

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MAGELANG
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	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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.

Kantor Kantor Kementerian Agama Kota Magelang 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 Kantor Kementerian Agama Kota Magelang. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan yang diakses dari link : <https://bit.ly/SKMKemenagKotaMgl2025>. 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 Kantor Kementerian Agama Kota Magelang, 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 355 orang dan sampel sebanyak 185 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 355 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

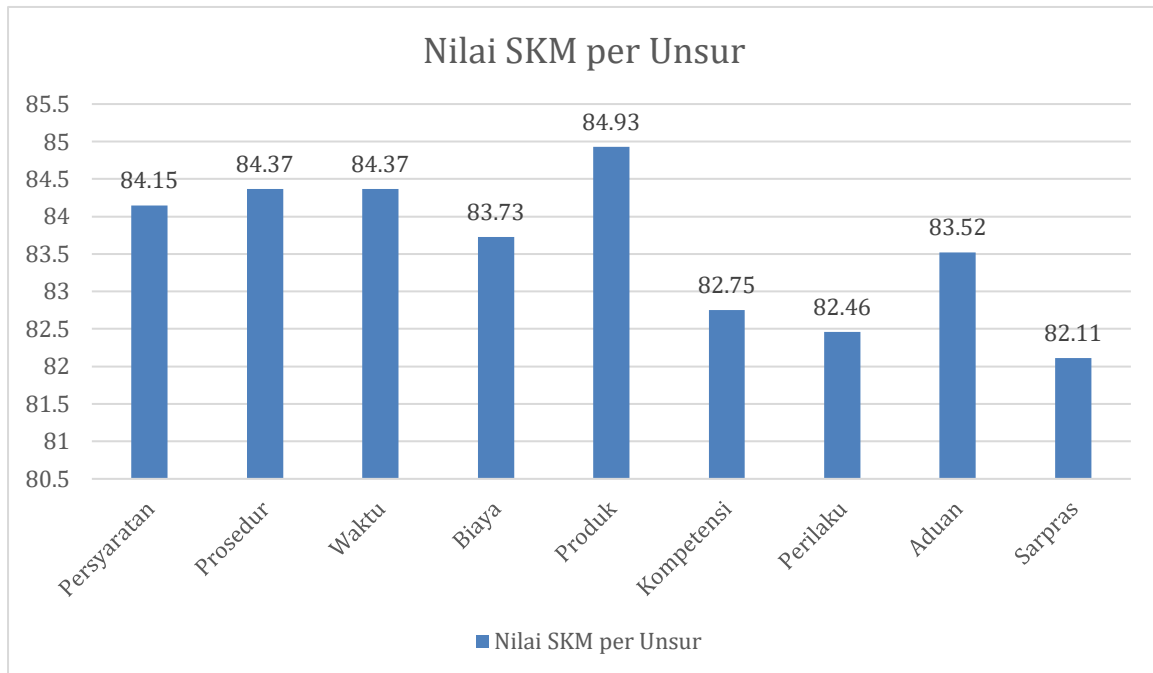
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	231	65%
		Perempuan	124	35%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	10	2,8%
		SMP/Sederajat	23	6,5%
		SMA/Sederajat	125	35,2%
		D1/D2/D3	25	7%
		D4/S1	148	41,7%
		S2	23	6,5%
		S3	1	0,3%
3	Pekerjaan	ASN	75	21,1%
		TNI	1	0,3%
		POLRI	1	0,3%
		Swasta	56	15,8%
		Wirausaha	36	10,1%
		Ibu Rumah Tangga	79	22,3%
		Pelajar/Mahasiswa	22	6,2%
		Petani/Nelayan	1	0,3%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	1,4%
		Pensiunan	46	13%
		Lainnya	33	9,3%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	352	99,7%
		Disabilitas	3	0,8%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0,3%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	1	0,3%
		Disabilitas Sensorik	1	0,3%

