

LAPORAN
HASIL SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BKPSDM KABUPATEN SUMENEP
TAHUN 2021**

I. Pendahuluan

I.1 Gambaran Umum

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan akselerator bagi pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan di bidang Kepegawaian serta pelaksanaan fungsi Perencanaan dan penyusunan program, pembinaan dan koordinasi, pelaksanaan kegiatan serta evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan.

Visi Pemerintah Kabupaten Sumenep Tahun 2016-2021 yaitu :

"Sumenep Unggul, Mandiri dan Sejahtera"

Sejalan dengan Visi tersebut di atas, maka Misi Pemerintah Kabupaten Sumenep adalah:

- 1) Membangun Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Berdayasaing Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Ketenaga Kerjaan;
- 2) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Penguatan Ekonomi Berbasis Kawasan dari Hulu ke Hilir;
- 3) Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transparan, Inovatif dan Responsif Dalam Melayani Masyarakat;
- 4) Melaksanakan Pembangunan Berazas Gotong Royong dan Berkearifan Lokal;
- 5) Memperkuat Pembangunan Infrastruktur Berbasis Lingkungan Hidup Yang Berimbang Antara Daratan dan Kepulauan;

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas membantu Bupati dalam bidang kepegawaian wajib ikut serta mewujudkan visi kabupaten Sumenep melalui misi yang ke-3 (tiga), yaitu:

"Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Transparan, Inovatif dan Responsif Dalam Melayani Masyarakat" dengan tujuan:

"Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Akuntabel, Tanggap Dan Inovatif" dengan menggunakan indikator kinerja utama berupa *Indeks Reformasi Birokrasi (RB)*.

Sasaran dari misi ke-3 ini adalah meningkatnya layanan publik yang inovatif berbasis E-government melalui pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara pemerintah daerah sehingga mampu mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan transparan. Ada pun indikator kinerja daerah yang digunakan untuk mendukung proses mewujudkan misi ke-3 ini antara lain : Indeks SPBE, Nilai IKM, Indeks Profesional Aparatur, Nilai SAKIP, Opini Atas Audit BPK, dan Tingkat Maturitas SPIP.

I.2 Tugas dan Fungsi.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan pelaksana Urusan Pemerintahan pada unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan. Dalam melaksanakan tugas, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan dan pengkoordinasian program kerja pelaksanaan tugas kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia;
- b. perumusan kebijakan dan penetapan rencana program dan kegiatan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- c. Penyelenggaraan pengadaan, pembinaan dan kesejahteraan pegawai;
- d. penyelenggaraan kegiatan mutasi kepegawaian;
- e. pengelolaan data dan informasi kepegawaian;
- f. penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan pegawai;
- g. penyelenggaraan pembinaan kegiatan Sekretariat KORPRI;
- h. pelaksanaan evaluasi dan monitoring penyelenggaraan kegiatan; dan
- i. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati

I.3 Jenis-jenis Pelayanan :

1. Pelayanan Administrasi Kepegawaian

• Layanan Bidang Formasi dan Pembinaan

- ✓ Pemberkasan usul penetapan NIP CPNS
- ✓ Penyusunan Kebutuhan ASN
- ✓ Usulan Karis Karsu
- ✓ Usulan Karpeg
- ✓ Kartu Peserta Taspen (KPT)
- ✓ Usulan Satya Lencana Karya Satya
- ✓ Penetapan Hukuman Disiplin
- ✓ Penetapan Pemberhentian Sementara PNS
- ✓ Penetapan pengaktifan kembali sebagai PNS
- ✓ Penetapan SK Pengangkatan CPNS

- ✓ Pengajuan Cuti PNS
- ✓ Pengajuan Pemeriksaan Kesehatan PNS
- ✓ Pengajuan Pemeriksaan Pelanggaran Disiplin
- ✓ Penyampaian (LHKPN)
- ✓ Penyampaian Laporan Pajak-Pajak Pribadi (LP2P)
- ✓ Penyampaian SK Pengangkatan CPNS
- ✓ Permohonan Ijin Perceraian

- **Layanan Bidang Mutasi**

- ✓ Kenaikan Pangkat
- ✓ Mutasi Antar Daerah
- ✓ Pelantikan Dalam Jabatan Struktural
- ✓ Pengambilan Sumpah PNS
- ✓ Pengangkatan CPNS menjadi PNS
- ✓ Peninjauan Masa Kerja
- ✓ Proses Administrasi Pensiun
- ✓ Seleksi Pengisian JPT Pratama

- **Layanan Bidang Pengembangan Kompetensi SDM**

- ✓ Diklat Prajabatan
- ✓ Diklat Teknis dan Fungsional
- ✓ Diklatpim III
- ✓ Diklatpim IV
- ✓ Ijin Belajar
- ✓ Tugas Belajar

2. Pelayanan Informasi Kepegawaian

- Informasi Data Statistik dan Biodata Pegawai
- Penyajian Tata Naskah Pegawai
- Penyajian Peraturan Perundang-undangan bidang kepegawaian
- Informasi Kepegawaian berupa Brosur, Leaflet Kepegawaian
- Data Dan Informasi secara elektronik melalui Aplikasi SIAP/SAPK/Internet
- Informasi Kepegawaian melalui konsultasi kebijakan operasional di bidang kepegawaian.

I.4. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2009 Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Permenpan RB Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Permenpan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

II. Hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II.1 Profil Responden untuk Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini berdasarkan data dari 150 orang responden yang telah disurvei. Dipilih masyarakat yang akan/telah memakai jasa pelayanan dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep. Dari total 150 responden, 104 responden atau 69.33% berjenis kelamin laki-laki dan 46 orang atau 30.67% berjenis kelamin perempuan.

Adapun latar belakang tingkat pendidikan yang dimiliki, SLTA 29 orang atau 19.33%, Diploma 13 orang atau 8.67% dan S1 sebanyak 86 orang atau 57.33% serta S2 sebanyak 22 orang atau 14.67%.

II.2 Indeks Unit Pelayanan dan Indeks Per Unsur Pelayanan

Dari hasil survey yang dilaksanakan, diperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan nilai **90,37**. Dari hasil nilai tersebut bisa diketahui bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep **Mutu Pelayanannya tergolong A (Sangat Baik)**. Adapun nilai rata-rata menurut unsur pelayanannya adalah sebagai berikut :

1. **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**
Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya mendapat nilai rata-rata 3,713.
2. **Kemudahan Prosedur Pelayanan**
Prosedur Pelayanan yang merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,623.
3. **Kecepatan Pelayanan**
Kecepatan Pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,533.
4. **Biaya/Tarif**
Kewajaran Biaya Pelayanan adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dengan nilai rata-rata 3,829.
5. **Produk Layanan**
Produk Layanan adalah kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapat nilai rata-rata 3,687.
6. **Kompetensi Pelaksana**
Kemampuan Petugas Pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat mendapat nilai rata-rata 3,630.
7. **Prilaku Pelaksana**
Kesopanan dan Keramahan Petugas merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati dengan nilai rata-rata 3,710.
8. **Kualitas Sarana Prasarana**
Kenyamanan Lingkungan adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan dengan nilai rata-rata 3,5.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah pelapor yang menyampaikan keluhan melalui telepon, email, dan ataupun mengisi form yang telah tersedia mendapat nilai rata-rata 3,556.

