

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



PUSKESMAS SUKOHARJO
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)1

DAFTAR ISI2

DAFTAR TABEL3

BAB I PENDAHULUAN4

 1.1 Latar Belakang4

 1.2 Tujuan dan Manfaat.....4

 1.3 Metode Pengumpulan Data5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden.....6

BAB II ANALISIS DATA SKM.....8

 2.1 Analisis Responden8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut..... 11

 2.4 Tren Nilai SKM12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA14

BAB IV KESIMPULAN17

LAMPIRAN18

 1. Kuesioner18

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden7

Tabel 2.1 Analisis Responden8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut12

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....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.

PUSKESMAS SUKOHARJO 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:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;

- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS SUKOHARJO dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Pelayanan Farmasi	online & offline
2	Pelayanan Fisioterapi	online & offline
3	Pelayanan Imunisasi	online & offline
4	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
5	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	online & offline
6	Pelayanan Laboratorium	online & offline
7	Pelayanan Lansia	online & offline
8	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	online & offline
9	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	online & offline
10	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk PUSKESMAS SUKOHARJO dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Apr 2026 - 04 Apr 2026	4
2	Pengumpulan Data	06 Apr 2026 - 20 Jun 2026	76
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 Jun 2026 - 25 Jun 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Jun 2026 - 30 Jun 2026	5

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Pelayanan Farmasi	50	44
2	Pelayanan Fisioterapi	15	14
3	Pelayanan Imunisasi	15	14
4	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	25	24
5	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	25	24
6	Pelayanan Laboratorium	15	14
7	Pelayanan Lansia	15	14
8	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	25	24
9	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	95	76
10	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	210	136
Total		490	384

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 384 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	84	21.88%
		Perempuan	300	78.13%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	42	10.94%
		SMP/Sederajat	52	13.54%
		SMA/Sederajat	212	55.21%
		D1/D2/D3	21	5.47%
		D4/S1	54	14.06%
		S2	3	0.78%
		S3	0	0%
		ASN	28	7.29%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	93	24.22%
		Wirausaha	26	6.77%
		Ibu Rumah Tangga	144	37.5%
		Pelajar/Mahasiswa	20	5.21%
		Petani/Nelayan	5	1.3%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	0.52%
		Pensiunan	1	0.26%
		Lainnya	65	16.93%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	384	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

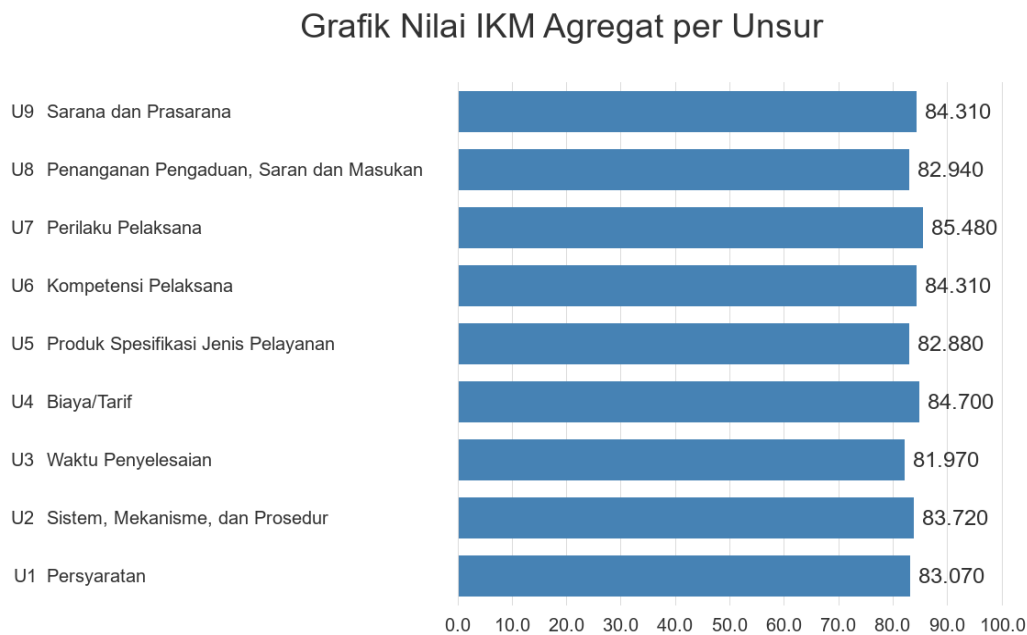
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 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 Farmasi	44	84.66	86.93	81.25	85.23	84.66	82.95	84.09	84.66	84.09	84.31
2	Pelayanan Fisioterapi	14	85.71	83.93	83.93	92.86	85.71	85.71	85.71	82.14	91.07	86.33
3	Pelayanan Imunisasi	14	87.50	87.50	85.71	85.71	83.93	89.29	87.50	85.71	87.50	86.72
4	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	24	80.21	83.33	82.29	83.33	83.33	84.38	84.38	84.38	84.38	83.36
5	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	24	83.33	83.33	80.21	81.25	82.29	82.29	87.50	82.29	82.29	82.72
6	Pelayanan Laboratorium	14	87.50	85.71	85.71	87.50	85.71	87.50	89.29	83.93	85.71	86.53
7	Pelayanan Lansia	14	83.93	82.14	78.57	96.43	83.93	85.71	85.71	82.14	91.07	85.56
8	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	24	78.13	78.13	77.08	79.17	78.13	80.21	80.21	80.21	79.17	79.00
9	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	76	85.86	87.17	87.17	84.87	86.51	89.47	89.80	84.87	85.53	86.78