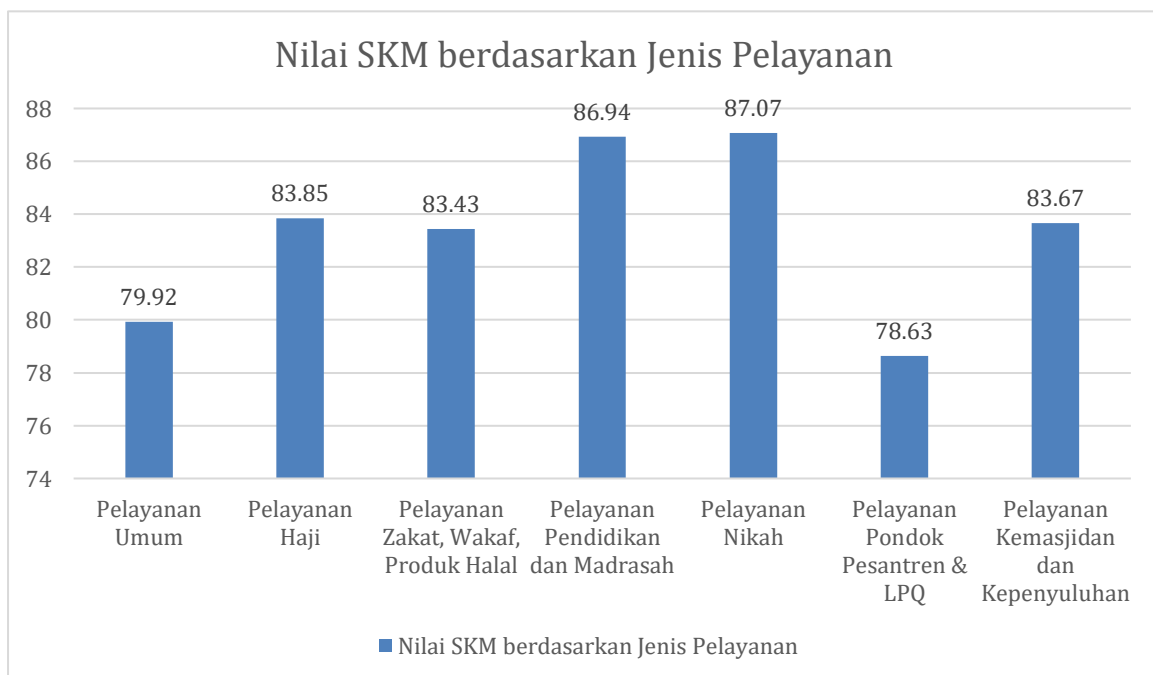
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Umum	48	80.21	77.08	79.69	80.21	81.25	79.17	79.69	81.25	80.73	79.92
2.	Pelayanan Haji	102	85.64	84.56	85.05	83.58	85.29	83.33	81.86	83.82	81.62	83.85
3.	Pelayanan Zakat, Wakaf, Produk Halal	29	81.03	85.34	85.34	85.34	86.21	80.17	81.03	84.48	81.90	83.43
4.	Pelayanan Pendidikan dan Madrasah	57	86.84	87.72	87.28	85.96	88.60	87.72	86.84	86.40	85.09	86.94
5.	Pelayanan Nikah	26	86.54	88.46	87.50	90.38	86.54	85.58	86.54	86.54	85.58	87.07
6.	Pelayanan Pondok Pesantren & LPQ	26	78.85	82.69	78.85	77.88	79.81	76.92	77.88	77.88	76.92	78.63
7.	Pelayanan Kemasjidan dan Kepenyuluhan	67	85.07	85.07	84.70	83.58	84.70	82.46	82.46	82.84	82.09	83.67
Rerata IKM Per Unsur			84.15	84.37	84.37	83.73	84.93	82.75	82.46	83.52	82.11	83.60
IKM Unit Layanan			83.60 / 3.34									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Jenis Layanan



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi, perilaku dan sarana prasarana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, tiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 82,11. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 82,46 adalah nilai terendah kedua, dan unsur dengan nilai terendah ketiga adalah kompetensi dengan nilai 82,75.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan seperti kurangnya fasilitas layanan yang ramah disabilitas tuna rungu, kurangnya kompetensi petugas untuk berkomunikasi dengan disabilitas tuna rungu, perlunya peningkatan aksesibilitas informasi melalui website dan media sosial, dan koordinasi dengan instansi lain. Selain itu, terdapat beberapa masukan terkait perlunya pelayanan dan penyediaan solusi yang cepat, lebih mudah, dan efektif.