II.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Secara umum nilai rata-rata dari unsur pelayanan yang diperoleh oleh tiap unsur adalah baik. Tapi dari 9 unsur penilaian, ada 1

unsur yang skornya masih tergolong cukup baik jika dibandingkan skor untuk unsur yang lain dan masih dapat diperbaiki lagi, antara lain:

✓ Kecepatan Pelayanan

II.3.1 Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan mendapat nilai rata-rata 3,615. Target waktu pelayanan ini cukup baik, tetapi hal tersebut dapat ditingkatkan dengan mencari solusi dari masalah kecepatan pelayanan. Apabila masalah berasal dari intern Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumenep, masalah tersebut akan segera diselesaikan, sehingga diharapkan meningkatkan kepuasan masyarakat.

III. Penutup.

Demikian hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Tahun 2021, semoga hasil survey ini dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi dalam menjaga kualitas dan meningkatkan pelayanan masyarakat oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di waktu mendatang.

Sumenep, 22 Juli 2021

**KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SUMENEP**



ABDUL MADJID, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19661108 198809 1 001

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
48	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	0	3	3	3	4	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
86	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4
91	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
92	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
93	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
95	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
96	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																						
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23
ΣNilai /Unsur	557	557	550	537	514	528	548	575	573	575	553	551	538	559	554	539	532	515	500	539	539	538	523
NRR / Unsur	3.713	3.713	3.667	3.580	3.427	3.520	3.653	3.833	3.820	3.833	3.687	3.673	3.587	3.727	3.693	3.593	3.547	3.433	3.333	3.593	3.593	3.587	3.487
NRR tertbg/ unsur	0.161	0.161	0.159	0.155	0.149	0.153	0.159	0.166	0.166	0.166	0.160	0.159	0.156	0.162	0.160	0.156	0.154	0.149	0.145	0.156	0.156	0.156	0.151

IKM Unit pelayanan

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1-2	Persyaratan	3.713
U3-4	Prosedur	3.623
U5-7	Waktu Pelayanan	3.533
U8-10	Biaya/Tarif	3.829
U11	Produk Layanan	3.687
U12-13	Kompetensi Pelaksana	3.630
U14-15	Prilaku Pelaksana	3.710
U16-20	Sarana dan Prasarana	3.500
U21-23	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.556

IKM UNIT PELAYANAN :

90.37

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

Sumenep, 22 Juli 2021

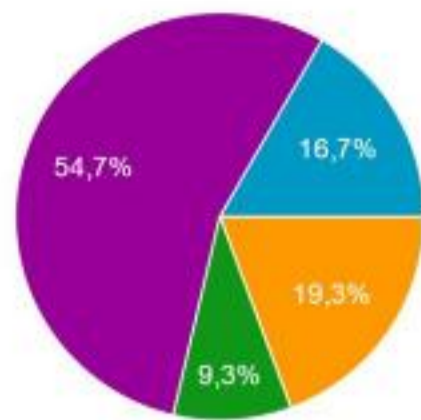
KABUPATEN SUMENEP
BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN SUMENEP

