

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. UNSUR PENILAIAN

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

B. Formulir SKM

- Nama (Opsional)
- Jenis Layanan
- Tanggal Pelayanan
- Penilaian Unsur Pelayanan (1–4)
- Saran dan Masukan

C. Kategori Nilai SKM

- 88,31 – 100 : Sangat Baik
76,61 – 88,30 : Baik
65,00 – 76,60 : Kurang Baik
25,00 – 64,99 : Tidak Baik