

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



NOMOR \${nomor_naskah}

INSPEKTORAT DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
TAHUN 2025

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	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III.....	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	9
BAB IV	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Penyampaian Google Form melalui <i>Whatsapp Group</i>	17
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

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.

Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (*e-survei*) 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota 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 1 (satu) minggu.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 407 sekolah (SD dan SMP) 79 Pemerintahan Nagari, 22 Puskesmas, dan 43 OPD dan sampel sebanyak 558 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

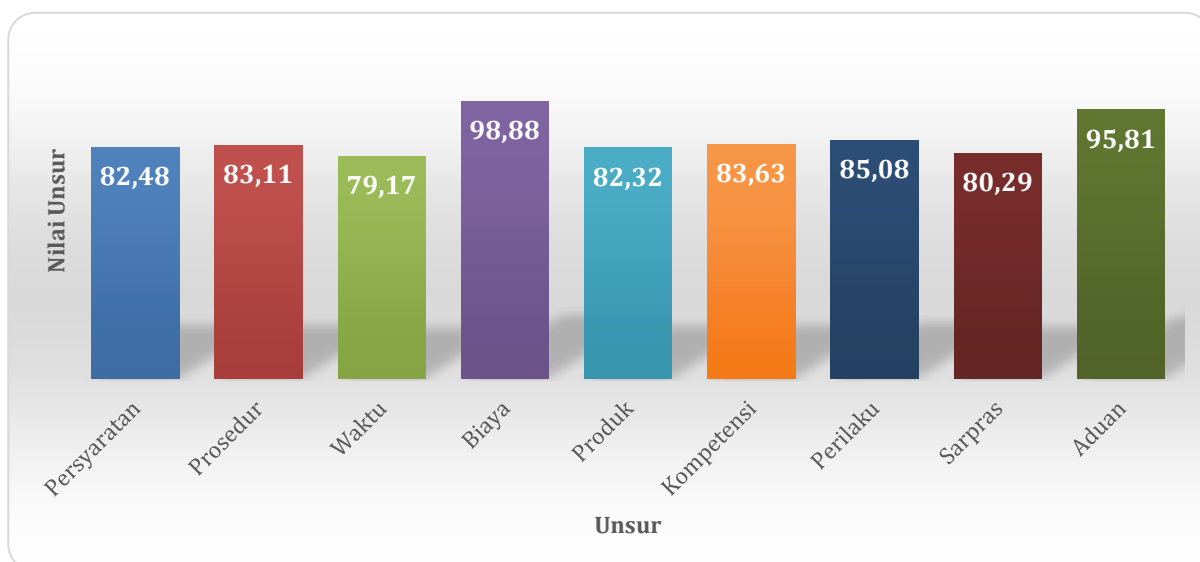
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 558 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	145	26%
		Perempuan	413	74%
2	Pendidikan	SMA/Sederajat	28	5%
		D1/D2/D3	26	4,7%
		D4/S1	470	84,2%
		S2	34	6,1%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	517	92,7%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	3	0,5%
		Wiraswasta	3	0,5%
		Lainnya (Tidak mengisi pekerjaan)	35	6,3%
4	Jenis Layanan	Audit	141	25,3%
		Reviu	37	6,6%
		Evaluasi	120	21,5%
		Pemantauan /Monitoring	138	24,7%
		Consulting	79	14,2%
		Lainnya	43	7,7%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Audit	141	85.36	84.04	80.85	98.94	85.18	85.99	87.41	82.27	97.52	87.51
2.	Reviu	37	79,05	77.70	73.65	97.30	77.03	79.73	82.64	72.30	89.58	81.00
3.	Evaluasi	120	82.42	83.33	80.00	98.74	82.71	85.42	85.42	81.46	96.46	86.22
4.	Pemantauan/ Monitoring	138	81.16	82.61	78.80	98.91	81.70	82.54	84.60	80.62	95.62	85.17
5.	Consulting	79	81.65	84.81	79.43	99.05	81.65	81.65	82.91	78.16	93.91	84.80
6	Lainnya	43	81.98	82.56	76.74	100	79.65	81.40	84.15	80.23	97.67	84.93
Rerata IKM Per Unsur			82.48	83.11	79.17	98.88	82.32	83.63	85.08	80.29	95.81	
IKM Unit Layanan			85.64									
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 kecepatan waktu pelayanan dan kualitas sarana prasarana merupakan dua isu yang mendapat nilai terendah. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kecepatan waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 79,17 dan kualitas sarana prasarana yang mendapatkan nilai 80,29 adalah nilai terendah kedua.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan dengan nilai 98,88, unsur penanganan pengaduan dengan nilai 95,81 dan unsur perilaku dengan nilai 85,08.