BADAN KEPEGAWAIAN
 DAN PENGEMBANGAN
 SUMBER DAYA MANUSIA

ABDUL MAZJID, S.Sos, M.Si
 Pemohon Utama Muda
 NIP. 19661108 198809 1 001

Pendidikan Terakhir

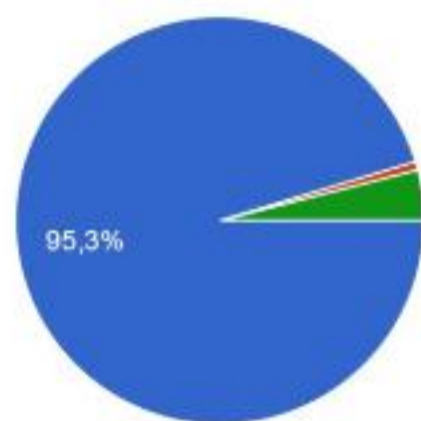
150 jawaban



- SD Kebawah
- SLTP
- SLTA
- D1 - D3 - D4
- S-1
- S-2 Keatas

Pekerjaan Utama Responden

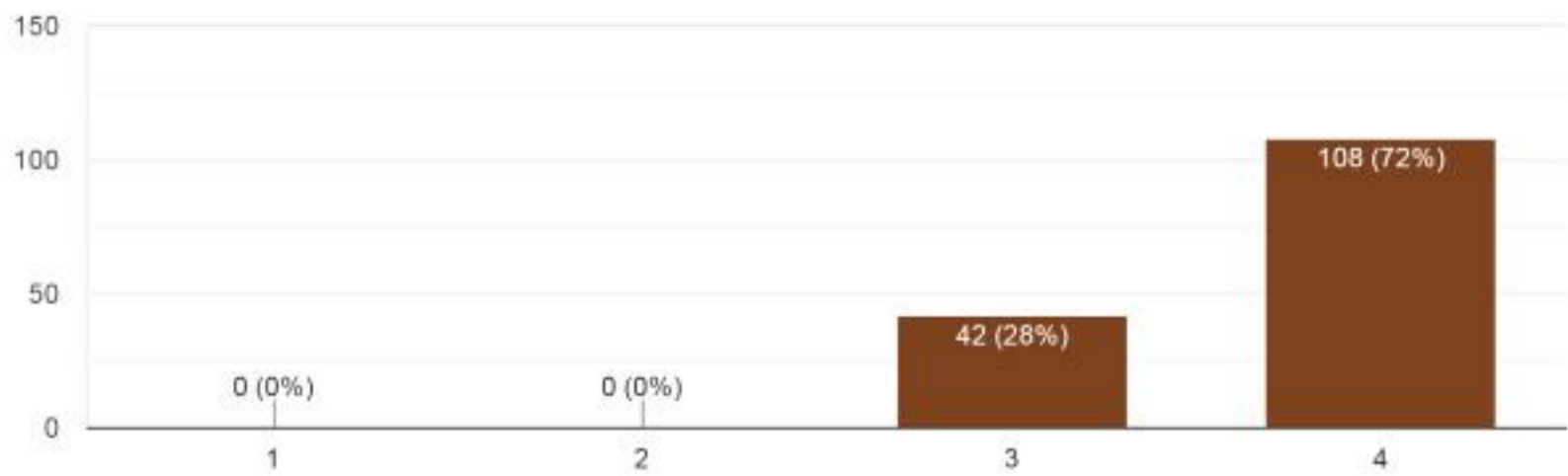
150 jawaban



- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wirausaha/Usahawan
- CPNS

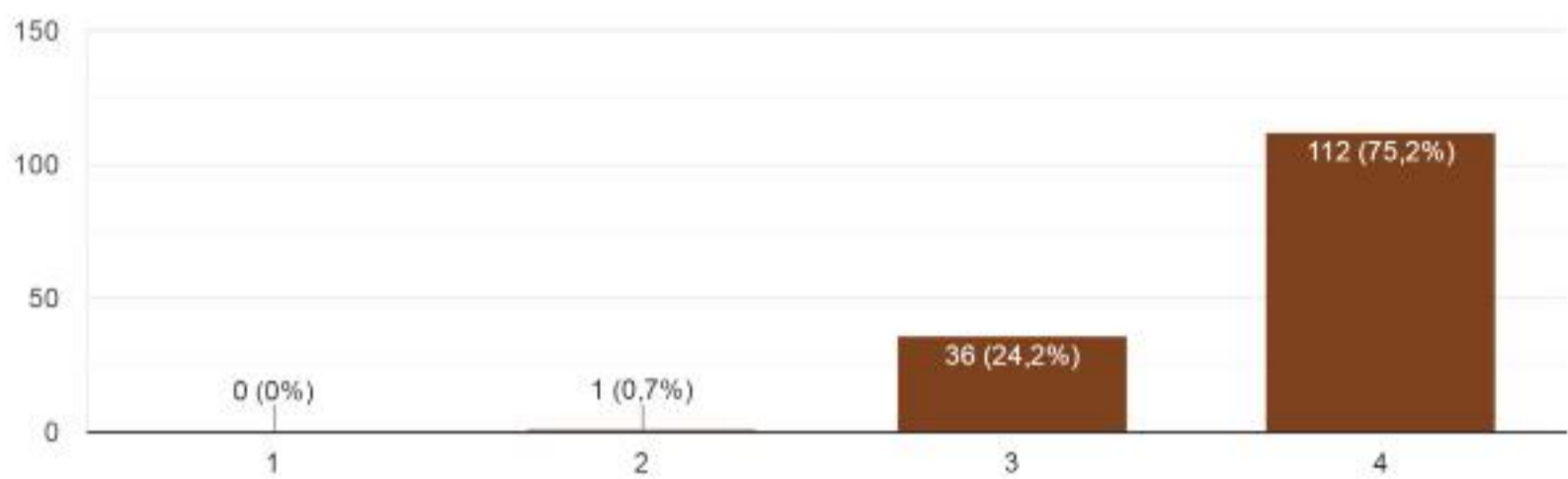
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?

150 jawaban



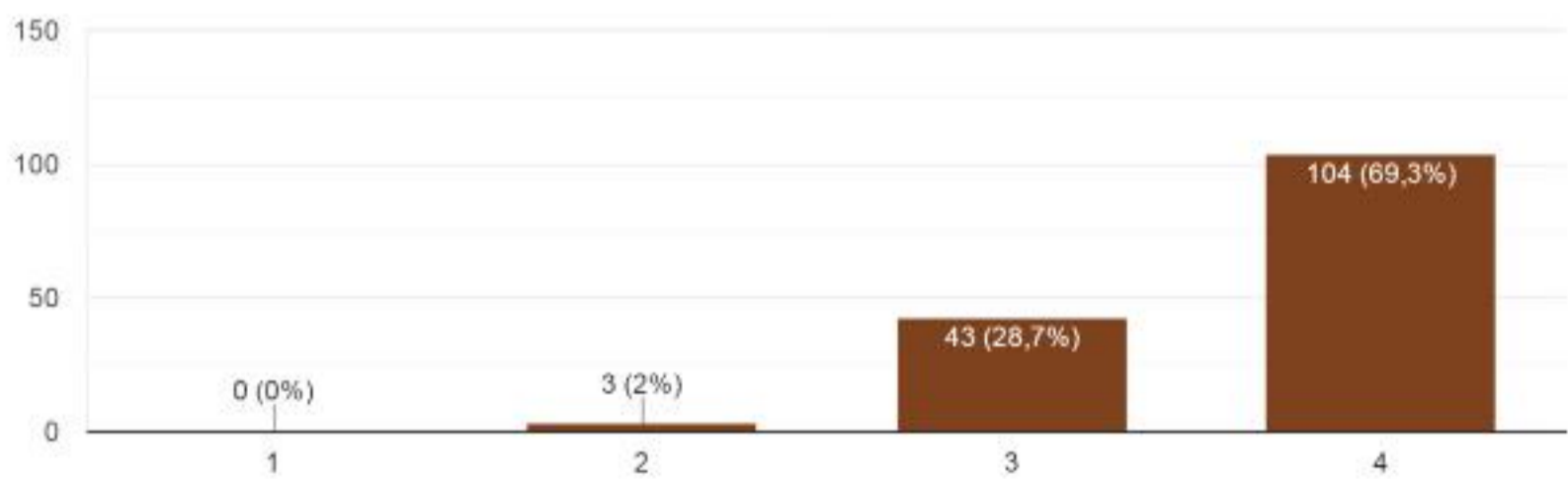
Apakah persyaratan pelayanan tertulis dengan jelas, detail, dan lengkap

149 jawaban



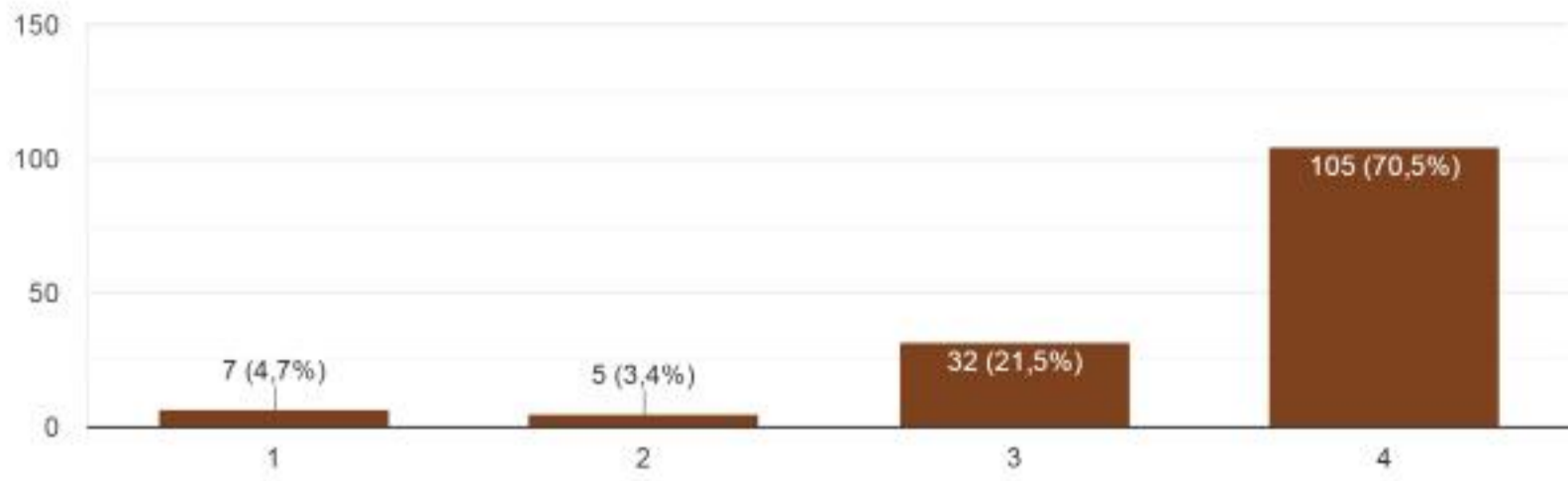
Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

