

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



UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

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 6

BAB II ANALISIS DATA SKM..... 7

 2.1 Analisis Responden 7

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 9

 2.4 Tren Nilai SKM..... 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 12

BAB IV KESIMPULAN..... 17

LAMPIRAN 18

 1. Kuesioner 18

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden..... 6

Tabel 2.1 Analisis Responden 7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 10

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 12

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 13

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.

UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN 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 UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN 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 Kesehatan Hewan Triwulan II tahun 2026	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 UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN 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	15 Apr 2026 - 17 Apr 2026	3
2	Pengumpulan Data	19 Apr 2026 - 19 Jun 2026	62
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Mei 2026 - 26 Mei 2026	7
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Mei 2026 - 29 Mei 2026	3

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 Kesehatan Hewan Triwulan II tahun 2026	438	205
Total		438	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 216 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

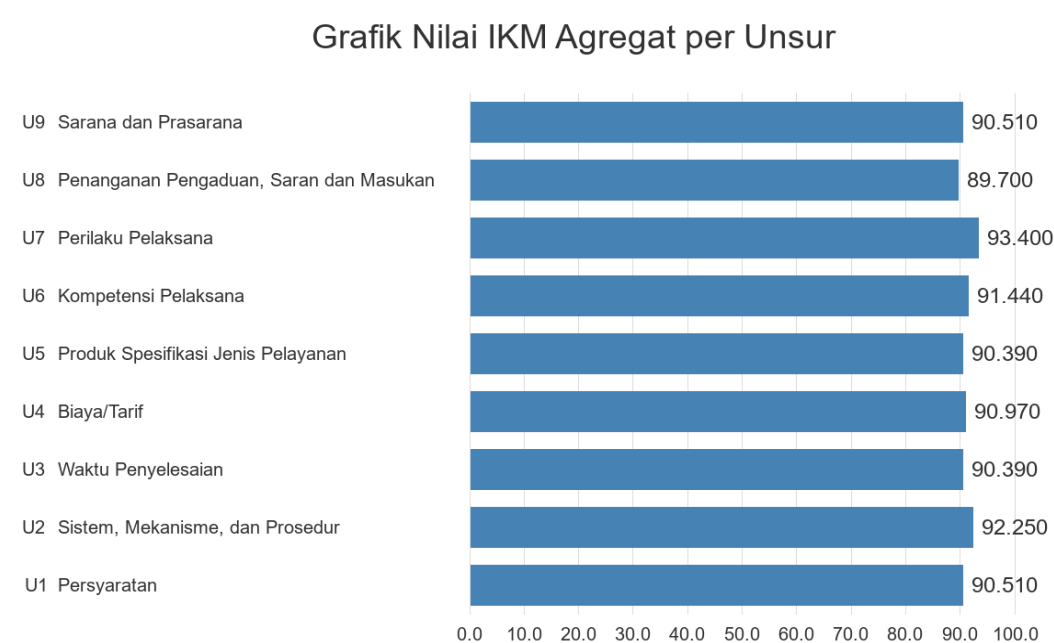
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	64	29.63%
		Perempuan	152	70.37%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.46%
		SD/Sederajat	3	1.39%
		SMP/Sederajat	9	4.17%
		SMA/Sederajat	79	36.57%
		D1/D2/D3	32	14.81%
		D4/S1	82	37.96%
		S2	10	4.63%
		S3	0	0%
		ASN	31	14.35%
		TNI	0	0%
	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	46	21.3%
		Wirausaha	20	9.26%
		Ibu Rumah Tangga	44	20.37%
		Pelajar/Mahasiswa	39	18.06%
		Petani/Nelayan	1	0.46%
		Pekerja Lepas/Freelance	11	5.09%
		Pensiunan	4	1.85%
		Lainnya	18	8.33%
		Perangkat Desa	2	0.93%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	216	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 Kesehatan Hewan Triwulan II tahun 2026	216	90.51	92.25	90.39	90.97	90.39	91.44	93.40	89.70	90.51	91.11
Rerata IKM Per Unsur			90.51	92.25	90.39	90.97	90.39	91.44	93.40	89.70	90.51	91.11
IKM Unit Layanan			91.11									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan; Waktu Penyelesaian; dan 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:

