 14:42	Pelayanan sangat baik, petugas dengan sabar melayani		
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/08/2025 14:44	Petugasnya baik dan ramah		
112	3	4	4	4	4	3	4	4	4	28/08/2025 09:19	baik dan cepat		
113	3	3	3	4	4	4	4	4	4	28/08/2025 09:45	sangat puas dengan pelayanannya		
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/08/2025 09:49	pelayanan sudah bagus dan ramah		
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/08/2025 14:46	Petugas ramah dan sabar		
116	3	4	4	4	4	4	4	4	4	28/08/2025 14:46	Pelayanan mudah cepat		
117	3	4	3	4	3	4	3	4	4	29/08/2025 14:48	Petugas melayani dengan baik		
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/09/2025 09:49	Pelayanan sangat murah, cepat dan sangat sopan		
119	4	4	3	4	4	4	4	4	4	01/09/2025 09:53	syukur banget sudah puas		

120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	02/09/2025 09:33	pelayanan sangat bagus dan lancar		
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	02/09/2025 09:49	Pelayanan yang diberikan sangat baik		
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	02/09/2025 14:37	Pelayanan sangat baik		
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4	02/09/2025 14:40	Pelayanan sangat memuaskan, petugaas ramah		
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/09/2025 09:50	sudah sesuai SOP		
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/09/2025 09:52	pelayanan bagus dan lancar		
126	3	3	4	4	4	4	3	4	4	03/09/2025 14:11	Pelayanan sangat sopan dan ramah		
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/09/2025 14:41	Petugas ramah dan sopan		
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/09/2025 14:42	Pelayanan sangat oke		
129	3	4	4	4	3	3	4	4	4	04/09/2025 09:15	Pelayanan sangat memuaskan		
130	3	4	4	4	4	3	3	4	4	04/09/2025 09:18	Pelayanan sangat memuaskan		
131	3	3	3	4	4	4	4	4	4	04/09/2025 09:18	Sudah sagat bagus dan pertahankan		
132	4	4	3	4	4	4	4	4	4	04/09/2025 09:43	Untuk dapat dipertahankan pelayanan yang baik		
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/09/2025 09:46	Pelayanan cepat dan ramah		
134	4	4	4	4	4	3	4	3	4	04/09/2025 09:48	Pelayanan sesuai prosedur		
135	4	4	4	4	3	4	4	3	4	04/09/2025 09:49	Petugas baik dan ramah		
136	4	3	3	4	3	4	4	3	4	04/09/2025 09:53	pelayanan sangat memuaskan		
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/09/2025 09:47	Pelayana sangat mudah		
138	4	4	4	4	4	3	4	4	4	05/09/2025 09:50	Terima kasih atas pelayanan yang baik		
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/09/2025 09:19	Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan		
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	08/09/2025 09:52	Terima kasih atas pelayanan yang baik		
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/09/2025 09:53	Petugas ramah, cepat, dan teliti		
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/09/2025 09:54	pelayanan baik dan cepat		
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/09/2025 09:56	pelayanan akurat cepat dan lancar		
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4	08/09/2025 14:51	Petugas sangat kooperatif		
145	3	4	4	4	4	3	4	4	4	09/09/2025 09:07	Pelayaan ramah dan cepat		

