

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut	12
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.

Dinas Kesehatan 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 periodik;
- 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 Dinas Kesehatan 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 Publik di Dinas Kesehatan Kab. Sukoharjo	<i>online & offline</i>

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 Dinas Kesehatan dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Semester II Tahun 2025. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 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 Juli 2025 - 11 Juli 2025	11
2	Pengumpulan Data	14 Juli 2025 – 30 November 2025	140
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	03 November 2025 – 30 November 2025	28

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 November 2025 – 02 Desember 2025	7

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 Publik di Dinas Kesehatan Kab. Sukoharjo	436	205
Total		436	205

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 206 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	60	29.13%		
		Perempuan	146	70.87%		
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%		
		SD/Sederajat	2	0.97%		
		SMP/Sederajat	2	0.97%		
		SMA/Sederajat	25	12.14%		
		D1/D2/D3	54	26.21%		
		D4/S1	102	49.51%		
		S2	21	10.19%		
		S3	0	0%		
		3.	Pekerjaan	ASN	30	14.56%
TNI	1			0.49%		
POLRI	0			0%		
Swasta	125			60.68%		
Wirausaha	41			19.9%		
Ibu Rumah Tangga	1			0.49%		
Pelajar/Mahasiswa	7			3.4%		
Petani/Nelayan	0			0%		
Pekerja Lepas/Freelance	0			0%		
Pensiunan	0			0%		
Lainnya	1			0.49%		
Perangkat Desa	0			0%		
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas	206	100%
				Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%		
		Disabilitas Mental	0	0%		

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

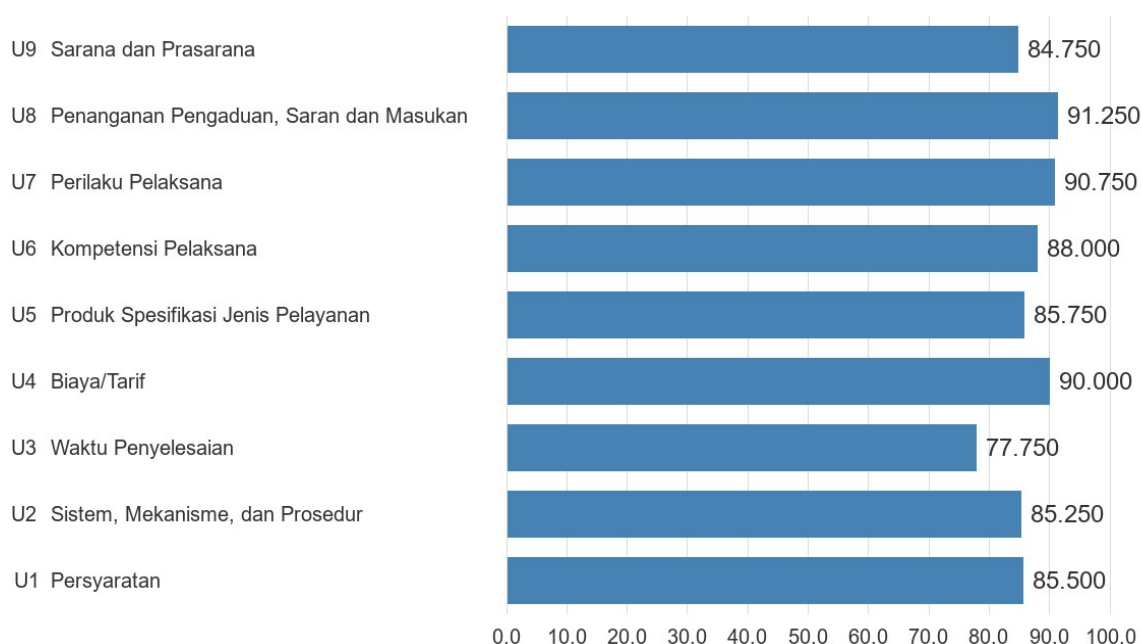
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Publik di Dinas Kesehatan Kab. Sukoharjo	206	85.56	85.19	77.67	89.93	85.80	88.11	90.78	91.14	84.83	86.56
Rerata IKM Per Unsur			85.50	85.25	77.75	90.00	85.75	88.00	90.75	91.25	84.75	86.56
IKM Unit Layanan			86.56									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



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, Sarana dan Prasarana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain: Kendala SLF yang lama dan mahal, Kendala pengajuan perpanjangan Surat Izin Praktik yang dirasa susah karena sering ditolak saat pengajuan di Aplikasi SPION, Kendala belum adanya sarana komputer di Mall Pelayanan Publik Locket Tambahan Dinkes (Locket 18).