10	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	136	81.07	81.43	79.78	83.82	80.33	81.80	83.64	81.43	83.09	81.81
Rerata IKM Per Unsur			83.07	83.72	81.97	84.70	82.88	84.31	85.48	82.94	84.31	83.71
IKM Unit Layanan			83.71									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- lebih komunikatif
- sudah baik, tingkatkan terus, arena bermain anak ditambah lagi
- sudah baik, mohon dipertahankan, tempat parkir kurang
- Sejauh ini sudah baik, semoga untuk kedepannya lebih baik lagi
- Pelayanan baik .antrine pendaftaran lama
- Minta disendirikan untuk pelayanan rujukan, karena antri sekali kalau bisa disendirikan
- Bagus dan terarah. Sediakan minum seperti air putih atau permen bagi anak kecil agar tidak menangis
- Masih bingung mjkn, mungkin bisa disosialisakan
- ruang tunggu panas, antrian kadang lama, coba di evaluasi
- pelayanannya sudah memuaskan, untuk aplikasi jkn tolong diperbaiki lgi soalnya di pakai gak bisa
- perlu evaluasi dan pengembangan sarpras

- Untuk orang tua terutama lansia yang tidak paham dengan sistem online mohon lebih diperhatikan dan diberikan pendampingan untuk mempermudah 🙏
- mengadakan kunjungan dokter spesialis berkala di setiap kelurahan agar masyarakat terbantu pelayanan mudah terjangkau
- Informasi mengenai Pendaftaran dengan MJKN digencarkan di medsos. Terimakasih.
- Untuk bangunan perlu di perbesar karena sudah tidak menampung kunjungan pasien yang banyak dan berjubel
- Tambah ac diruang dan ruang tunggu
- Sediakan wifi gratis

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS SUKOHARJO menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

