

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



**PUSKESMAS MOJOLABAN
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.....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN	18
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	6
Tabel 2.1 Analisis Responden	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
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.

Puskesmas Mojolaban 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah.
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan.
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan PUSKESMAS MOJOLABAN 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 Laboratorium	online & offline
5	Pelayanan Pendaftaran	online & offline
6	Pelayanan Persalinan	online & offline
7	Pelayanan Poli Gigi	online & offline
8	Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	online & offline
9	Pelayanan Poli Umum	online & offline
10	Pelayanan Rawat Inap	online & offline
11	Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)	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 administrasi.
- 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 Mojolaban 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 2 minggu. 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	20 Okt 2025 - 21 Okt 2025	2
2	Pengumpulan Data	22 Okt 2025 – 30 Nov 2025	39
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Des 2025 – 02 Des 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	03 Des 2025 - 05 Des 2025	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 Farmasi	30	28
2	Pelayanan Fisioterapi	10	10
3	Pelayanan Imunisasi	10	10
4	Pelayanan Laboratorium	30	28

5	Pelayanan Pendaftaran	30	28
6	Pelayanan Persalinan	10	10
7	Pelayanan Poli Gigi	30	28
8	Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	30	28
9	Pelayanan Poli Umum	30	28
10	Pelayanan Rawat Inap	10	10
11	Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)	30	28
Total		250	236

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 597 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	157	26.3%
		Perempuan	440	73.7%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	0.5%
		SD/Sederajat	40	6.7%
		SMP/Sederajat	136	22.78%
		SMA/Sederajat	312	52.26%
		D1/D2/D3	21	3.52%
		D4/S1	77	12.9%
		S2	8	1.34%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	20	3.35%
		TNI	2	0.34%
		POLRI	0	0%
		Swasta	257	43.05%
		Wirausaha	25	4.19%
		Ibu Rumah Tangga	129	21.61%
		Pelajar/Mahasiswa	17	2.85%
		Petani/Nelayan	3	0.5%
		Pekerja Lepas/Freelance	9	1.51%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	135	22.61%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	595	99.66%
		Disabilitas	2	0.34%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	2	0.34%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

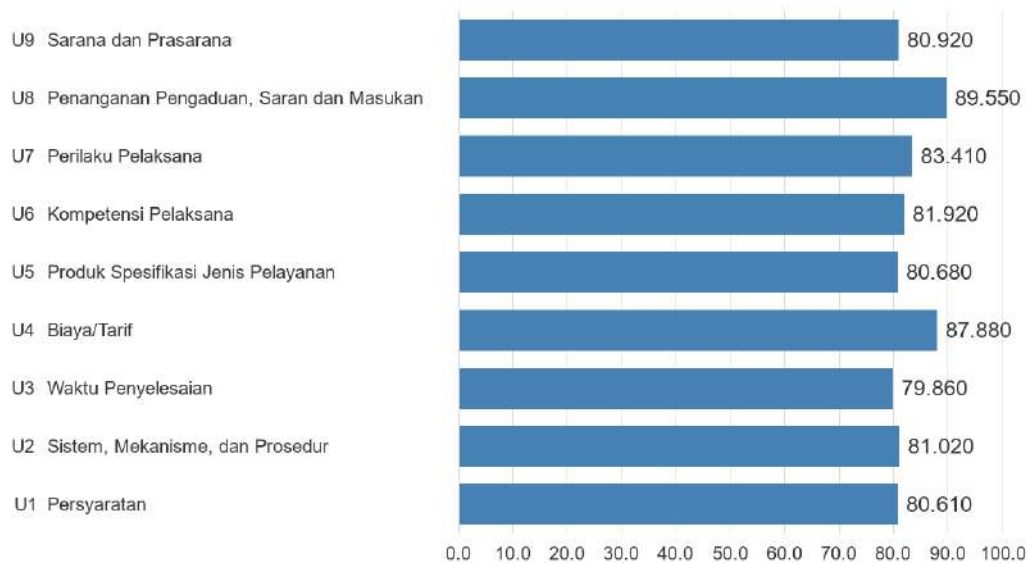
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	131	79.96	80.34	80.53	92.75	80.34	81.49	83.02	92.18	80.15	83.42
2	Pelayanan Fisioterapi	19	80.26	80.26	81.58	90.79	81.58	81.58	82.89	76.32	81.58	81.83
3	Pelayanan Imunisasi	10	75.00	87.50	72.50	95.00	75.00	80.00	90.00	92.50	80.00	83.06
4	Pelayanan Laboratorium	127	79.72	79.53	78.94	82.68	79.33	80.91	81.10	87.20	80.91	81.17
5	Pelayanan Pendaftaran	38	78.29	80.26	78.29	80.92	78.95	77.63	78.95	91.45	78.29	80.36
6	Pelayanan Persalinan	10	80.00	82.50	77.50	95.00	77.50	85.00	82.50	95.00	80.00	83.89
7	Pelayanan Poli Gigi	31	83.87	83.06	82.26	91.94	83.87	83.06	88.71	90.32	86.29	85.89
8	Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	107	81.78	80.37	78.97	85.28	81.78	82.01	84.58	86.92	80.84	82.47
9	Pelayanan Poli Umum	55	83.18	80.91	78.64	93.18	81.36	85.00	83.64	96.82	81.82	84.97
10	Pelayanan Rawat Inap	13	80.77	86.54	86.54	94.23	86.54	88.46	92.31	94.23	86.54	88.44