150 jawaban



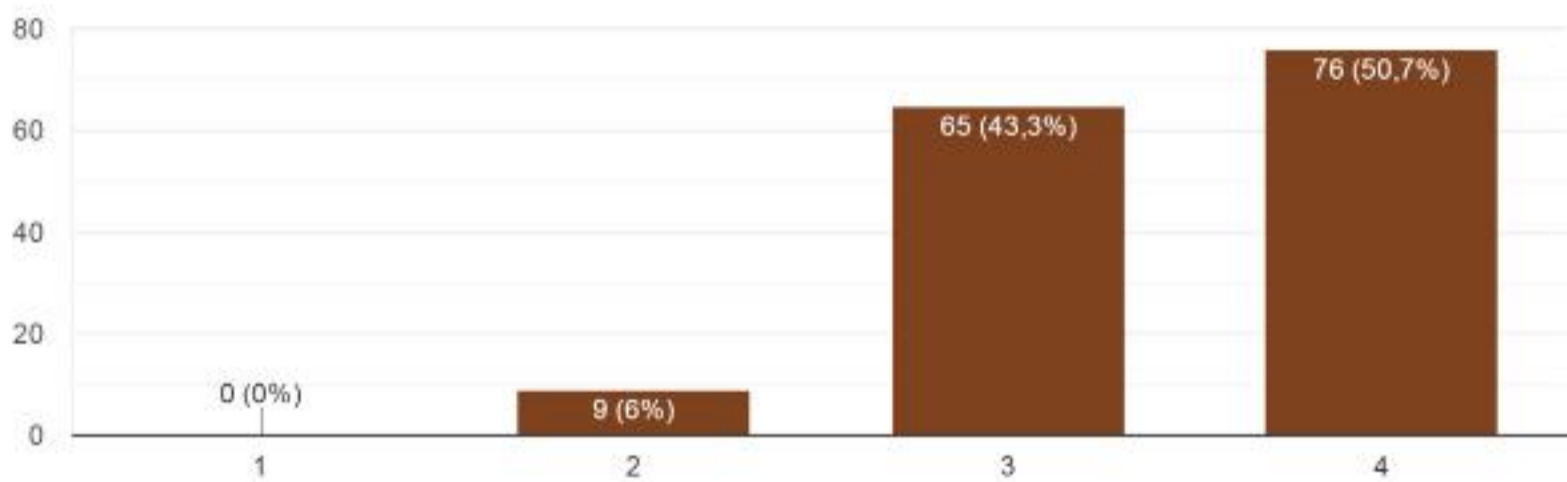
Apakah petugas menawarkan jasa untuk mempercepat proses Pelayanan?

149 jawaban



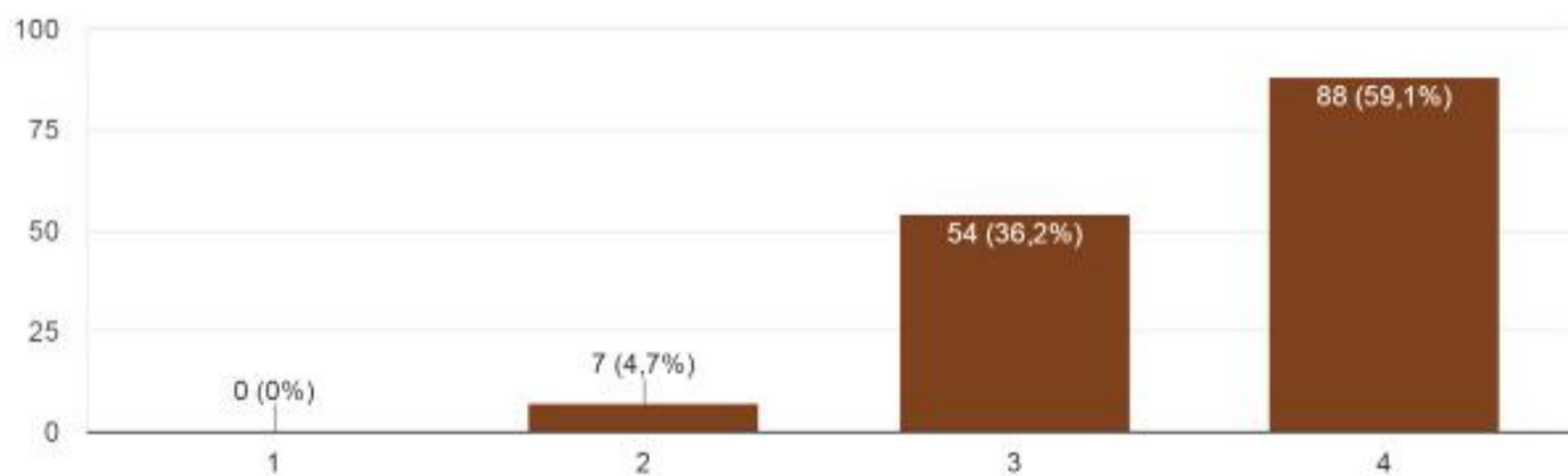
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

150 jawaban



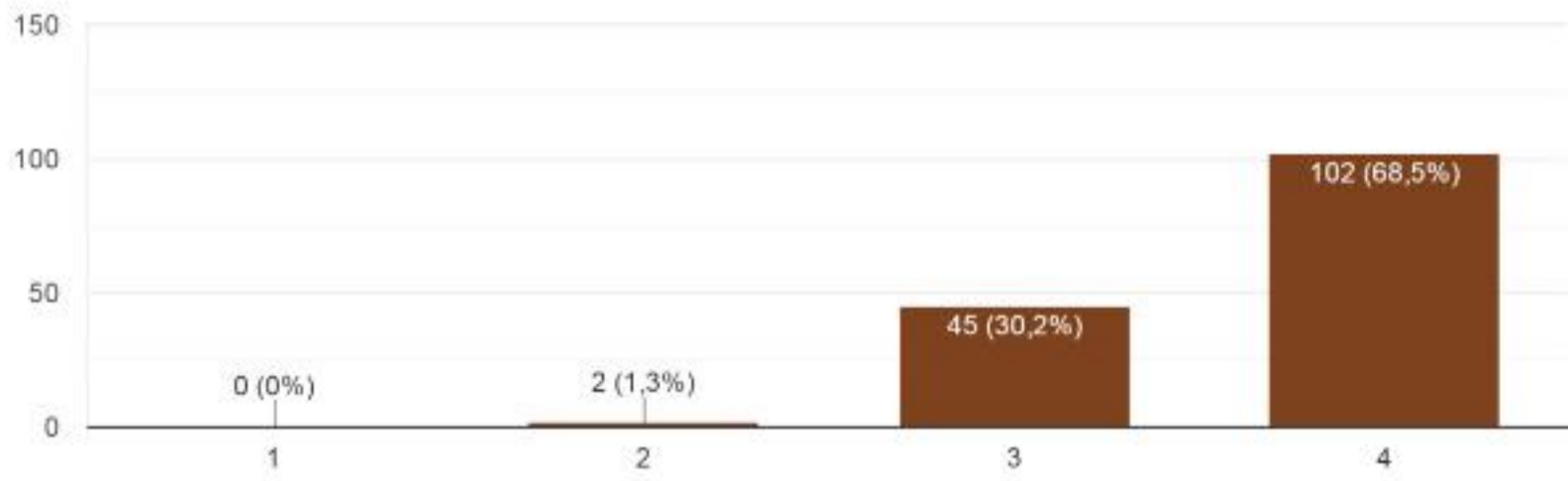
Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