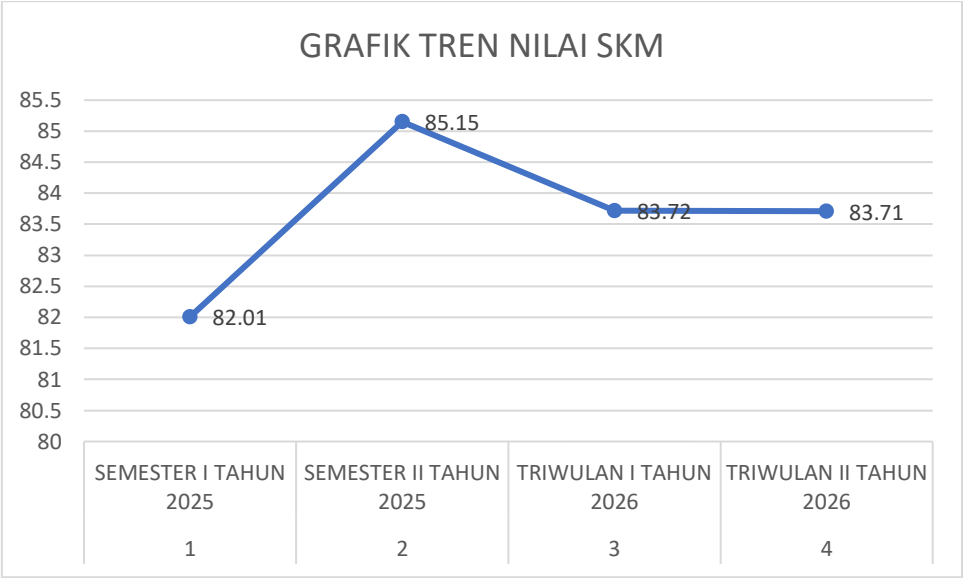
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan sosialisasi MJKN secara masif, agar bisa mengurangi waktu tunggu/ penyelesaian di bagian pendaftaran.	Triwulan III Tahun 2026	Managemen
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan pembinaan dan penguatan kepada petugas layanan agar bisa meningkatkan kualitas produk layanan yang diberikan.	Triwulan III Tahun 2026	Managemen
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas layanan pengaduan sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan.	Triwulan III Tahun 2026	Koordinator Tim Keluhan Pelanggan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS SUKOHARJO selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik

ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS SUKOHARJO telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PUSKESMAS SUKOHARJO periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83.40
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.98
3	Waktu Penyelesaian	82.03
4	Biaya/Tarif	83.27
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.92
6	Kompetensi Pelaksana	84.18
7	Perilaku Pelaksana	85.61
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83.14
9	Sarana dan Prasarana	83.85

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS SUKOHARJO telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan audit internal terkait waktu tunggu penyelesaian layanan	Sudah	Deskripsi: Telah dilaksanakan audit internal terkait waktu tunggu pelayanan oleh tim audit internal Hambatan: Pelaksanaan audit tidak sesuai dengan jadwal/ perencanaan karena tim/petugas audit beserta petugas layanan seringkali banyak kegiatan yang sifatnya mendadak, sehingga jadwal harus bergeser.	
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengaktifkan Kembali tim pengaduan, melakukan pencatatan dan Analisa pengaduan dan menjadwalkan pemberian umpan balik, serta melakukan monitoring dan evaluasi berkala.	Sudah	Deskripsi: Tim pengaduan melaksanakan koordinasi / pertemuan, untuk melakukan pencatatan , analisa pengaduan dan memberikan umpan balik pada masukan yang di terima. Hambatan: Deskripsi: Sosialisasi tentang media maupun alur penanganan pengaduan saran dan masukan telah dilaksanakan, baik secara langsung (kepada pengunjung) maupun melalui media (media massa : instagram, facebook, tiktok) Hambatan: Keterbatasan SDM	

				dan Waktu : tenaga kesehatan di Puskesmas yang ditugaskan, memiliki peran yang tidak hanya sebagai tim pengelola aduan, sehingga terjadi kurangnya konsistensi dalam sosialisasi yang menyebabkan informasi belum bisa diterima masyarakat dengan optimal.	
3	Biaya/Tarif	Sosialisasi aktivasi maupun reaktivasi BPSJ PBI maupun non PBI	Sudah	Deskripsi: Telah dilaksanakan sosialisasi aktivasi maupun reaktivasi BPJS PBI maupun non PBI kepada pengunjung. Hambatan: Secara umum, hambatan pelaksanaan sosialisasi aktivasi dan reaktivasi BPJS PBI maupun non-PBI di puskesmas meliputi rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat, keterbatasan waktu sosialisasi, kendala administrasi dan teknologi, perubahan kebijakan, keterbatasan sumber daya petugas, serta gangguan jaringan dan sistem. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan informasi yang disampaikan belum dapat diterima secara optimal oleh seluruh pengunjung puskesmas.	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 384 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS SUKOHARJO. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 136 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS SUKOHARJO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.71. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS SUKOHARJO telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Rabu, 7 Juli 2026
Kepala Puskesmas Sukoharjo



dr. KUNARI MAHANANI
NIP. 1974051420140620001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS SUKOHARJO

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
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	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

DOKUMENTASI



**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2026**