- *Sebaiknya pelayanan di depan ditingkatkan lagi. Pelanggan yang baru kebingungan"*
- Saran: mungkin diperbesar tanda untuk daftar di depan puskesmas
- Mohon diadakan leaflet pemeliharaan hewan
- Stok alat dan barang pelayanan kesehatan harus lebih lengkap lagi
- Tolong sosial medianya lebih aktif lagi agar masyarakat mudah mencari informasi tentang puskesmas.
- semua oke untuk pelayanan kesehatan atau pemeriksaan hewan, cuman untuk pelayanan via WhatsApp tolong di aktifkan lagi, supaya konsultasi via WhatsApp berjalan lancar apabila ada hal atau pertanyaan urgen yang di ajukan
- Jika ramai diberikan nomor antrean
- Nomor yang bisa dihubungi di Gmaps Responnya lama. Apabila ada pergantian nomor, mohon untuk diganti juga yang di gmaps

- Agar admin WA puskesmas lebih fast respon
- Dikasih nomor antrian di depan
- lebih ditingkatkan sarana dan prasarana medisnya
- Alangkah lebih baik ada nya sebuah papan informasi tentang alur pendaftaran dan antrian di area ruang tunggu ,karna saat awal datang lumayan mengalami kebingungan sehingga saya harus bertanya ke orang lain yang sedang menunggu juga , kalo mungkin ketika itu tidak ada orang lain disitu akan semakin bingung, selebihnya semua hal baik banget dari pelayanan dan obat yang di berikan ke hewan juga manjur ,terima kasih banyak

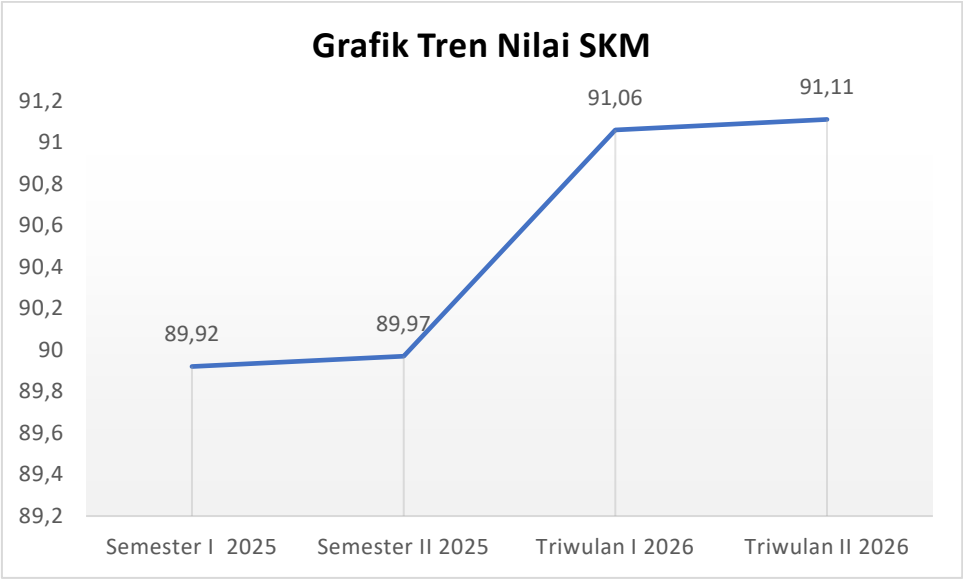
Atas dasar temuan tersebut, UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh admin lebih cepat. 2. Adanya kanal pengaduan dan saran di aplikasi OPTION milik Puskesmas Sukoharjo	Agustus 2026	Kepala UPTD Rumah Potong dan Puskesmas Sukoharjo
2	Waktu Penyelesaian	1. Membuat nomor antrian 2. Pengaktifan sistem pemanggil antrian	Agustus 2026	Kepala UPTD Rumah Potong dan Puskesmas Sukoharjo
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Membuat standing banner yang menjelaskan produk spesifikasi layanan Puskesmas 2. Membuat standing banner mengenai alur pelayanan Puskesmas	Agustus 2026	Kepala UPTD Rumah Potong dan Puskesmas Sukoharjo

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN 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 menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN 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 UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN 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)

