

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



DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
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 8

 2.1 Analisis Responden..... 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10

 2.4 Tren Nilai SKM..... 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 13

BAB IV KESIMPULAN..... 16

LAMPIRAN 18

 1. Kuesioner 188

 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 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 11

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 13

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 14

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 PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 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 PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 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 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 Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA	online
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	online
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	online

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 PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 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 - 03 Apr 2026	3
2	Pengumpulan Data	01 Apr 2026 - 26 Jun 2026	87
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 Jun 2026 - 28 Jun 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Jun 2026 - 30 Jun 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 Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA	8	10
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	52	48
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	20	19
Total		80	77

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 80 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

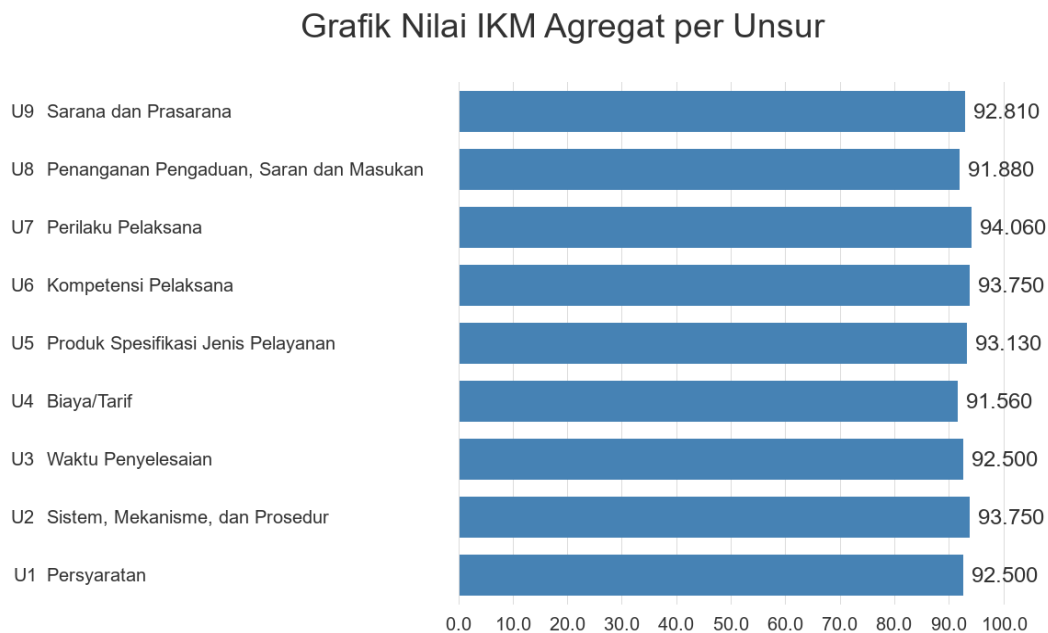
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	3	3.75%
		Perempuan	77	96.25%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	1.25%
		SMA/Sederajat	20	25%
		D1/D2/D3	33	41.25%
		D4/S1	22	27.5%
		S2	4	5%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	29	36.25%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	17	21.25%
		Wirausaha	12	15%
		Ibu Rumah Tangga	3	3.75%
		Pelajar/Mahasiswa	6	7.5%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	2.5%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	11	13.75%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	80	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 Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA	8	96.88	96.88	96.88	93.75	96.88	93.75	96.88	93.75	93.75	95.56
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	53	89.15	91.04	89.15	88.21	90.09	91.51	91.51	88.68	90.09	89.94
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	19	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Rerata IKM Per Unsur			92.50	93.75	92.50	91.56	93.13	93.75	94.06	91.88	92.81	92.89
IKM Unit Layanan			92.89									
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: Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan.

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

- Terimakasih atas semua saran dan bantuannya Bu, semoga makin sukses
- Terus pertahankan kinerja yg sdh baik ini
- sya lapor langsung ditindaklanjuti. Mantab