11	Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD)	56	80.36	84.82	82.59	85.27	81.70	82.59	84.38	86.61	79.46	83.06
Rerata IKM Per Unsur			80.61	81.02	79.86	87.88	80.68	81.92	83.41	89.55	80.92	82.87
IKM Unit Layanan			82.87									
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, 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:

- Mungkin hanya beberapa sarpras kecil yg habis perlu di refill seperti handsanitizer, tisu dll , kemudian tv utk antrian di depan bisa di aktifkan kembali , ruang bermain anak sedikit diperhatikan karena tdk ada mainan/ buku yg proper utk anak agar tdk jenuh.
- Mungkin lebih baik untuk mengurutkan nomor antrian dan lebih jelas memberitahukan bagaimana proses selanjutnya dilakukan, serta lebih baik untuk lebih ramah dengan pasien. Terimakasih.
- Wc nya kurang bersih dan bau pesing, mohon untuk ditingkatkan kebersihan wc nya.
- Sosialisasi terkait screening kesehatan perlu diperluas. Bisa lewat posyandu atau disiarkan di forum kemasyarakatan. Sehingga pelayanan bisa lebih cepat.
- Untuk bagian kasir tolong dong sedia uang receh kalo ada yang bayar cash. Ga semua orang bawa uang pas walaupun di sini bayar umum itu terbilang

sedikit tapi setidaknya ada hal kecil yang perlu di perhatikan juga. Terimakasih.

- Di bagian ruang tunggu pasien sangat silau dan panas krm matahari dr timur. Semoga kedepannya dapat ditambahi peneduh agar pasien lebih nyaman menunggu.
- Nomor antrian kurang ber urutan..alangkah baiknya secara urut dan suara speaker lebih diperjelas
- Suara iklan dan suara antrian mohon dibedakan tingkatan volume nya... Saat berbarengan berbunyi fokus nya terpecah
- Mohon dilengkapi mesin fotokopi agar pasien tidak perlu bolak balik keluar untuk fotokopi terimakasih
- Fasilitas kamar mandi bisa diperbaiki
- Mungkin cara menjelaskan jangan cepat cepat ya kak, 😊🙏

Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Mojolaban 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	Sosialisasi pendaftaran online khusus pasien BPJS melalui mobile JKN khususnya Poli KIA dan Poli Gigi	Triwulan 1	PJ UKP
2	Persyaratan	Sosialisasi tentang persyaratan pelayanan secara langsung maupun melalui media sosial	Triwulan 1	PJ UKP
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi produk layanan sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan	Triwulan 1	PJ UKP

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Mojolaban 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 Mojolaban telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.



BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA



Tidak ada data laporan dari periode sebelumnya untuk ditampilkan karena ini adalah periode pelaporan pertama dalam sistem.


Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
U1	Persyaratan	3,212
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,201
U3	Waktu penyelesaian	3,106
U4	Biaya/ tarif	3,623
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,172
U6	Kompetensi pelaksana	3,303
U7	Perilaku pelaksana	3,350
U8	Sarana dan prasarana	3,184
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,695

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 Pelayanan	Melakukan pemantauan response time kepada petugas dan memberikan feedback ke masing-masing unit pelayanan.	Sudah	Dilakukan penghitungan waktu penyelesaian pelayanan oleh petugas di tiap unit pelayanan.	
2	Produk Pelayanan	Review produk pelayanan di setiap bagian pelayanan	Sudah	Dilakukan review terhadap produk pelayanan di tiap bagian pelayanan apakah sudah sesuai dengan yang tertulis di standar pelayanan.	

		Sosialisasi tentang produk pelayanan di tiap bagian layanan kepada pasien/masyarakat.	Sudah	Dilakukan sosialisasi kepada pengunjung puskesmas dan masyarakat tentang produk pelayanan di tiap bagian pelayanan di puskesmas, melalui penyuluhan langsung baik di dalam gedung maupun di luar gedung puskesmas, melalui leaflet dan baner yang di pasang di dalam gedung puskesmas.	
3	Sarana Prasarana	Identifikasi bed di bagian rawat inap	Sudah	Dilakukan identifikasi bed di bagian rawat inap, baik yang masih bagus maupun yang sudah rusak.	

		Perencanaan usulan pengadaan bed rawat inap.	Sudah	Dilakukan rapat perencanaan usulan pengadaan alat kesehatan termasuk bed rawat inap.	
--	--	--	-------	--	---

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 597 orang mengisi SKM pada Puskesmas Mojolaban. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Farmasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 131 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Mojolaban, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 82.87. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 5 Desember 2025
Kepala Puskesmas Mojolaban



dr. Hery Suparyanto
Pembina Utama Muda
NIP. 197311042006041008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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:

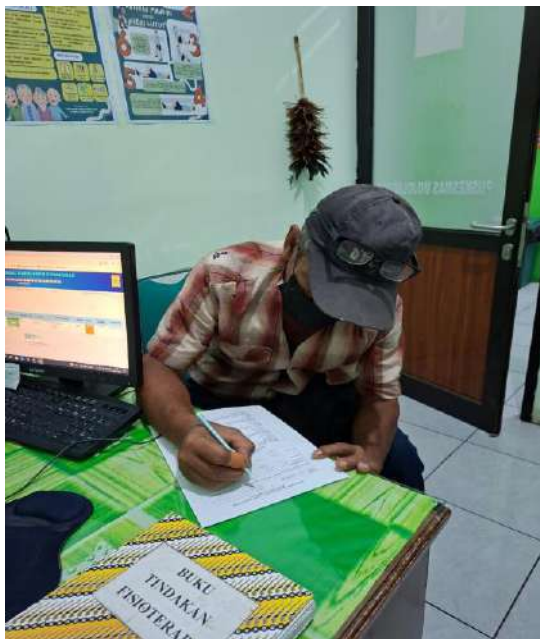
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



Pengisian survey di Farmasi



Pengisian survey di Poli KIA



Pengisian survey di Poli Fisioterapi



Pengisian survey di Poli Gigi



Pengisian survey di Poli Umum



Pengisian survey di Pendaftaran