146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:40	Pelayanan cepat dan ramah		
147	4	4	4	4	4	4	4	3	4	09/09/2025 09:54	Petugas baik dan sopan		
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/09/2025 09:16	petugas ramah dan pelayanan sangat cepat		
149	4	4	4	4	3	3	3	3	4	10/09/2025 09:42	tingkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi		
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/09/2025 09:57	pelayanan lancar dan tertib		
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	10/09/2025 09:59	puas, lancar, cepat		
152	4	4	3	4	3	4	4	3	4	11/09/2025 09:24	Petugas pelayanan sangat baik		
153	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12/09/2025 09:21	Waktu pelayanan cepat dan tepat		
154	3	3	3	4	4	4	4	4	4	15/09/2025 09:01	pelayanan lancar sesuai antrian		
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15/09/2025 09:14	Tingkatkan pelayanan yang baik ini		
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15/09/2025 09:18	pelayanan yang diberikan sangat baik		
157	3	3	3	4	3	3	4	3	4	15/09/2025 09:39	Pelayaan PBB di MPP memang oke		
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/09/2025 09:03	pelayanan bagus lancar memuaskan		
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16/09/2025 09:13	pelayanan yang transparan		
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/09/2025 09:16	Petugas sangat ramah dan pelayana sangat cepat		
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/09/2025 09:42	Pelayanan sangat ramah dan cepat		
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17/09/2025 09:05	pelayanan sangat memuaskan		
163	3	3	4	4	3	4	3	4	4	17/09/2025 09:20	sangat mudah dan ramah pelayanannya		
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/09/2025 09:06	pelayanan bagus lancar teliti		
165	3	3	4	4	4	4	4	4	4	18/09/2025 09:25	Pelayanan sangat ramah dan lancar		
166	4	4	4	4	4	3	4	4	4	18/09/2025 09:37	Pelayaan bagus dan ramah		
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/09/2025 09:07	pelayanan lancar sesuai nomor antrian		
168	4	3	4	4	4	3	4	4	4	19/09/2025 09:29	Pertahankan pelayanan yang baik ini		
169	3	4	4	4	3	4	4	4	4	22/09/2025 09:31	Sudah sangat bagus		
170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23/09/2025 09:27	Pelayanan baik dan ramah		
171	3	4	4	4	4	4	3	4	4	26/09/2025 09:24	Pelayanan yang diberikan sangat jelas		
172	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30/09/2025 09:22	pelayanan baik dan cepat		
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/10/2025 09:46	Pelayanan bagus sangat memuaskan	-	

174	3	4	3	4	4	4	4	4	4	02/10/2025 09:05	Pelayanan sangat teliti, akurat, dan cepat		
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/10/2025 09:06	Pelayanan sangat memuaskan		
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/10/2025 09:08	Pelayanan sangat memuaskan		
177	3	3	3	4	3	4	4	4	4	06/10/2025 09:09	Pelayanan bagus sesuai nomor antri		
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	06/10/2025 09:11	Pelayanan cepat gratis		
179	4	4	4	4	3	3	3	3	4	07/10/2025 09:12	Untuk dipertahankan pelayanannya		
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/10/2025 09:17	Pelayanan lancar sesuai antrian		
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/10/2025 09:18	Pelayanan lancar sesuai antrian		
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13/10/2025 09:20	Pelayanan lancar dan baik		
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13/10/2025 09:21	Pelayaa sudah bagus dan ramah		
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13/10/2025 09:22	Sudah sesuai SOP		
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14/10/2025 09:23	Pelayanan bagus dan lancar		
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14/10/2025 09:25	Pelayanan sangat memuaskan		
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16/10/2025 09:31	Pelayanan baik dan cepat		
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17/10/2025 09:33	Pelayaan akurat, cepat, dan lancar		
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/10/2025 09:36	Pelayanan lancar dan tertib		
190	3	3	3	4	4	4	4	4	4	22/10/2025 09:38	Puas, lancar, cepat		
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/10/2025 09:40	Pelayana bagus, lancar, memuaskan		
192	3	3	3	4	4	4	4	4	4	28/10/2025 09:39	Pelayanan lancar sesuai antrian		
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30/10/2025 09:43	Pelayanan lancar, bagus, teliti		
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30/10/2025 09:47	Pelayanan lacar, sesuai no antria		
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	06/11/2025 09:02	Pelayanan sangat bagus dan lancar		
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	06/11/2025 09:14	Pelayanan cepat bebas biaya		
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/11/2025 09.13	Pelayanan sangat baik dan cepat		
Σ Nilai / Unsur	726	740	741	788	751	752	756	755	787	-			
NRR / Unsur	3,69	3,76	3,76	4	3,81	3,82	3,84	3,83	3,99	-			

NRR Tertbg / Unsur	0,41	0,41	0,41	0,44	0,42	0,42	0,42	0,42	0,44	3,79 *)			
IKM Unit Pelayanan										94,75 **)			

Mutu Pelayanan :

A	(Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B	(Baik)	:	76,61 - 88,30
C	(Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D	(Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,69
U2	Prosedur	3,76
U3	Waktu Pelayanan	3,76
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk layanan	3,81
U6	Kompetensi Pelasksana	3,82
U7	Perilaku Pelaksana	3,84
U8	Sarana dan prasarana	3,83
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,99

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



