

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



**PUSKESMAS NGUTER
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	12
2.4 Tren Nilai SKM.....	15
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	16
BAB IV KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN	21
1. Kuesioner	21
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	23

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.....	14
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	16
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	17

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 NGUTER 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 PUSKESMAS NGUTER 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 Administrasi	online & offline
2	Pelayanan IGD	online & offline
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
4	Pelayanan KIE atau Konsultasi	online & offline
5	Pelayanan Laboratorium	online & offline
6	Pelayanan Obat	online & offline
7	Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia	online & offline
8	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	online & offline
9	Pelayanan Persalinan	online & offline
10	Pelayanan Poli Anak dan Imunisasi	online & offline
11	Pelayanan Poli Kia dan KB	online & offline
12	Pelayanan Rawat Inap	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 NGUTER dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 3 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 Agt 2025 - 01 Sep 2025	32
2	Pengumpulan Data	01 Sep 2025 - 15 Nov 2025	76
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Nov 2025 - 15 Nov 2025	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	15 Nov 2025 - 30 Nov 2025	16

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 Administrasi	70	59
2	Pelayanan IGD	15	14
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	45	40
4	Pelayanan KIE atau Konsultasi	10	10
5	Pelayanan Laboratorium	25	24
6	Pelayanan Obat	40	36
7	Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia	80	66
8	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	40	36
9	Pelayanan Persalinan	10	10
10	Pelayanan Poli Anak dan Imunisasi	26	28
11	Pelayanan Poli Kia dan KB	25	24
12	Pelayanan Rawat Inap	20	19
Total		406	366

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 366 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	97	26.5%
		Perempuan	274	74.86%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	0.55%
		SD/Sederajat	42	11.48%
		SMP/Sederajat	34	9.29%
		SMA/Sederajat	168	45.9%
		D1/D2/D3	53	14.48%
		D4/S1	69	18.85%
		S2	3	0.82%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	47	12.84%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0.27%
		Swasta	82	22.4%
		Wirausaha	17	4.64%
		Ibu Rumah Tangga	127	34.7%
		Pelajar/Mahasiswa	28	7.65%
		Petani/Nelayan	17	4.64%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	1.64%
		Pensiunan	10	2.73%
		Lainnya	33	9.02%
		Perangkat Desa	3	0.82%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	370	101.09%
		Disabilitas	1	0.27%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	1	0.27%
		Disabilitas	0	0%