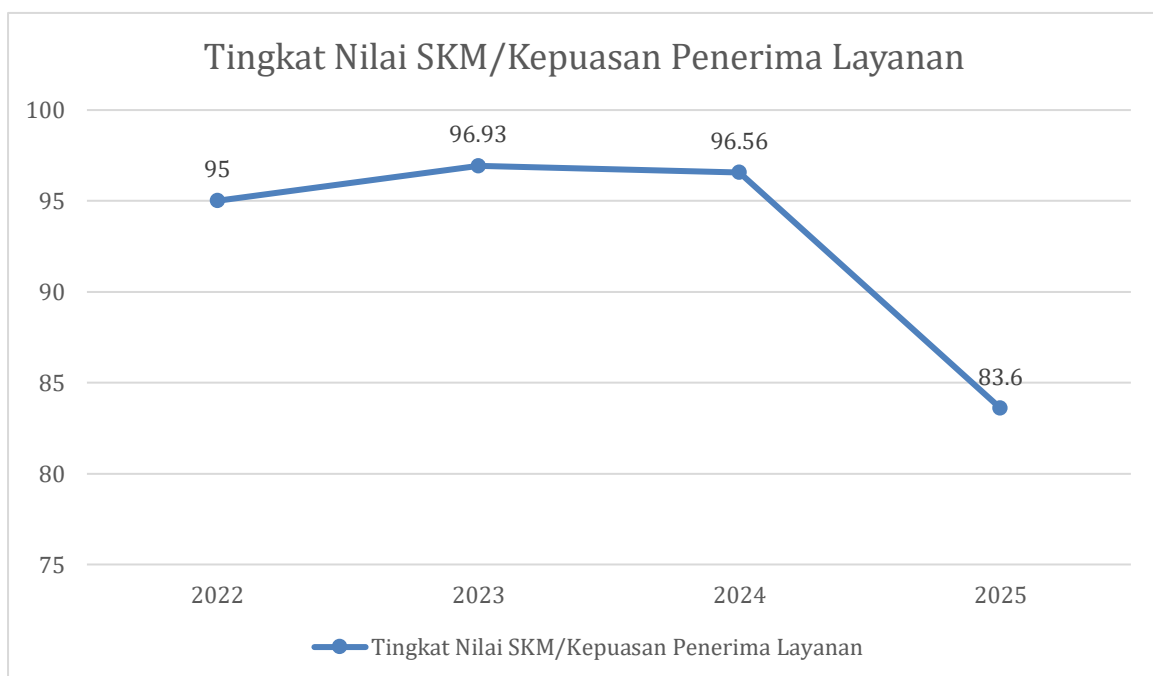
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna, serta meningkatkan penyebaran informasi pelayanan melalui media digital. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan ke depan :

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1.	Kompetensi	Peningkatan keterampilan/ <i>softskill</i> SDM melalui pembinaan	TW I – TW II	Kasubbag TU
2.	Prosedur	Peningkatan penyebaran informasi pelayanan	TW I – TW II	Kasubbag TU

3.	Aduan	Mengumpulkan dan menganalisis <i>feedback</i> pelayanan dari masyarakat	TW III – TW IV	Kasubbag TU
		Memberikan respon terhadap aspirasi masyarakat	TW III – TW IV	Kasubbag TU

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kementerian Agama Kota Magelang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif karena terdapat perubahan metode penghitungan dari tahun ke tahun. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Magelang 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 Kantor Kementerian Agama Kota Magelang periode Oktober – Desember 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SPKP Periode TW IV Oktober – Desember 2024

No	Unsur	IKM
1	Informasi	3,86
2	Persyaratan	3,90
3	Prosedur/Alur	3,83
4	Jangka Waktu	3,91
5	Tarif/Biaya	3,81
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,93
7	Petugas Pelayanan	3,80
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,85

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kantor Kementerian Agama Kota Magelang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SPKP periode TW IV (Oktober – Desember 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 Melakukan <i>empowering</i> terhadap petugas pelayanan	Sudah	<p>Kemenag Kota Magelang terus meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pembinaan, kaji terap, hingga upaya digitalisasi pelayanan melalui website pelayanan digital Kota Magelang, yaitu : https://kemenagkotamagelang.id/</p> <p>Tantangan dan hambatan yang dihadapi adalah : Sosialisasi kepada seluruh pegawai belum optimal, dan terdapat</p>	 

				 
--	--	--	--	---

1.2 Mengumpulkan dan menganalisis *feedback* pelayanan dari masyarakat

Sudah

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2025 secara online yang dapat diakses pada <https://bit.ly/SKMKemenagKotaMagl2025>

Kemenag Kota Magelang dapat mengumpulkan dan menganalisis *feedback* pelayanan dari masyarakat.