149 jawaban



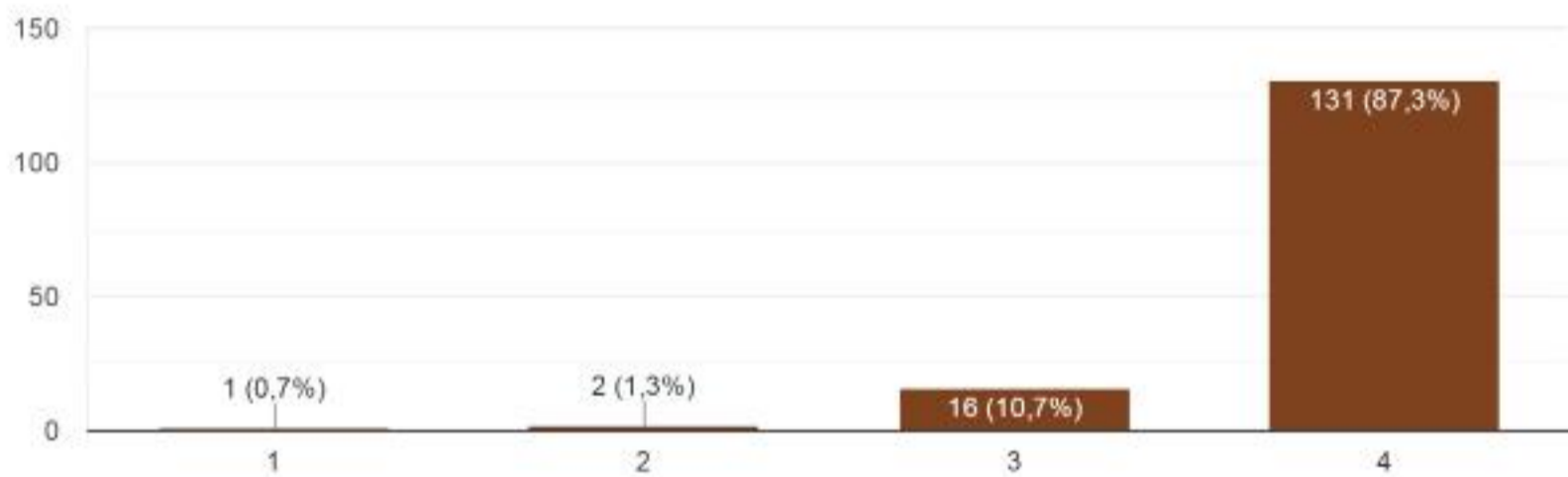
Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?

149 jawaban



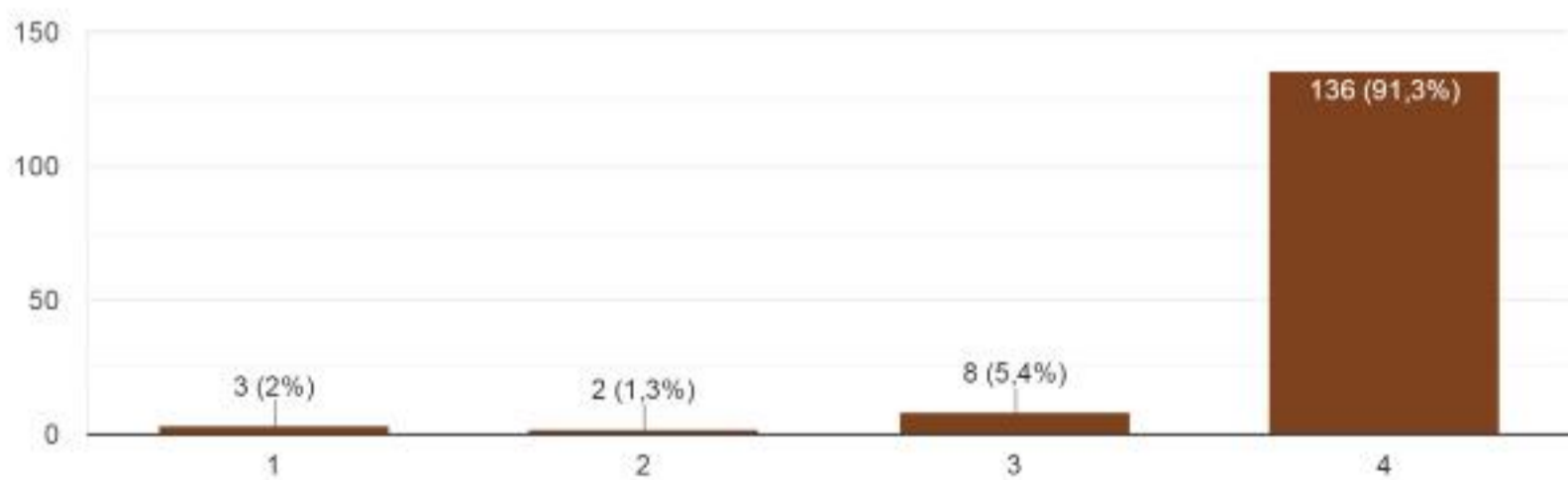
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

150 jawaban



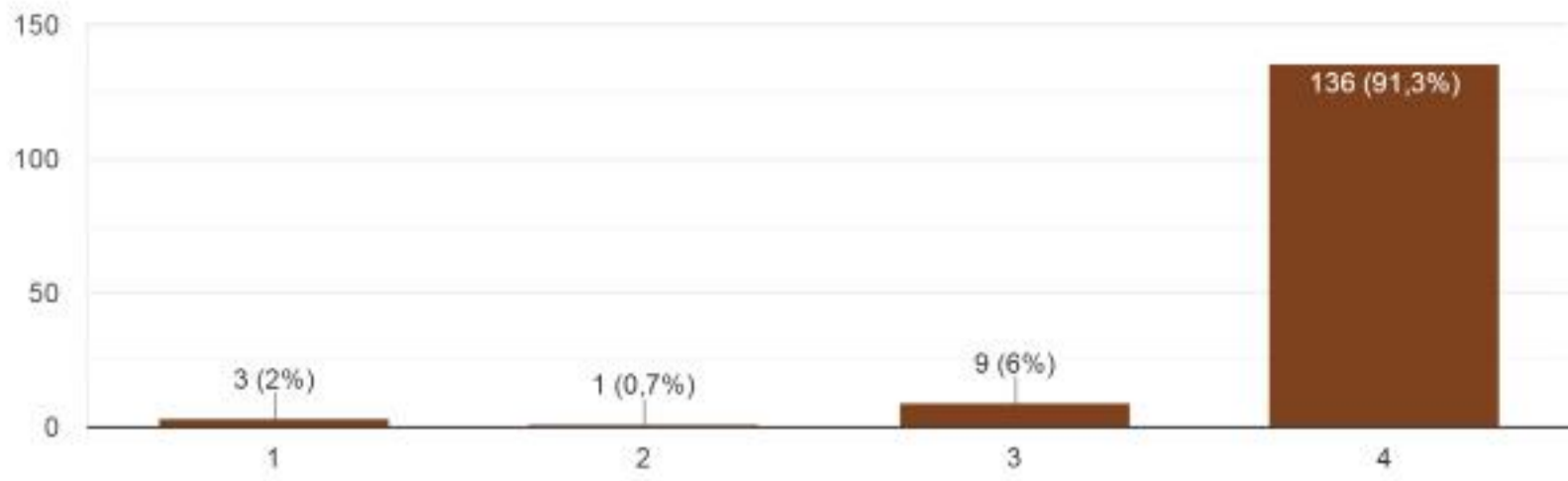
Apakah petugas menawarkan tambahan biaya di luar resmi (pungli) untuk mempercepat proses?

