

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I

TAHUN 2025

BALAI BESAR PELATIHAN PERTANIAN (BBPP) LEMBANG

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN

SUMBERDAYA MANUSIA PERTANIAN

KEMENTERIAN PERTANIAN

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	1
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	2

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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. 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 Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang sebagai salah satu penyedia layanan publik pada UPT Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian, Kementerian Pertanian yang berlokasi di Jl. Kayuambon No.82 Lembang, Kabupaten Bandung Barat Propinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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 yang telah diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang.

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 Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan 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 Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang 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. **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. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di petugas yang bertugas melakukan pelayanan. 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 1 (satu) semester dan untuk semester I Tahun 2025 diambil data periodik pada bulan Januari-Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.331 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 327 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jenis Layanan BBPP Lembang

Jenis layanan yang ada di Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang ada 4 layanan yaitu:

1. Penyelenggaraan Pelatihan di Bidang Pertanian
2. Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) Pelatihan
3. Sertifikasi Profesi di Bidang Pertanian
4. Layanan Pendukung di Bidang Pertanian (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, PPID dan Eduwisata)

3.2 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.317 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	622	51,55%
		PEREMPUAN	695	48,45%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	91	10,66%
		SLTP	659	36,47%
		SLTA	293	23,05%
		DIII	20	7,55%
		SI	246	21,55%
		S2	8	0,72%
3	USIA	Dibawah 21 Tahun	1.097	80,11%
		21 – 30 Tahun	63	6,52%
		31 – 40 Tahun	29	3,18%
		41- 50 Tahun	46	4,82%
		Diatas 51 Tahun	82	5,37%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	0	0,00%

		Pegawai Swasta	0	0,00%
		Wiraswasta/Usahawan	34	3,40%
		Pelajar/Mahasiswa	1.129	83,26%
		Lainnya	154	13,34%
5	JENIS LAYANAN	Penyelenggaraan Pelatihan		0%
		Penyelenggaraan Kerjasama (Ketenagaan) Pelatihan		0%
		Sertifikasi Profesi		0%
		Layanan Pendukung di Bidang Pertanian (Pemanfaatan Teknologi dan Informasi, Pemanfaatan Sarpras/Penyewaan Mess dan Auditorium/Hall, Konsultasi Agribisnis, Magang/PKL, Study Banding, PPID dan Eduwisata)	1.317	100%
		JUMLAH	1.317	100%

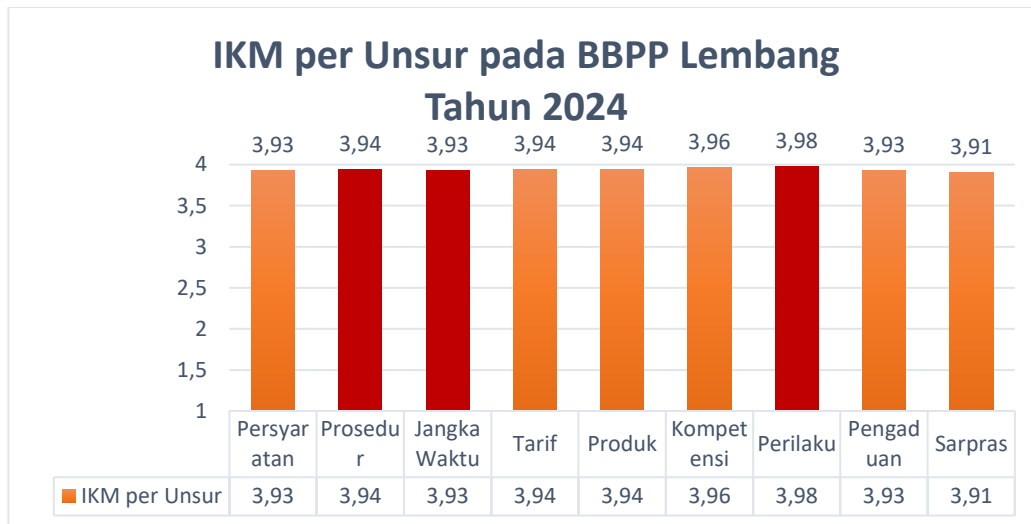
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,93	3,94	3,93	3,94	3,94	3,96	3,98	3,93	3,91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,94 (98,49)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari ke-9 indikator unsur pelayanan masyarakat, maka pada Tabel 5 berikut ini, secara menyeluruh disajikan kembali nilai-nilai dan mutu pelayanan BBPP Lembang pada ke-9 unsur pelayanan masyarakat tersebut selama Semester I (Januari – Juni) Tahun 2025, sebagai berikut:

NO.	UNSUR	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,93	98,24	Sangat Baik
2	Prosedur	3,94	98,56	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,93	98,33	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,94	98,54	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,94	98,60	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,96	98,92	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,98	99,45	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Keluhan	3,93	98,21	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,91	97,64	Sangat Baik

NILAI	3,94	98, 49	Sangat Baik
-------	------	--------	-------------

Mencermati Tabel 5 seperti tersebut di atas. maka dapat disimpulkan bahwa secara global dan dibandingkan dengan periode sebelumnya, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BBPP Lembang selama Semester I Tahun 2025 berada pada kategori mutu **Sangat Baik** dengan nilai persepsi rata-rata keseluruhan 3,94 dan nilai konversi IKM mencapai **98,49**. Nilai konversi IKM sebesar 98,49 berada pada kisaran **Kategori A** atau mutu **Sangat Baik** dengan nilai terendah 97,64 dan nilai tertinggi 99,45.