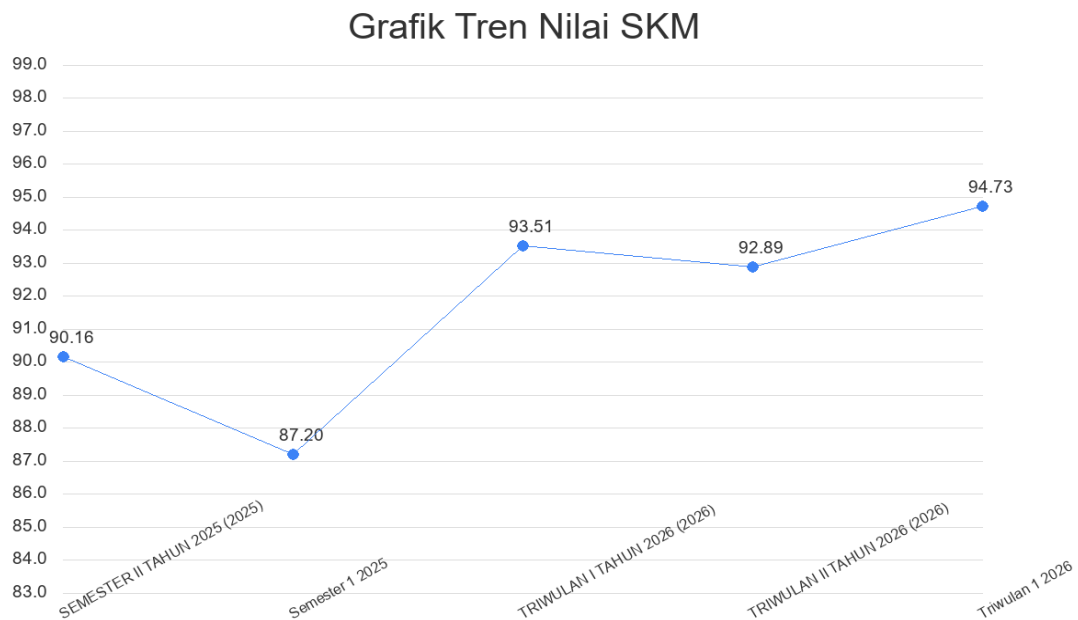
Atas dasar temuan tersebut, DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan 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	Biaya/Tarif	Penyebarluasan informasi baik lisan, tulisan, dan media sosial bahwa distribusi alat dan obat kontrasepsi adalah tanpa biaya/gratis	Bulan Juli - Agustus Tahun 2026	Tim Kerja Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan
2	Sarana dan Prasarana	Penataan ulang sarana dan prasarana nyaman dan mudah digunakan, seperti ruang tunggu yang nyaman	Bulan Juli - Agustus Tahun 2026	Tim Kerja Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi dan penyebarluasan informasi baik lisan, tulisan, media cetak (brosur/leaflet) dan media sosial tentang layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses	Bulan Juli - Agustus Tahun 2026	Tim Kerja Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 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 DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 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 DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

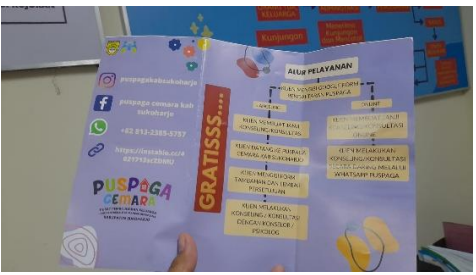
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.21
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.39
3	Waktu Penyelesaian	92.66
4	Biaya/Tarif	93.48
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.21
6	Kompetensi Pelaksana	94.02
7	Perilaku Pelaksana	95.38
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.48
9	Sarana dan Prasarana	93.48

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 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	Penyebarluasan informasi tentang layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang tepat waktu, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Sudah	Deskripsi: Penyebarluasan informasi tentang layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang tepat waktu, baik secara langsung, media sosial Instagram dan wa Hambatan: tidak ada	

2	Waktu Penyelesaian	Jadwal pengiriman akan ditinjau ulang berdasarkan kebutuhan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan	Sudah	Deskripsi: Jadwal pengiriman akan diifokan sebelum pengiriman, agar petugas siap dan standby Hambatan: tidak ada	
3	Persyaratan	Sosialisasi dan publikasi persyaratan pelayanan Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPAGA)	Sudah	Deskripsi: Sosialisasi dan publikasi persyaratan pelayanan Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPAGA) melalui media sosial instagram Hambatan: tidak ada	

BAB IV

KESIMPULAN

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

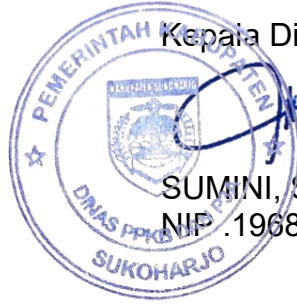
- Sebanyak 80 orang mengisi SKM pada DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1 menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 53 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 92.89. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).

Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:

- Penyebarluasan informasi tentang layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang tepat waktu, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan, tanpa keterangan hambatan
- Jadwal pengiriman akan ditinjau ulang berdasarkan kebutuhan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan, tanpa keterangan hambatan
- Sosialisasi dan publikasi persyaratan pelayanan Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPAGA), tanpa keterangan hambatan.

Sukoharjo, 30 Juni 2026

Kepala Dinas PPKB dan P3A



SUMINI, SE,MM

NIP .196810211994032010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

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)