Tantangan dan Hambatan yang dihadapi : Karena keterbatasan waktu dan SDM, survei belum dilakukan secara rutin.

The image displays two screenshots related to the SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) process. The top screenshot shows the online survey form titled 'KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG'. It includes a form description and a section for respondent identity (A. IDENTITAS RESPONDEN) with fields for Name and Gender. The bottom screenshot shows the survey results interface, indicating '355 responses' and displaying a summary of the data collected.

	<p>1.3 Memberikan respon terhadap aspirasi masyarakat</p>	<p>Sudah</p>	<p>Kemenag Kota Magelang berupaya untuk terus melayani dan memberikan respon terhadap aspirasi masyarakat, baik secara langsung maupun <i>online</i>. Respon ini diwujudkan dalam pelayanan langsung, sosialisasi, interaksi media sosial kantor, tindak lanjut dari Analisa SPKP tahun sebelumnya, serta perencanaan Rencana Tindak Lanjut untuk tahun 2026.</p> <p>Tantangan dan Hambatan yang dihadapi : Perlunya peningkatan interaksi terhadap masyarakat dan wadah aspirasi masyarakat, perlu dilaksanakan tindak lanjut yang nyata dan aktual.</p>	 <p>The top photograph shows three men in traditional Indonesian attire (Korpri) sitting around a table, engaged in a discussion. The middle photograph shows a group of people seated at a long table in a room with a large Garuda emblem on the wall. The bottom photograph shows a presentation being held in a room with green walls, where a group of people are seated and listening to a presentation on a screen.</p>
--	---	--------------	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 355 orang mengisi SKM pada Kementerian Agama Kota Magelang di tahun 2025. Pelayanan Haji menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 102 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kota Magelang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,60. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Kementerian Agama Kota Magelang kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 – 2025 mengalami variasi kenaikan dan penurunan karena perubahan metode penghitungan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kantor Kementerian Agama Kota Magelang **telah** menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kota Magelang, 1 Desember 2025
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota
Magelang



(H. Muhammad Soleh Mubin, S Ag. MH)
NIP. 197007102000031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The image displays two screenshots of a Google Forms survey interface. The survey is titled "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAGELANG".

Left Screenshot (Form Header and Section A):

- Section 1 of 2
- Form description: Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Layanan Kantor Kementerian Agama Kota Magelang
- Section A: IDENTITAS RESPONDEN (Description (optional))
- Fields:
 - Nama : * (Short answer text)
 - Jenis Kelamin : * (Radio buttons: ☐ Laki-laki, ☐ Perempuan)
 - No Handphone : * (Short answer text)
 - Alamat : * (Short answer text)
 - Jenis Layanan yang Diterima : * (Radio buttons: ☐ 1. Pelayanan Umum, ☐ 2. Pelayanan Haji, ☐ 3. Pelayanan Zakat, Wakaf dan Produk Halal, ☐ 4. Pelayanan Pendidikan dan Madrasah, ☐ 5. Pelayanan Nikah, ☐ 6. Pelayanan Pondok Pesantren dan LPQ, ☐ 7. Pelayanan Kemasjidan dan Kepenyuluhan, ☐ Other:)

Right Screenshot (Form Fields):

- Fields:
 - Tanggal Menerima Layanan : * (Month, day, year)
 - Pendidikan : * (Radio buttons: ☐ Tidak Sekolah, ☐ SD/Sederajat, ☐ SMP/Sederajat, ☐ SMA/Sederajat, ☐ D1/D2/D3, ☐ D4/S1, ☐ S2, ☐ S3)
 - Usia : * (Radio buttons: ☐ < 17 tahun, ☐ 17 - 25 tahun, ☐ 26 - 34 tahun, ☐ 35 - 44 tahun, ☐ 45 - 54 tahun, ☐ 55 - 65 tahun, ☐ > 65 tahun)
 - Pekerjaan : * (Radio buttons: ☐ ASN, ☐ TNI, ☐ POLRI, ☐ Swasta, ☐ Wirasaha, ☐ Ibu Rumah Tangga, ☐ Pelajar/Mahasiswa, ☐ Petani/Nelayan, ☐ Pekerja Lepas/Freelance, ☐ Pensiunan, ☐ Other:)

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *

☐ Ya

☐ Tidak

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

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 2

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Description (optional)