Inspektorat Daerah juga mengajukan pertanyaan terkait integritas dan meminta saran/pendapat/masukan agar Inspektorat lebih berdampak dimasa yang akan datang. Masukan/saran/pendapat terkait Integritas APIP dari Responden dengan pertanyaan sebagai berikut :

- a. Bagaimana Integritas APIP dalam Memberikan Pelayanan? Apakah ada petugas Kami Meminta/Menerima Imbalan atas Layanan Yang Diberikan?

Atas pertanyaan ini sebanyak 429 Responden menyampaikan bahwa APIP memiliki integritas dalam memberikan pelayanan dan tidak meminta ataupun menerima pemberian dari Audity, dan sebanyak 129

Responden tidak memberikan jawaban atas pertanyaan ini.

- b. Adakah Hal Lain Yang Ingin Saudara Sampaikan berupa pendapat/saran/masukan terkait pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota?

Atas pertanyaan ini sebanyak 291 Responden memberikan pendapat/saran/masukan positif, 86 Responden menjawab “tidak/tidak ada”, sebanyak 181 Responden tidak memberikan jawaban atas pertanyaan ini.

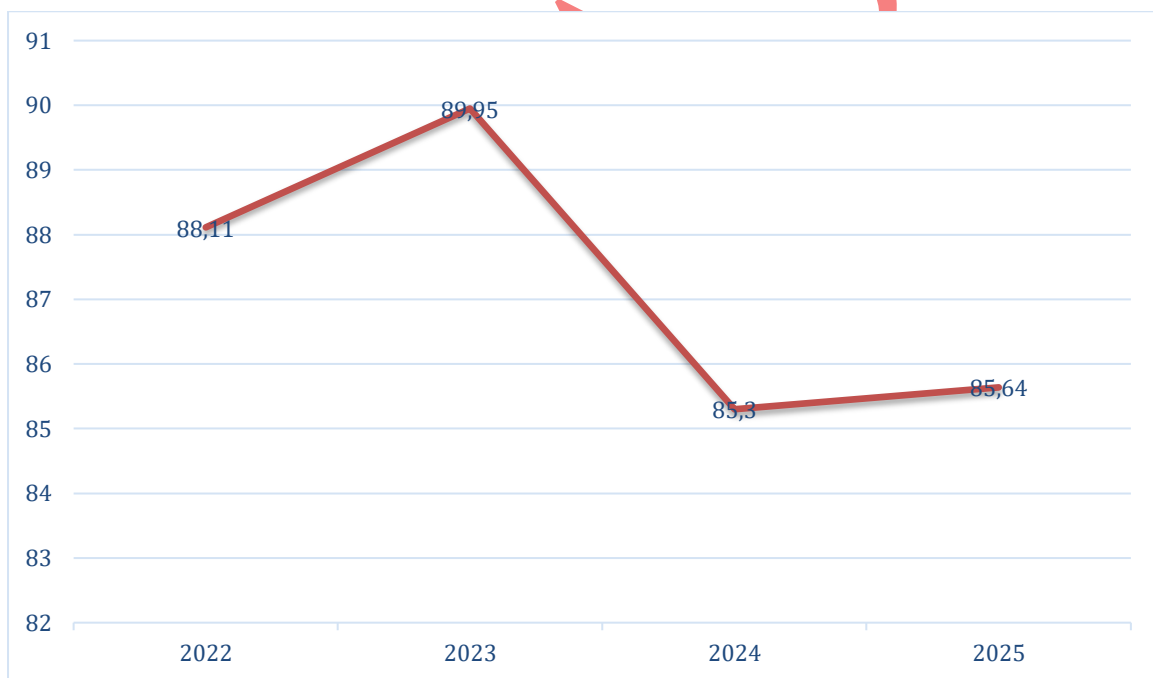
- “Sebaiknya kursi ruang tunggu ditambah, supaya pegawai yang sedang antri menunggu layanan merasa nyaman”.
- “Lebih sering mengadakan pelatihan dan kunjungan ke nagari. Umumnya nagari yang belum atau yang jarang di kunjungi”.
- “Berharap Pemberian sosialisasi yang jelas tentang suatu kebijakan yang berkaitan dengan penggunaan dana”.
- “Saya pernah ke kantor Inspektorat buat menemui seseorang utk keperluan sekolah, tapi saya sangat lama menunggu, dari pagi sampai jam 3 siang. Ternyata yg ditunggu tidak masuk kantor lagi, ada urusan keluar”.
- “Lebih ditingkatkan kegiatan sosialisasi atau bimtek bila ada juknis atau peraturan terbaru atau perubahan”.
- “Diharapkan adanya pelatihan pengelolaan dan peraturan mengenai keuangan termasuk pengaplikasian siskeudes”.
- “Setiap pengaduan yang ada agar cepat ditangani dengan baik”.