149 jawaban



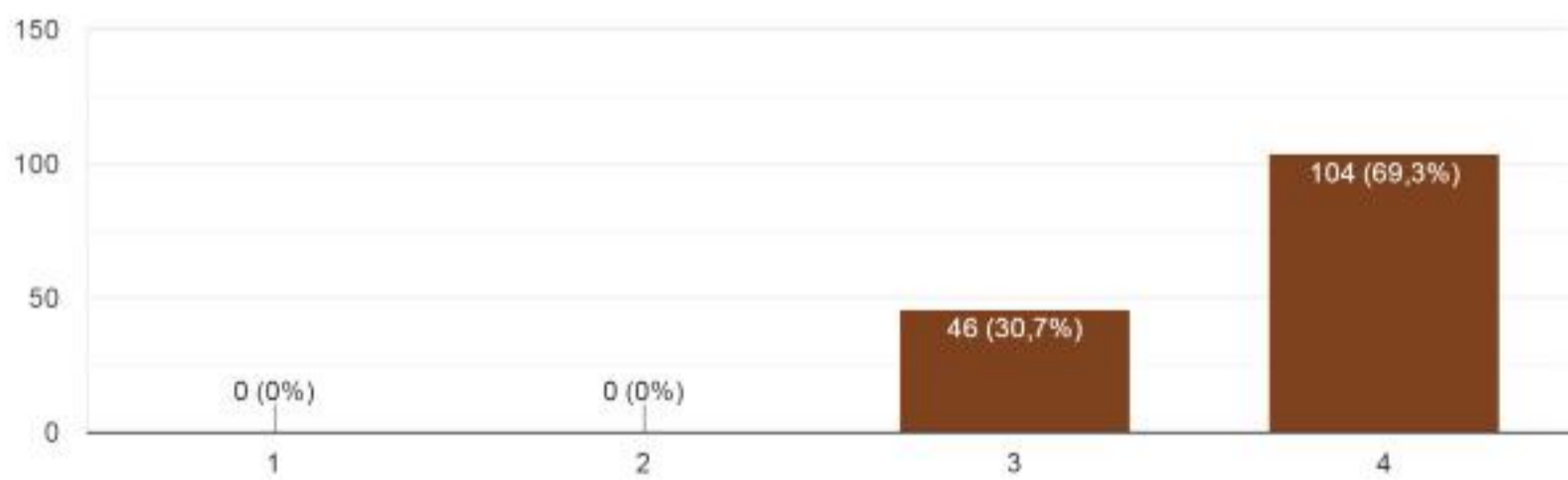
Apakah masih terdapat praktek percaloan?

149 jawaban



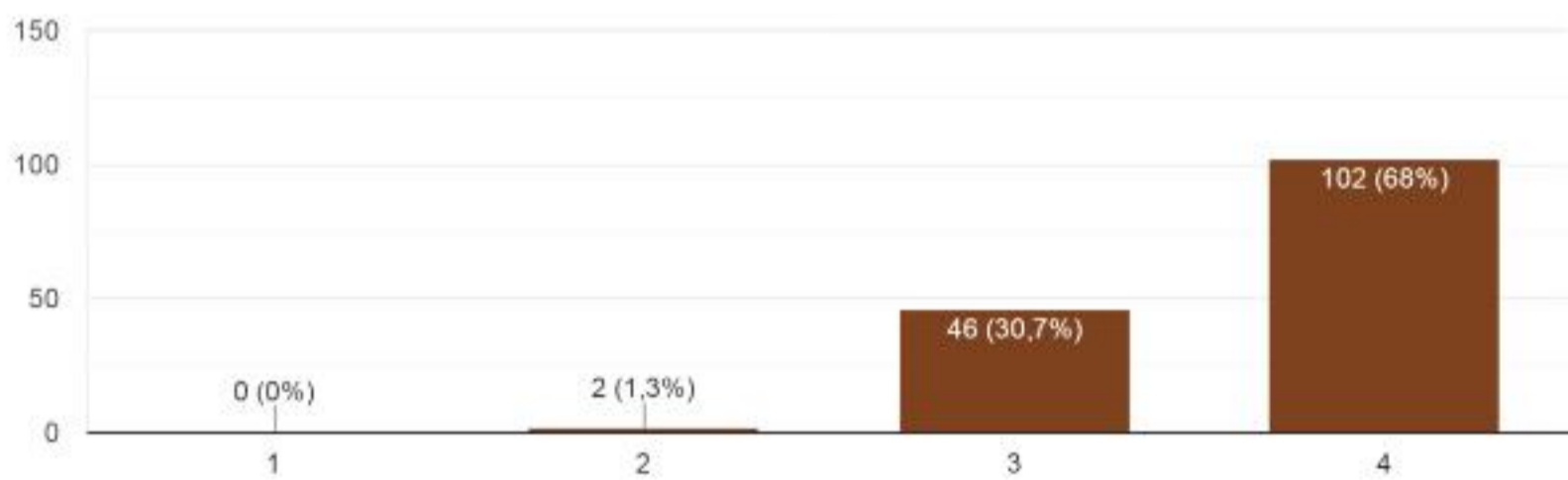
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