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Kesehatan 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:

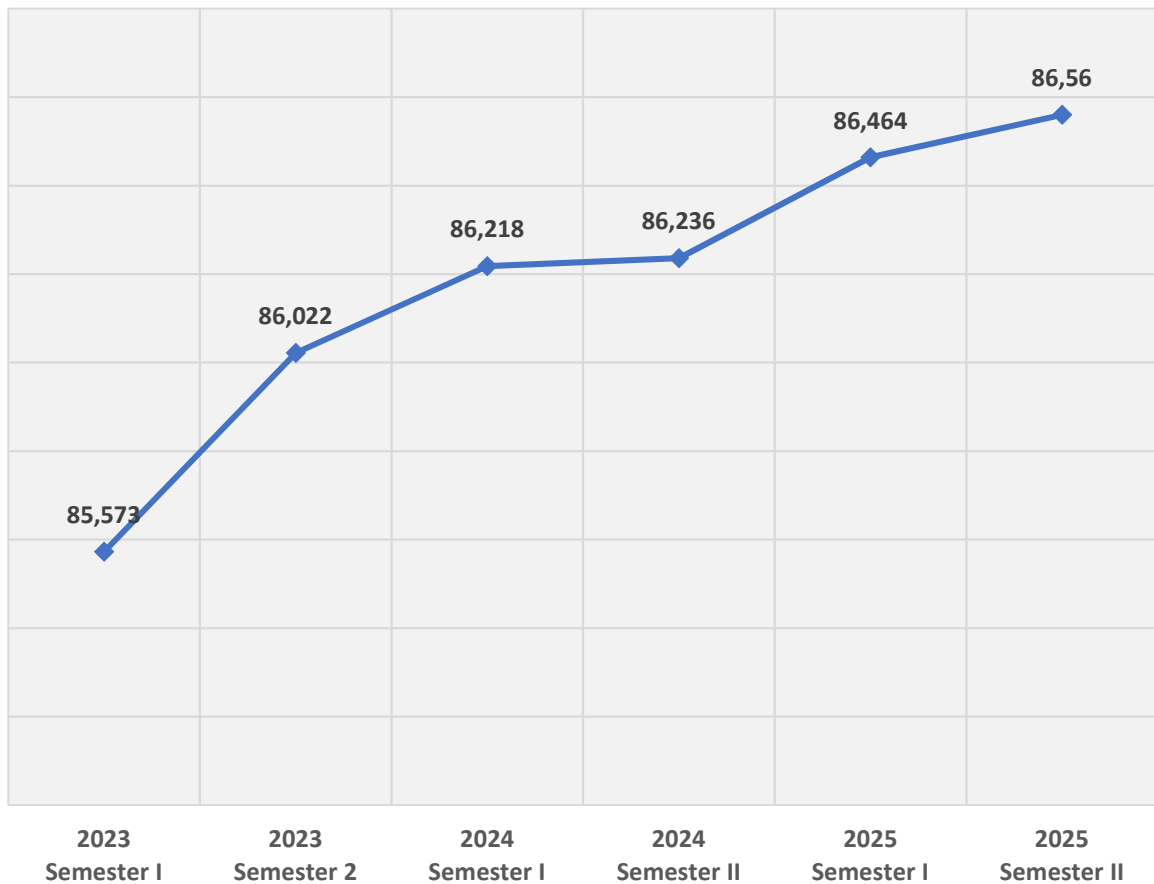
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Membuat Permohonan Penambahan Komputer dan Printer di MPP Loker 18 (Tambahkan Loker Dinkes di MPP) kepada DPMPTSP	Januari 2026	Perizinan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review dan membuat SOP sesuai dengan format SOP dan regulasi terbaru	Januari 2026	Perizinan
3	Waktu Penyelesaian	Membuat Permohonan Pertemuan Persamaan Persepsi dengan Petugas Verifikator DPMPTSP terkait persyaratan permohonan Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan	Januari 2026	Perizinan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan 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.