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan *

B I U O X

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

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

B I U O X

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

7. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

☐ Setuju

☐ Sangat setuju

9. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala *

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak setuju

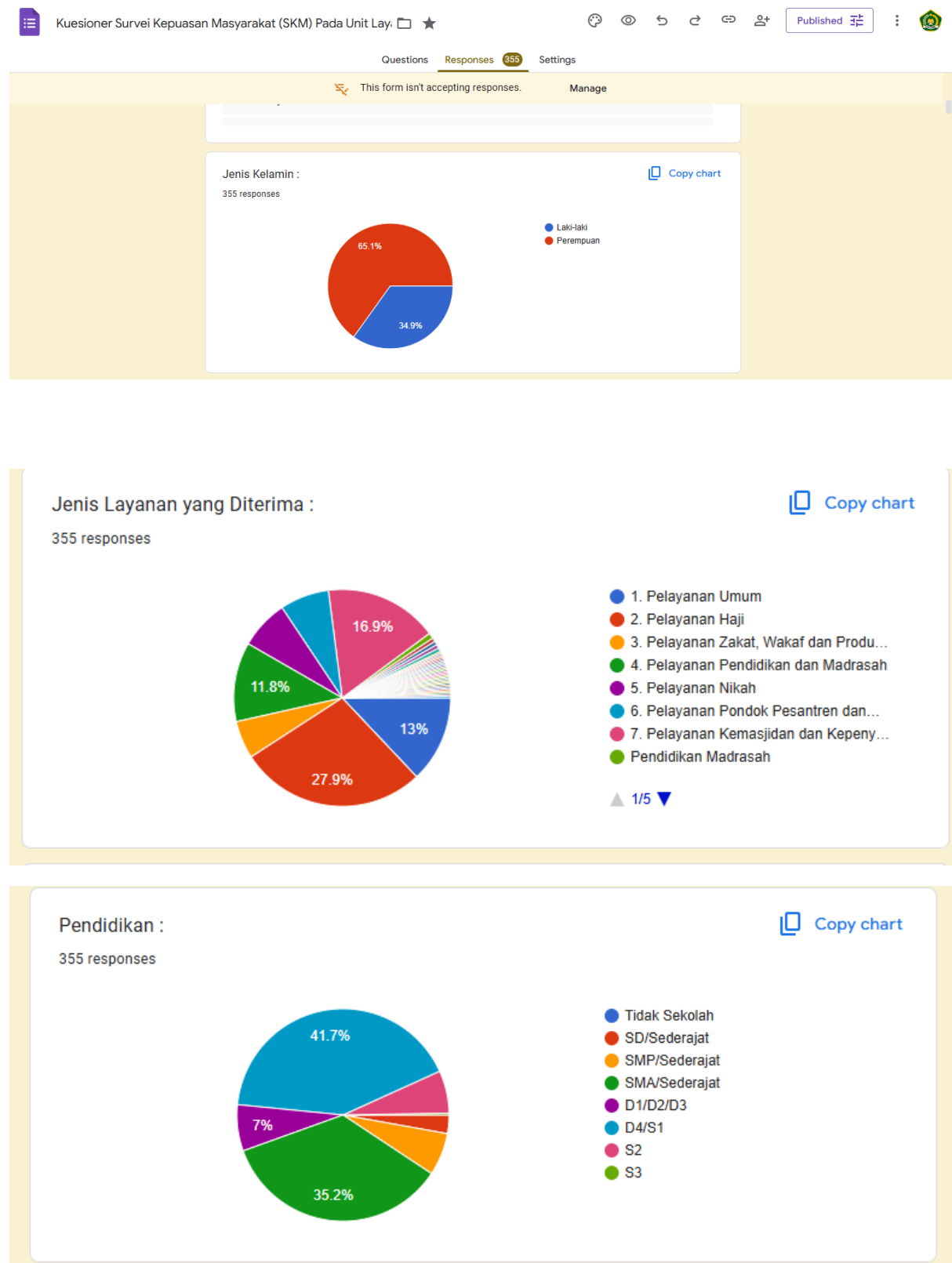
☐ Setuju

☐ Sangat setuju

Kritik dan Saran :