		Intelektual		
		Disabilitas Sensorik	0	0%

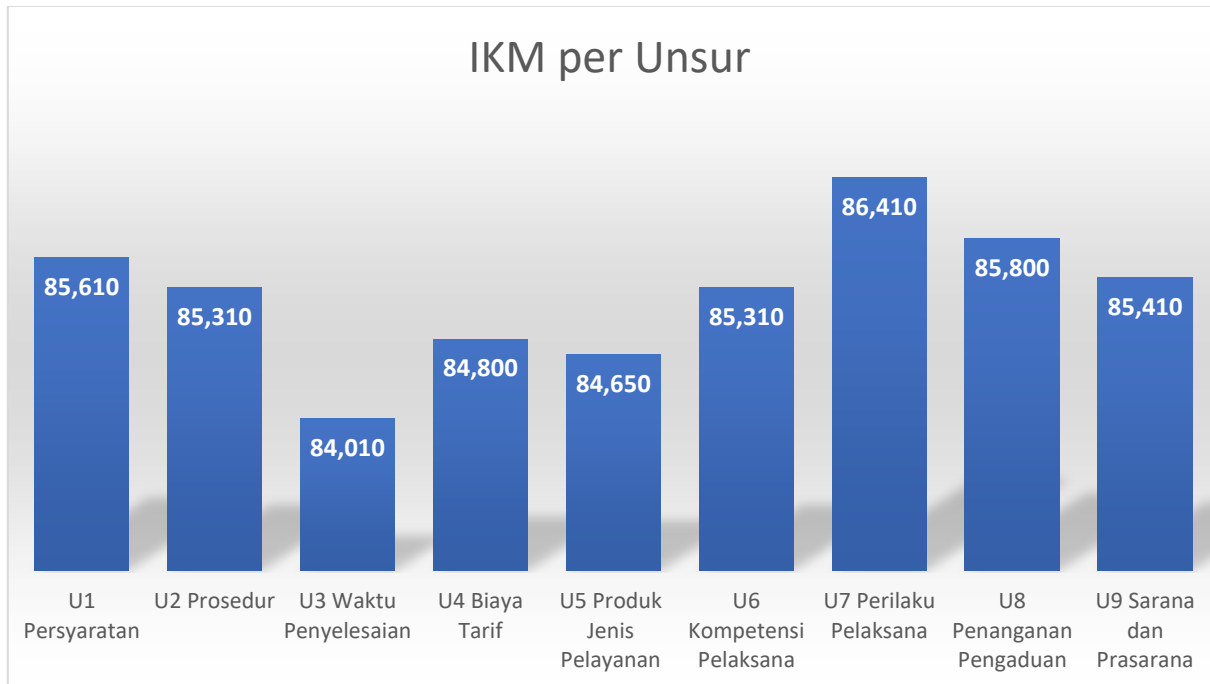
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Administrasi	59	82.63	81.36	80.08	81.78	81.78	82.20	85.59	83.47	83.90	82.53
2	Pelayanan IGD	14	85.71	85.71	83.93	83.93	82.14	83.93	85.71	83.93	82.14	84.19
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	40	86.88	86.25	84.38	84.38	85.00	86.25	88.13	86.25	86.88	86.11
4	Pelayanan KIE atau Konsultasi	10	85.00	85.00	85.00	82.50	82.50	82.50	85.00	85.00	82.50	83.89
5	Pelayanan Laboratorium	24	82.29	83.33	83.33	85.42	84.38	83.33	82.29	85.42	84.38	83.81
6	Pelayanan Obat	36	88.19	88.19	84.72	84.03	84.72	86.81	86.81	86.11	86.11	86.17
7	Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia	67	86.57	86.19	85.82	86.19	85.45	86.57	86.94	85.45	85.82	86.11
8	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	35	85.00	85.71	85.71	85.00	85.71	85.71	85.00	85.71	85.71	85.50
9	Pelayanan Persalinan	10	92.50	95.00	97.50	90.00	100.00	97.50	100.00	92.50	95.00	95.56

10	Pelayanan Poli Anak dan Imunisasi	28	84.82	84.82	81.25	85.71	83.93	83.93	84.82	83.93	83.93	84.14
11	Pelayanan Poli KIA dan KB	24	85.42	84.38	81.25	85.42	82.29	84.38	85.42	89.58	84.38	84.78
12	Pelayanan Rawat Inap	19	86.84	85.53	85.53	86.84	86.84	86.84	88.16	85.53	86.84	86.50
Rerata IKM Per Unsur			85.61	85.31	84.01	84.80	84.65	85.31	86.41	85.60	85.41	85.24
IKM Unit Layanan			85.24									
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, Biaya/Tarif, 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:

- Tingkatkan pelayanan pendaftaran lebih siang.
- Dapat lebih ditingkatkan dalam memperjelas alur layanan dan ruangnya karena kadang masih membingungkan, serta dapat ditambah kursi tunggu pasien.
- Pelayanan lambat & lama saran dari saya, tambahkan kursi di area poli anak.
- Jangan terlalu lama dan antri ya saat melakukan pelayanan.
- Posisikan diri kita pada pasien kita, apa yang kita inginkan saat berobat, sama yg diinginkan pasien lain.