**GRAFIK TREN NILAI SKM DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SUKOHARJO**



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 Dinas Kesehatan 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 Dinas Kesehatan periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,425	Baik
2	Prosedur	3,403	Baik
3	Waktu pelayanan	3,116	Baik
4	Biaya/tarif	3,569	Sangat Baik
5	Produk layanan	3,459	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,525	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,597	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,641	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,392	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat semua unsur sudah baik mutu pelayanannya tapi masih diperlukan intervensi lanjutan untuk peningkatan menjadi lebih baik pada angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai paling rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah, yaitu Prosedur, Waktu pelayanan, Sarana dan Prasarana.

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 pelayanan	1. Melakukan persamaan persepsi terkait persyaratan permohonan Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan dengan petugas verifikator DPMPTSP dan Melakukan Advokasi ke DPMPTSP terkait penambahan akses Dinas Teknis/ Dinas Kesehatan di Aplikasi SPION	Sudah	Bersurat ke DPMPTSP terkait permohonan pertemuan persamaan persepsi tim verifikator Dinkes dan tim verifikator DPMPTSP	https://bit.ly/BuktiTindakLanjutSKMDinkes2025
		2. Melakukan Sosialisasi terkait Regulasi terbaru terkait Surat Izin Praktik Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan	Sudah	Sosialisasi Regulasi Surat Izin Praktik Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan dengan Organisasi Profesi (OP) dilaksanakan Bulan Oktober 2025	https://bit.ly/BuktiTindakLanjutSKMDinkes2025

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
		3. Melakukan Sosialisasi Peraturan Perizinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan	Sudah	Sosialisasi Peraturan Perizinan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dengan narasumber dari Dinas Kesehatan Provinsi, Dinas Pekerjaan Umum (terkait permasalahan PBG dan SLF), dan DPMPTSP, dilaksanakan Bulan Oktober 2025	https://bit.ly/BuktiTindakLanjutSKMDinkes2025
2.	Sarana dan Prasarana	Penambahan Komputer dan Printer di Mall Pelayanan Publik/ MPP Loker 18 (Tambah Loker Dinkes di MPP)	Sudah	Bersurat ke DPMPTSP terkait penambahan sarana (Komputer dan Printer) di MPP Loker 18 (Tambah Loker Dinkes di MPP)	https://bit.ly/BuktiTindakLanjutSKMDinkes2025
3.	Prosedur	Melakukan review SOP dan monitoring, evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Telah melakukan review SOP dan membuat SOP sesuai dengan format yang terbaru	https://bit.ly/BuktiTindakLanjutSKMDinkes2025

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 206 orang mengisi SKM pada Dinas Kesehatan. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kab. Sukoharjo, dengan total responden sebanyak 206 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai **SKM 86,56**. Nilai SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester II tahun 2025.
3. Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu : Penanganan Pengaduan (91,250), selanjutnya Perilaku Pelaksana (90,750), dan Biaya/tarif (90,00).
4. Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan (77,750), selanjutnya Sarana Prasarana (84,750) dan Prosedur (85,250).
5. Rencana Tindak Lanjut untuk mengatasi Unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah antara lain :
 - a. Melakukan persamaan persepsi terkait persyaratan permohonan Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan dengan petugas verifikator DPMPTSP;
 - b. Penambahan Komputer dan Printer di MPP Loker 18 (Tambahan Loker Dinkes di MPP);
 - c. Melakukan review SOP dan monitoring, evaluasi terhadap prosedur pelayanan.

Guna memastikan RTL terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan, dimaksudkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong untuk diimplementasikan serta di dukung oleh stakeholder terkait.

Ditetapkan di Sukoharjo

Pada tanggal 02 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan,



Tri Tuti Rahayu, SKM, M.Kes

Pembina Tk. I

NIP. 19700902 199103 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