Long answer text

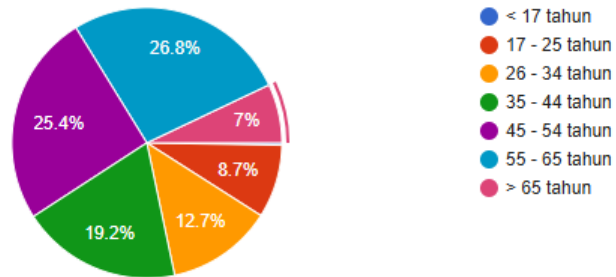
2. Hasil Kuesioner



Usia :

355 responses

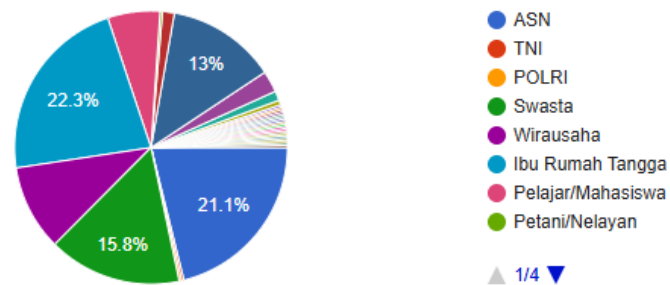
 Copy chart



Pekerjaan :

355 responses

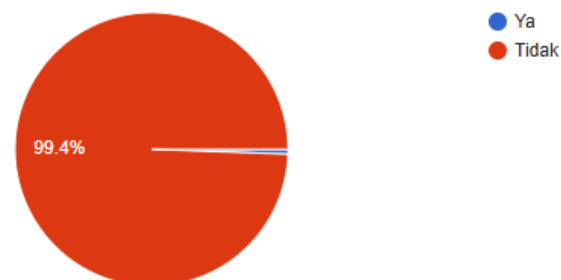
 Copy chart



Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

355 responses

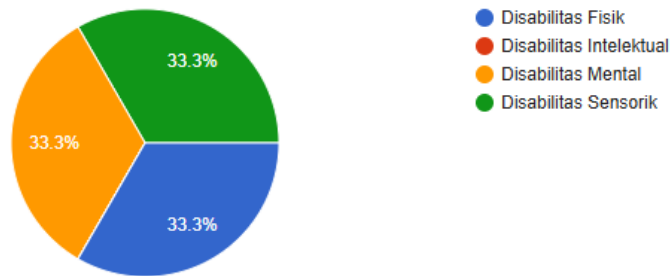
 Copy chart



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

[Copy chart](#)

3 responses

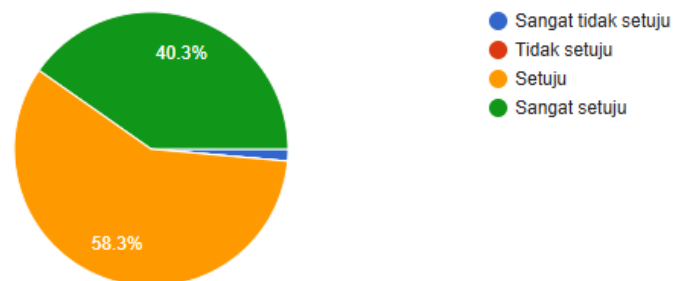


B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

[Copy chart](#)

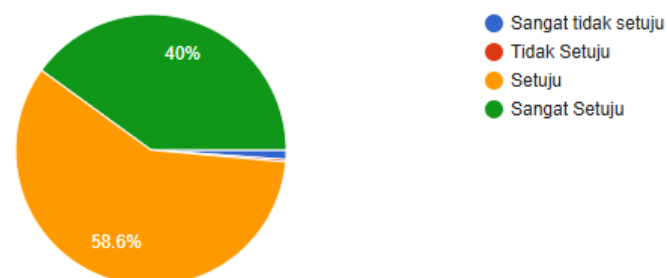
355 responses



3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu

[Copy chart](#)

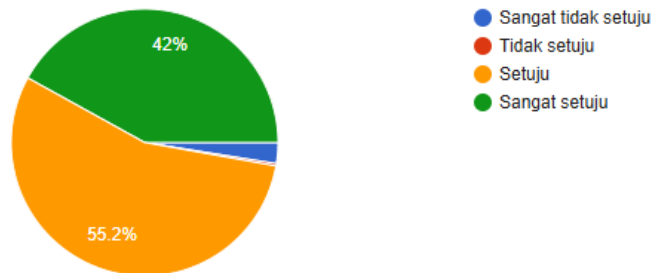
355 responses



1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami

 [Copy chart](#)