- Sebaiknya parkir kendaraan digratiskan dan tukang parkir jangan ikut mengatur antrian pasien, karena bukan tugasnya.
- Yg diharapkan setiap pelayanan ramah dan diberi penjelasan serta langkah selanjutnya.
- Alur pendaftaran bisa diperpendek lagi ke bagian poli.
- Pastikan layanan kuratif dasar tersedia : layanan seperti panambalan, pencabutan, dan pembersihan karang gigi harus siap untuk layanan masyarakat.
- Mungkin untuk beberapa treatment yang tidak dicover BPJS bisa diberi sedikit keringanan atau subsidi karena untuk perawatan gigi dan mulut banyak masyarakat yang kurang aware, seperti pembersihan karang gigi contohnya. Terimakasih.
- Ajak masyarakat untuk lebih proaktif melakukan pemeriksaan rutin 6 bulan sekali ke dokter gigi.
- Ruang tunggu kurang, tingkatkan lagi sarpras diruang tunggu.
- Pelayanan masih mahal karna tidak punya bpjs.
- Mohon pendaftaran lebih teliti lagi
- Petugas kurang ramah.
- Pelayanan persalinan cukup bagus. Sarannya perbaiki wc dan wastafel yang mampet.
- Pelayanan persalinan sangat bagus, bidannya sabar. tolong ruang nifas dikasih tempat sampah untuk membuang pembalut.
- Ruang tunggu kurang dan mohon parkir di kasih atap agar tidak kena hujan dan panas, untuk pelayanan sudah bagus semua.
- Bagian imunisasi jangan hanya satu, karena seringkali antriannya banyak.

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS NGUTER 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	Edukasi Pasien untuk melakukan screening mandiri dan melakukan pendaftaran secara online via mobile jkn untuk meminimalisir waktu pendaftaran.	Maret 2026	PJ Lintas Klaster
	Waktu Penyelesaian	Update dan pemeliharaan simpus dilakukan secara rutin agar pelayanan lancar sehingga waktu tunggu lebih cepat. dan melakukan koordinasi dengan BPJS, serta pengaturan alur pelayanan fisioterapi dan manajemen kuota fisioterapi	Maret 2026	PJ Klaster 1
2	Biaya/Tarif	Sosialisasi perda tarif terbaru kepada pengguna layanan secara langsung dan melalui medsos. (Edukasi pasien secara langsung di loket kasir maupun di pelayanan, pemasangan daftar tarif didepan loket kasir dan melalui medsos)	Maret 2026	PJ Klaster 1
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan secara rutin di Puskesmas Nguter	Maret 2026	PJ Lintas Klaster

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS NGUTER 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 NGUTER 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 Nguter periode semester 1 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 (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.279	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.313	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	3.265	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	3.695	B (Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.292	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.342	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.340	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.345	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.767	B (Baik)

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	Sosialisasi penggunaan antrian online dan mobile jkn untuk mendukung cepatnya pelayanan	sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas membantu mengisi screening mandiri kepada pasien yang tidak punya mobile jkn 2. Masih banyak pasien yang belum memiliki aplikasi mobile jkn 	
		update dan pemeliharaan simpus dilakukan secara rutin agar pelayanan lancar sehingga waktu tunggu lebih cepat	sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah dilakukan update secara berkala dan melakukan koordinasi dengan BPJS 2. Maintenance dari Server BPJS pada saat jam pelayanan 	

		Pengaturan alur pelayanan fisioterapi dan manajemen kuota fisioterapi	sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemindahan Ruang Fisioterapi yang lebih luas 2. Penambahan Bed di ruang fisioterapi 	
2	Persyaratan Pelayanan	Pengusulan & Pengadaan sarpras dan alkes sesuai PMK 19 tahun 2024 dan KMK No HK 01 07 Menkes 1578 tahun 2024 tentang Standar peralatan dalam penguatan pelayanan kesehatan primer	sudah	Sudah dilakukan pendataan dan pengajuan sesuai dgn pmk	

3	Produk layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan di Puskesmas Nguter	sudah	Penanggung jawab pelayanan melakukan rapat monitoring evaluasi setiap bulan untuk membahas capaian indikator, permasalahan, hambatan dan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan	
---	-----------------------	--	-------	--	---

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)