Lebih lanjut lagi, pencermatan hasil pengukuran IKM secara parsial berdasarkan masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau terbaik pelayanan yang diberikan BBPP Lembang selama Semester I Tahun 2025 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** mencapai nilai persepsi tertinggi yaitu **3,98** atau nilai konversi **99,45**. Kondisi ini masih bisa ditingkatkan lagi pada periode mendatang sejalan dengan dukungan kegiatan peningkatan kompetensi pegawai sebagaimana diwajibkan dalam UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN dan PP no. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN, dimana setiap ASN wajib mendapatkan pelatihan peningkatan kompetensi minimal 20 jam perhari.

Pada sisi lain, nilai terkecil yang dicapai dalam pelayanan oleh BBPP Lembang pada Semester I Tahun 2025 terjadi pada unsur **Sarana dan Prasarana** dengan nilai capaian sebesar **3,91** atau nilai konversi sebesar **97,64**, namun unsur penilaian dari unsur tersebut masih termasuk dalam kategori **sangat baik**.

Jika dicermati berdasarkan kisaran capaian antar unsur pelayanan, maka tampak bahwa kisaran yang terjadi relatif cukup sempit atau tidak terlalu jauh, yakni dengan interval 3-4 dan selisih nilai rata-rata yang terjadi hanya 0,07 (nilai rata-rata terendah 3,91 dan nilai rata-rata tertinggi 3,98). Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan standar pelayanan di BBPP Lembang untuk setiap unsurnya secara bertahap berdasarkan pedoman yang telah ditentukan, khususnya dalam hal persyaratan yang mencapai nilai terendah.

Apabila dilihat dari nilai konversi, yakni dengan persentase kumulatif maka terlihat perbedaan persentase pada setiap unsurnya. Untuk nilai konversi tertinggi dari 9 unsur diatas terdapat pada unsur perilaku pelaksana sebesar 99,45% hal ini disebabkan oleh pelayanan yang diberikan pelaksana kepada pengguna layanan secara maksimal. Untuk nilai unsur terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana yaitu sebesar 97,64% hal ini disebabkan oleh tidak semua penerima layanan kurang memahami prosedur pengaduan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

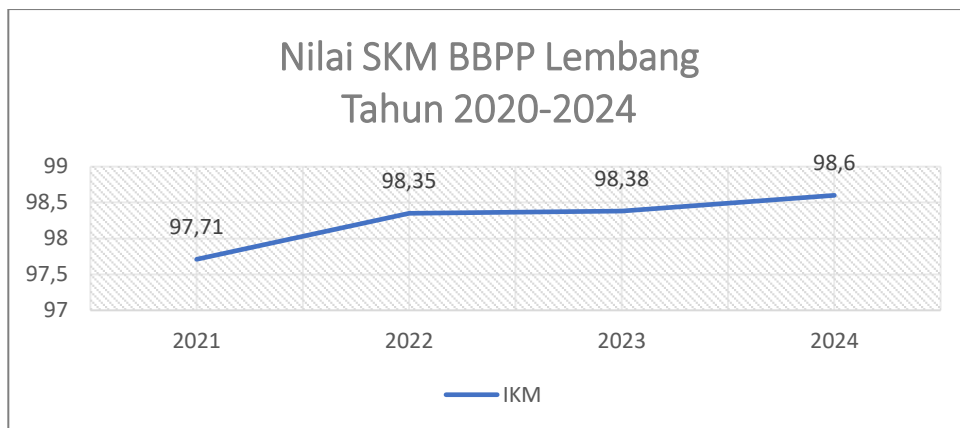
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Tim Manajemen Balai Besar Pelatihan Pertanian Lembang. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 3 bulan, kurang dari 6 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 6 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	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	Sosialisasi sarana prasarana kepada pengguna layanan secara terus menerus, Perbaikan sarana prasarana hasil pengaduan	√	√			Bagian Humas Evalap
2	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			Bagian Umum Evalap Penyelenggara pelatihan

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 Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang.

BAB V

KESIMPULAN

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

A. Kesimpulan

1. Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa BBPP Lembang) pada Semester I Tahun 2025 berjumlah 1.317 responden yang berasal dari para pengguna layanan BBPP Lembang.
2. Unsur pelayanan terbaik untuk Semester I Tahun 2025 dicapai oleh unsur **Perilaku Pelaksana** sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah diantara yang terbaik adalah unsur **Sarana dan Prasarana**.

Lembang, 30 Juni 2025

Kepala Balai



(Dr. Ir. Ajat Jatnika, M.Sc)

NIP. 19670331 199103 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT KERJA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

NAMA UKPP :
 ALAMAT :

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

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
 Jenis Layanan yang diterima :
 (misal ; Surat Perizinan, Sertifikat, Rekomendasi, dll) :

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

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



3. Dokumentasi Tindak Lanjut Hasil Pengaduan

3.1. Perbaikan plafon di kamar asrama



3.2. Perbaikan di Kelas



3.3. Perbaikan keran di toilet asrama



3.4. Perbaikan Lemari di Asrama



3.5. Perbaikan *water heater* di asrama