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 perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Waktu Penyelesaian	Peningkatan kompetensi APIP melalui diklat /bimtek/workshop	Februari s/d November 2025	Sekretariat Inspektorat Daerah
2	Kualitas Sarana Prasarana	Membuat ruang tamu untuk pelayanan konsultasi	Juli 2026	Sekretariat Inspektorat Daerah

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2022 s/d 2025 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir (Tahun 2022 s/d 2025) menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,32
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29
3	Waktu Penyelesaian	3,17
4	Biaya/Tarif	3,98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,32
6	Kompetensi Pelaksana	3,37
7	Perilaku Pelaksana	3,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,26
9	Sarana dan Prasarana	3,88

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. 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	1.1 Peningkatan kompetensi APIP melalui diklat / bimtek / workshop	Sudah	Anggaran terbatas belum semua APIP mengikutinya	ST penugasan diklat
				Sertifikat diklat
	1.2 Penugasan Tim Terkait Pengaduan	Sudah	Sudah dilaksanakan pengawasan / pemeriksaan atas pengaduan	Surat perintah tugas
	1.3 Rapat Koordinasi Pengawasan	Sudah	Rapat koordinasi dilaksanakan bersama 43 Kepala OPD, 79 Wali Nagari	Surat undangan rakor

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 558 orang mengisi SKM pada Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota di tahun 2025. Layanan Audit menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 141 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,64. Meskipun demikian, nilai SKM Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan waktu pelayanan dan kualitas sarana prasana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Inspektorat Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dibuat sebagai bahan evaluasi kedepannya.

Sarilamak, \${tanggal_naskah}

\${jabatan_pengirim}

\${ttd_pengirim}

\${nama_pengirim}

Pembina Utama Muda / IV.c

NIP. \${nip_pengirim}

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Tanggal Survei : _____

Jam Survei : 08.00 – 12.00 WIB ☐
13.00 – 15.00 WIB ☐

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L ☐ P ☐ Usia : _____ tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3 ☐

Pekerjaan : ASN ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
WIRASWASTA ☐ LAINNYA ☐ _____

Jenis Layanan yang diterima : _____

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban saudara/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang penetapan biaya/tarif dalam penyelesaian pelayanan? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Tanpa Biaya (Gratis) 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang Saudara terima? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai	d. Sangat Sesuai 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Kurang Sopan dan Tidak Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana di unit pelayanan? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi namun kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
---	--