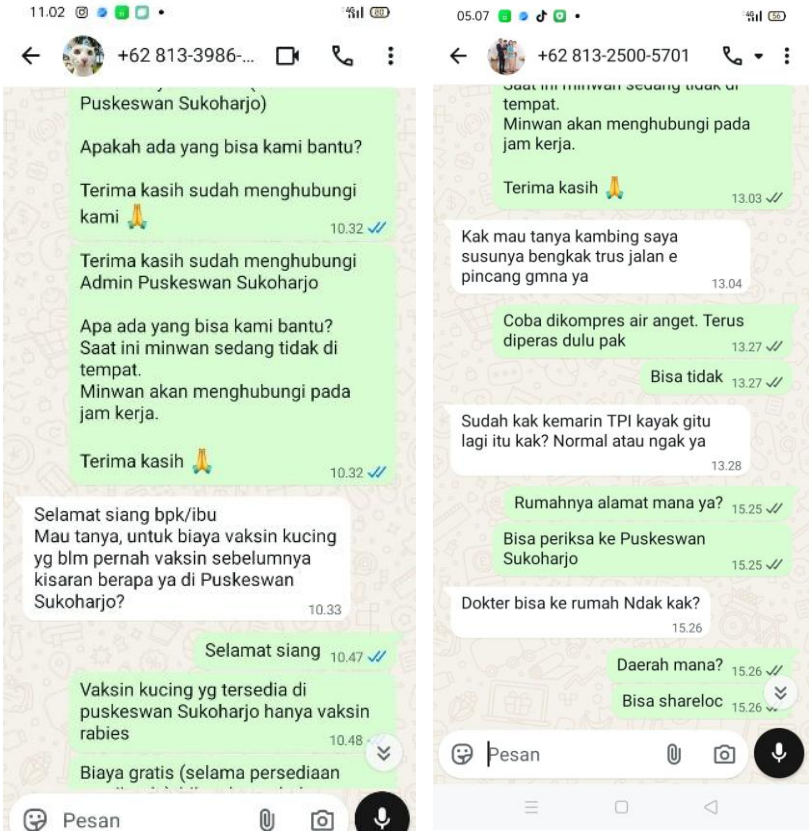
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	92.61
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.29
3	Waktu Penyelesaian	90.34
4	Biaya/Tarif	85.61
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.02
6	Kompetensi Pelaksana	92.23
7	Perilaku Pelaksana	94.70
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.02
9	Sarana dan Prasarana	95.08

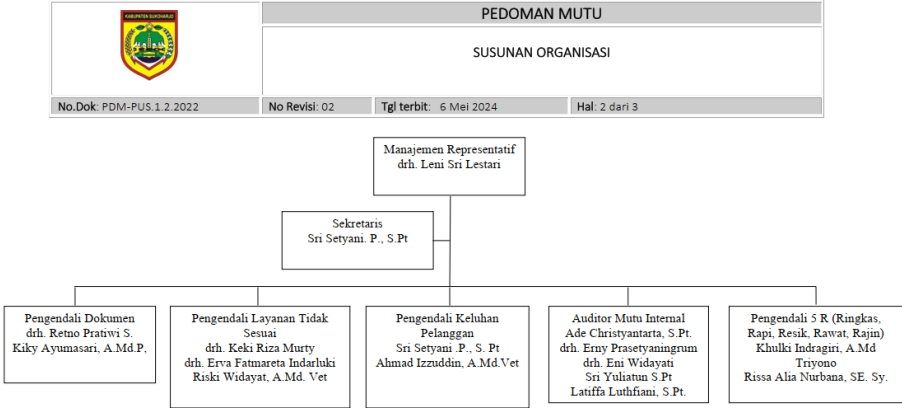
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan 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	Biaya/Tarif	Diadakan beberapa kegiatan gratis seperti vaksinasi rabies gratis, dan vaksinasi PMK gratis	Sudah	Deskripsi: 1. Melakukan bakti sosial steril gratis dan vaksinasi rabies gratis bekerjasama dengan PDHI cabang Jateng IV 2. Melakukan vaksinasi PMK gratis pada hewan ternak Hambatan: Bakti sosial steril hewan gratis dapat berjalan jika anggaran tersedia dan dilaksanakan pada momen tertentu	1. Steril gratis dan vaksinasi rabies gratis  “Steril kucing gratis”  “Vaksinasi rabies gratis”

					2. Melakukan vaksinasi PMK gratis di hewan ternak  “Vaksinasi PMK gratis pada kambing”  “Vaksinasi PMK gratis pada sapi”
--	--	--	--	--	--