150 jawaban



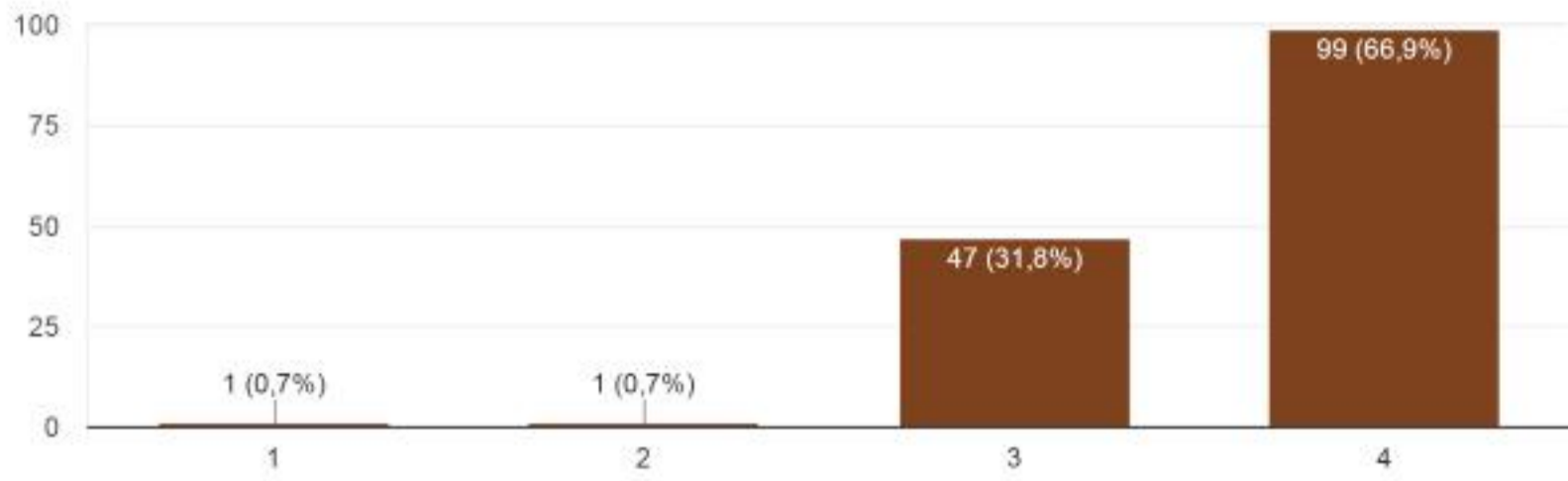
Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

150 jawaban



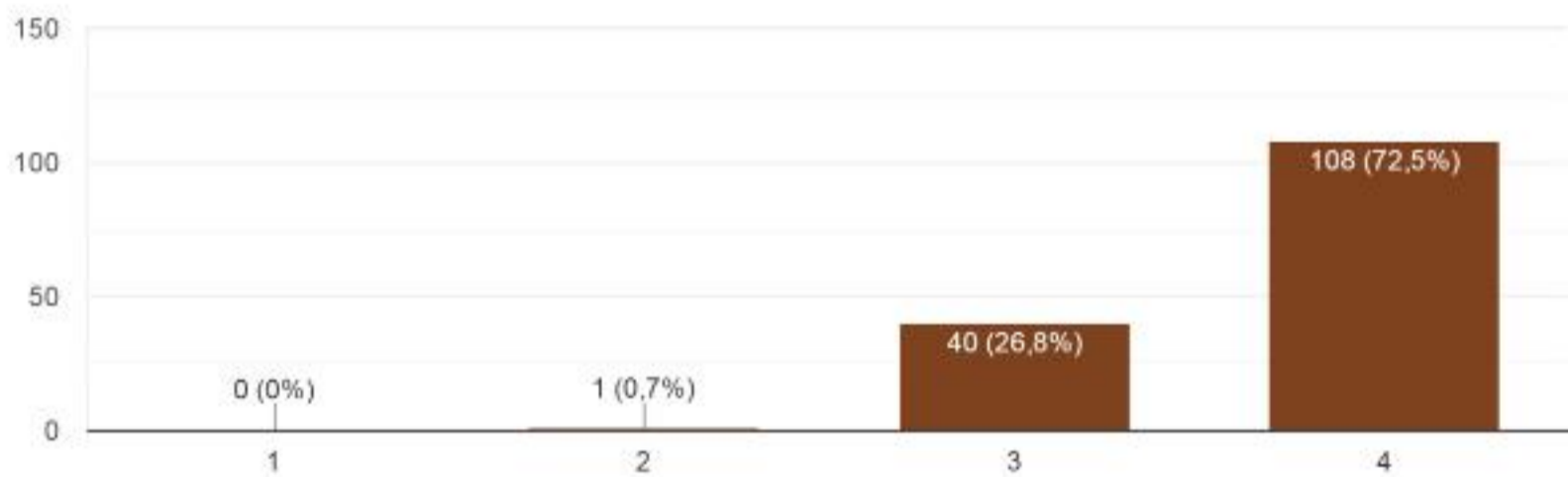
Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan cepat, tepat, dan lengkap

148 jawaban



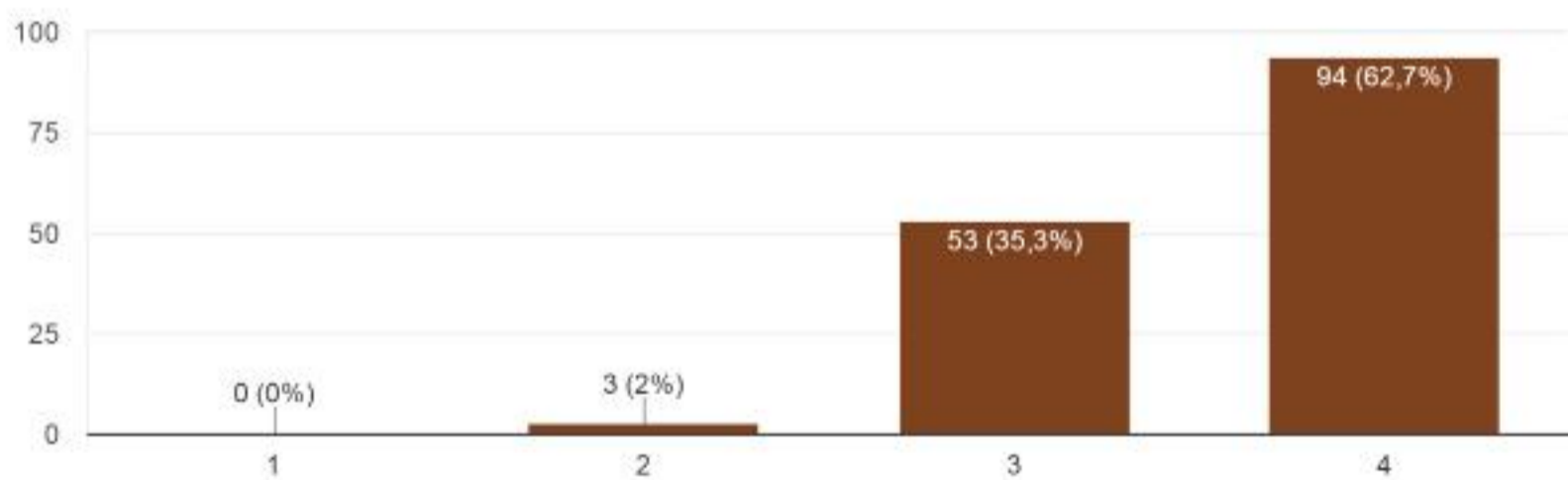
Petugas sopan, ramah, dan sabar dalam menjawab pertanyaan.