2. Hasil Olah Data SKM

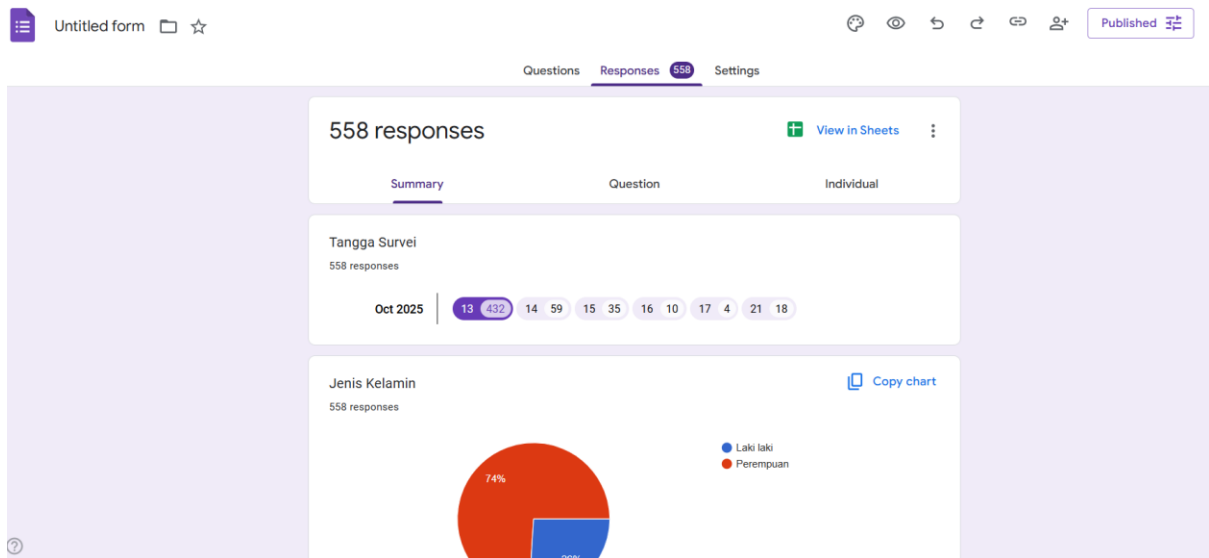
5 6 7 8	NO. RES	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN									Rerata		Checklist
			Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM	Konversi	
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
545	537		4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,44	85,11	Lengkap
546	538		4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,78	94,44	Lengkap
547	539		3	3	3	4	3	3	3	2	4	3,11	77,78	Lengkap
548	540		4	3	3	4	3	3	4	3	4	3,44	86,11	Lengkap
549	541		4	4	3	4	4	4	3	4	4	3,78	94,44	Lengkap
550	542		3	4	3	4	3	3	3	3	4	3,33	83,33	Lengkap
551	543		3	3	3	4	3	4	4	4	4	3,56	88,89	Lengkap
552	544		3	3	2	4	3	3	3	3	4	3,11	77,78	Lengkap
553	545		3	3	3	4	3	3	3	2	3	3,00	75,00	Lengkap
554	546		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
555	547		4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,44	86,11	Lengkap
556	548		3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33	83,33	Lengkap
557	549		3	3	3	4	3	4	3	4	4	3,44	86,11	Lengkap
558	550		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,25	81,25	Tidak Lengkap
559	551		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22	80,56	Lengkap
560	552		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22	80,56	Lengkap
561	553		3	4	3	4	3	3	4	3	4	3,44	86,11	Lengkap
562	554		3	4	3	4	3	3	3	4	4	3,44	86,11	Lengkap
563	555		3	3	3	4	3	3	4	3	3	3,22	80,56	Lengkap
564	556		3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,44	86,11	Lengkap
565	557		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
566	558		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22	80,56	Lengkap
567	Total Nilai Pertanyaan		1831	1855	1767	2203	1834	1860	1882	1792	2127			
568	Nilai Per Unsur		3,30	3,32	3,17	3,96	3,29	3,35	3,40	3,21	3,83			
569	Nilai Konversi per Unsur		82,48	83,11	79,17	98,88	82,32	83,63	85,08	80,29	95,81			
570	Kategori Per Unsur		B	B	B	B	A	B	B	B	A			
571	IKM OPP		3,43											
572	IKM Konversi OPP		85,64											
573	Mutu Layanan Unit		B											

Tabel 1. Ringkasan Nilai Per Unsur

No	Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
1	Persyaratan	82,48	3,30
2	Prosedur	83,11	3,32
3	Waktu	79,17	3,17
4	Biaya	98,88	3,96
5	Produk	82,32	3,29
6	Kompetensi	83,63	3,35
7	Perilaku	85,08	3,40
8	Sarpras	80,29	3,21
9	Aduan	95,81	3,83

No. Urut Pertanyaan	Kriteria	Jumlah Responden	Bobot Nilai	Nilai
1	Sangat Sesuai	170	4	680
	Sesuai	382	3	1146
	Kurang Sesuai	2	2	4
	Tidak Sesuai	1	1	1
		555		1831
2	Sangat Mudah	194	4	776
	Mudah	351	3	1053
	Kurang Mudah	13	2	26
	Tidak Mudah	0	1	0
		558		1855
3	Sangat Cepat	111	4	444
	Cepat	429	3	1287
	Kurang Cepat	18	2	36
	Tidak Cepat	0	1	0
		558		1767
4	Tanpa Biaya	532	4	2128
	Murah	25	3	75
	Mahal	0	2	0
	Sangat Mahal	0	1	0
		557		2203
5	Sangat Sesuai	167	4	668
	Sesuai	386	3	1158
	Kurang Sesuai	4	2	8
	Tidak Sesuai	0	1	0
		557		1834
6	Sangat Kompeten	198	4	792
	Kompeten	352	3	1056
	Kurang Kompeten	6	2	12
	Tidak Kompeten	0	1	0
		556		1860
7	Sangat Sopan dan Ramah	223	4	892
	Sopan dan Ramah	330	3	990
	Kurang Sopan dan Tidak Ramah	2	2	4
	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	0	1	0
		555		1886
8	Sangat Baik	151	4	604
	Baik	374	3	1122
	Cukup	33	2	66
	Buruk	0	1	0
		558		1792
9	Dikelola dengan baik	477	4	1908
	Berfungsi namun kurang maksimal	69	3	207
	Ada tapi tidak berfungsi	3	2	6
	Tidak Ada	6	1	6
		555		2127

3. Penyampaian Google Form melalui *Whatsapp Group*



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