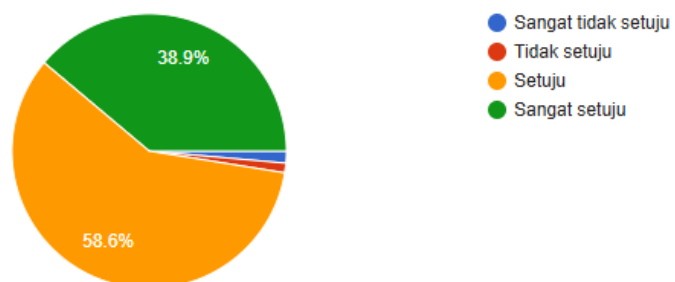
355 responses



4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami

 [Copy chart](#)

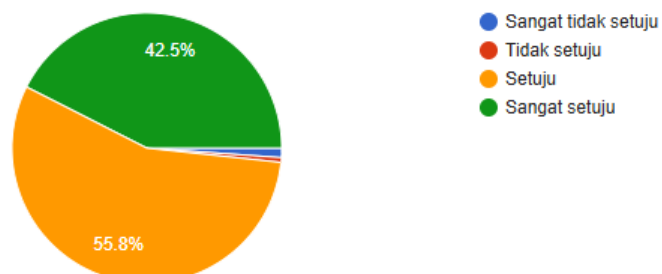
355 responses



5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan

 [Copy chart](#)

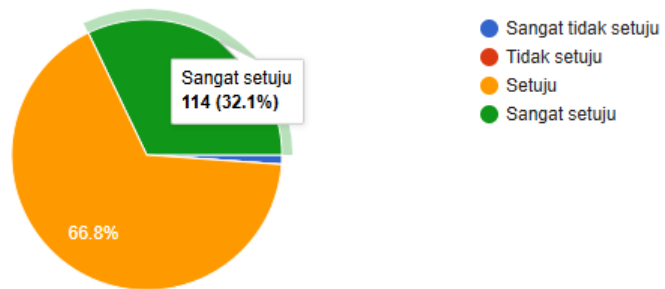
355 responses



7. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan

 [Copy chart](#)

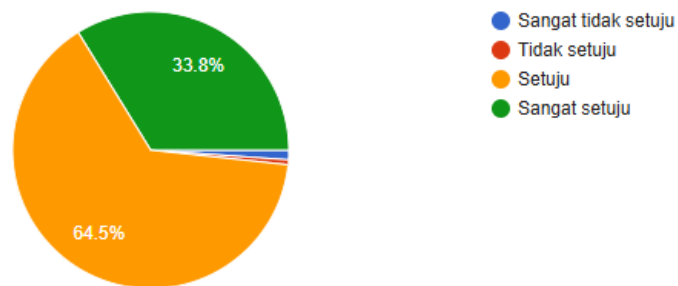
355 responses



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

 [Copy chart](#)

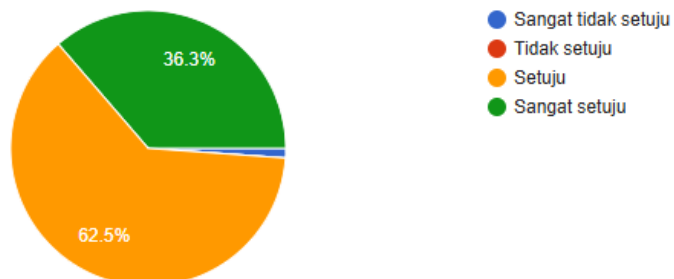
355 responses



8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

 [Copy chart](#)

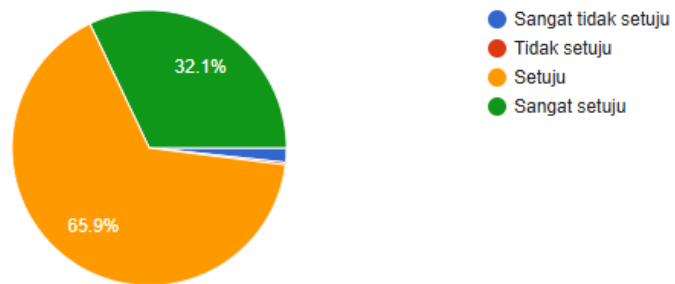
355 responses



9. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala

 [Copy chart](#)

355 responses



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