149 jawaban



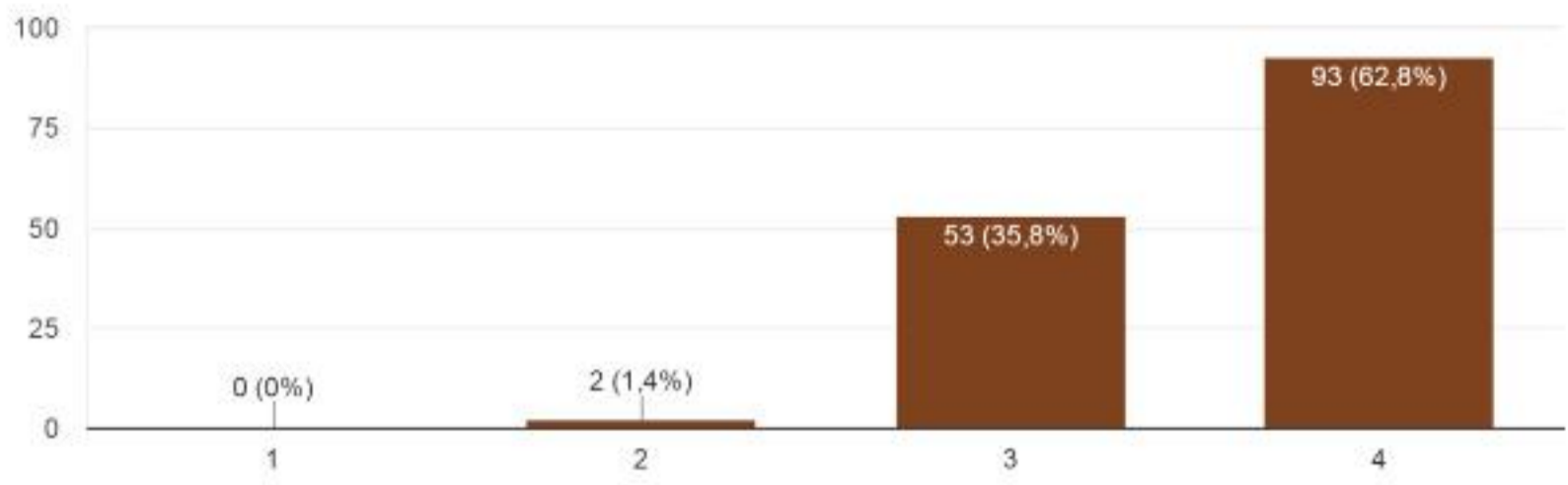
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?

150 jawaban



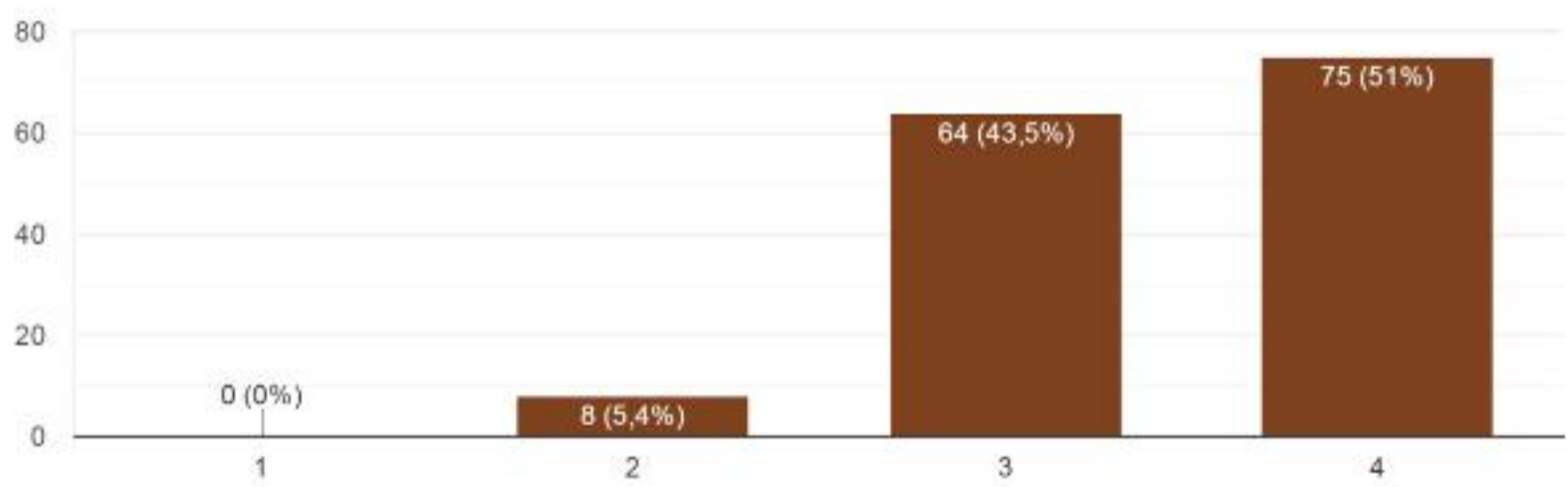
Ruang pelayanan bersih, rapi dan nyaman

148 jawaban



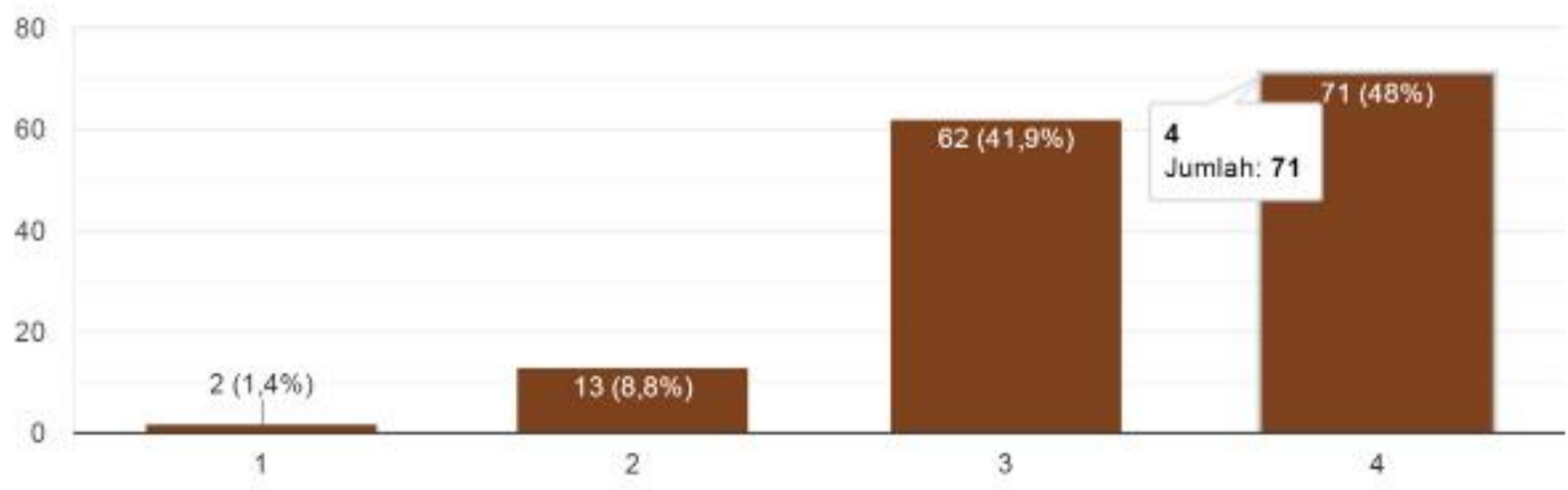
Kamar mandi atau toilet bersih

147 jawaban



Tempat parkir cukup luas, nyaman dan aman

148 jawaban



Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

150 jawaban