2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Mengoptimalkan kanal pengaduan pelanggan seperti : WA, media sosial puskesmas, dll 2. Adanya tim Pengendali Layanan Keluhan Pelanggan Hambatan: Adanya keluhan pelanggan yang belum bisa terakomodasi oleh sumber daya Puskesmas	Sudah	Deskripsi: 1. Mengoptimalkan kanal pengaduan pelanggan seperti : WA, media sosial puskesmas, dll 2. Adanya tim Pengendali Layanan Keluhan Pelanggan Hambatan: Adanya keluhan pelanggan yang belum bisa terakomodasi oleh sumber daya Puskesmas	1. Mengoptimalkan kanal pengaduan pelanggan  “Kontak Admin WA lebih cepat dan responsif”
---	---	---	-------	---	--

					2. Adanya Tim Pengendali Layanan Keluhan Pelanggan  <pre> graph TD A[Manajemen Representatif drh. Leni Sri Lestari] --> B[Sekretaris Sri Setyani. P., S.Pt] A --> C[Pengendali Dokumen drh. Retno Pratiwi S. Kiky Ayumasari, A.Md.P.] A --> D[Pengendali Layanan Tidak Sesuai drh. Keki Riza Murty drh. Erva Fatmaretia Indarluki Riski Widayat, A.Md. Vet] A --> E[Pengendali Keluhan Pelanggan Sri Setyani. P., S. Pt Ahmad Izzuddin, A.Md.Vet] A --> F[Auditor Mutu Internal Ade Christyanarta, S.Pt drh. Erny Prasetyaningrum drh. Eni Widayati Sri Yuliatun S.Pt Latiffa Luthfiani, S.Pt] A --> G[Pengendali S R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Khulki Indragiri, A.Md Triyono Rissa Alia Nurbana, SE. Sy.] </pre>
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan lagi kualitas dan jenis pelayanan	Sudah	Deskripsi: 1. Penambahan sarana untuk tindakan nebulizer Hambatan: Penambahan alat jika anggaran tersedia	 “Layanan nebulizer pada kucing yang mengalami gangguan nafas”

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 216 orang mengisi SKM pada UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN. Pada periode ini, layanan yang disurvei adalah Pelayanan Kesehatan Hewan Triwulan II tahun 2026, dengan total responden sebanyak 216 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 91.11. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 2 Juli 2026
Kepala UPTD Rumah Potong dan Pusat
Kesehatan Hewan
Dinas Pertanian dan Perikanan
Kabupaten Sukoharjo



Drh. LENI SRI LESTARI

NIP. 19750317 200501 2 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
UPTD RUMAH POTONG DAN PUSAT KESEHATAN HEWAN**

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	

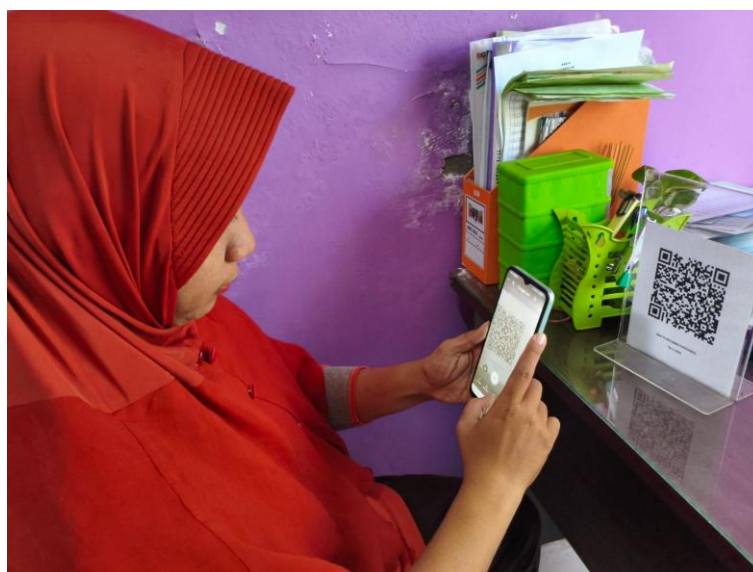
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur 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)



Gambar 1 -2. “Responden mengisi kuisioner SKM “



Gambar 3. “Responden mengisi SKM dengan cara scan barcode”