

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



**PUSKESMAS NGUTER
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	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	22

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 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 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 - 15 Apr 2026	15
2	Pengumpulan Data	15 Apr 2026 - 15 Jun 2026	62
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 Jun 2026 - 20 Jun 2026	6

4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 Jun 2026 - 30 Jun 2026	9
---	--------------------------------	---------------------------	---

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	15	14
2	Pelayanan IGD	15	14
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	40	36
4	Pelayanan KIE atau Konsultasi	15	14
5	Pelayanan Laboratorium	40	36
6	Pelayanan Obat	40	36
7	Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia	80	66
8	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	50	44
9	Pelayanan Persalinan	15	14
10	Pelayanan Poli Anak dan Imunisasi	30	28
11	Pelayanan Poli KIA dan KB	30	28
12	Pelayanan Rawat Inap	15	14
Total		385	344

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 358 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	108	30.17%
		Perempuan	250	69.83%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	66	18.44%
		SMP/Sederajat	39	10.89%
		SMA/Sederajat	203	56.7%
		D1/D2/D3	18	5.03%
		D4/S1	32	8.94%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	18	5.03%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	91	25.42%
		Wirausaha	31	8.66%
		Ibu Rumah Tangga	138	38.55%
		Pelajar/Mahasiswa	28	7.82%
		Petani/Nelayan	19	5.31%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.28%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	30	8.38%
		Perangkat Desa	2	0.56%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	358	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%

TERKENDALI

		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.

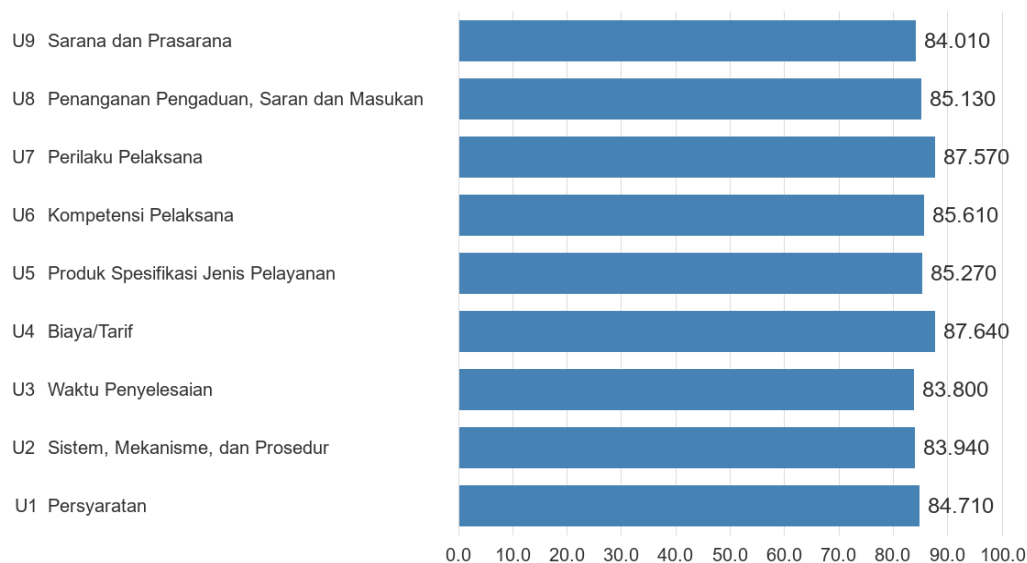
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Administrasi	26	79.81	77.88	76.92	76.92	79.81	77.88	81.73	77.88	76.92	78.47
2	Pelayanan IGD	15	86.67	86.67	85.00	86.67	85.00	83.33	86.67	85.00	83.33	85.39
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	36	81.94	81.94	83.33	86.81	86.11	86.11	89.58	83.33	83.33	84.67
4	Pelayanan KIE atau Konsultasi	14	87.50	87.50	85.71	87.50	87.50	87.50	89.29	87.50	87.50	87.50
5	Pelayanan Laboratorium	36	86.81	86.11	86.11	88.89	88.19	87.50	88.89	86.81	86.11	87.25
6	Pelayanan Obat	36	86.11	84.03	86.11	91.67	86.81	88.19	90.97	86.81	86.11	87.39
7	Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia	67	85.07	83.96	83.21	84.70	85.07	84.33	84.70	83.96	83.96	84.33
8	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	44	85.23	85.23	86.36	87.50	84.66	87.50	89.20	84.09	82.95	85.86
9	Pelayanan Persalinan	14	85.71	85.71	83.93	96.43	87.50	87.50	91.07	92.86	85.71	88.50
10	Pelayanan Poli	28	81.25	80.36	78.57	90.18	81.25	83.93	85.71	84.82	81.25	83.03

TERKENDALI

	Anak dan Imunisasi											
11	Pelayanan Poli KIA dan KB	28	86.61	86.61	85.71	92.86	87.50	87.50	88.39	90.18	87.50	88.08
12	Pelayanan Rawat Inap	14	85.71	83.93	83.93	87.50	83.93	85.71	87.50	83.93	85.71	85.36
Rerata IKM Per Unsur			84.71	83.94	83.80	87.64	85.27	85.61	87.57	85.13	84.01	85.29
IKM Unit Layanan			85.29									
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, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana. Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Alhamdulillah untk pelayanan sudah bagus... Semoga lebih baik lagi... Aamiin
- Semoga puskesmas nguter semakin maju dan untuk pelayanannya semakin ditingkatkan
- Untuk pelayanan scalling gigi semoga bisa tercover dengan BPJS seperti tahun kemarin... Terimakasih☐
- Dalam layanan lansia atau umum seandainya bisa dalam pengajuan / minta rujukan tidak dicampur dengan pelayanan kesehatan biar cepat terlayani karena rujukan kan beda dengan cek kesehatan atau kontrol
- Saat pemeriksaan diharapkan bisa memeriksa dengan lebih baik dan sungguh-sungguh karena terkadang hanya sebatas ditanyakan keluhan

seperti apa lalu diresepkan obat tanpa diperiksa, Serta pemilahan pasien yang minta rujukan dan berobat agar tidak dijadikan satu.

- Pelayanan di puskesmas Celep dari petugas pendaftaran, pemeriksaan sampai obat sangat memuaskan dan tidak ngantri
- Pasien di bingung kan dengan pendaftaran online,
- Di Ruang rawat Inap persalinan ruangan panas sekali dan banyak nyamuk ada kipas angin tapi tidak terasa

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:

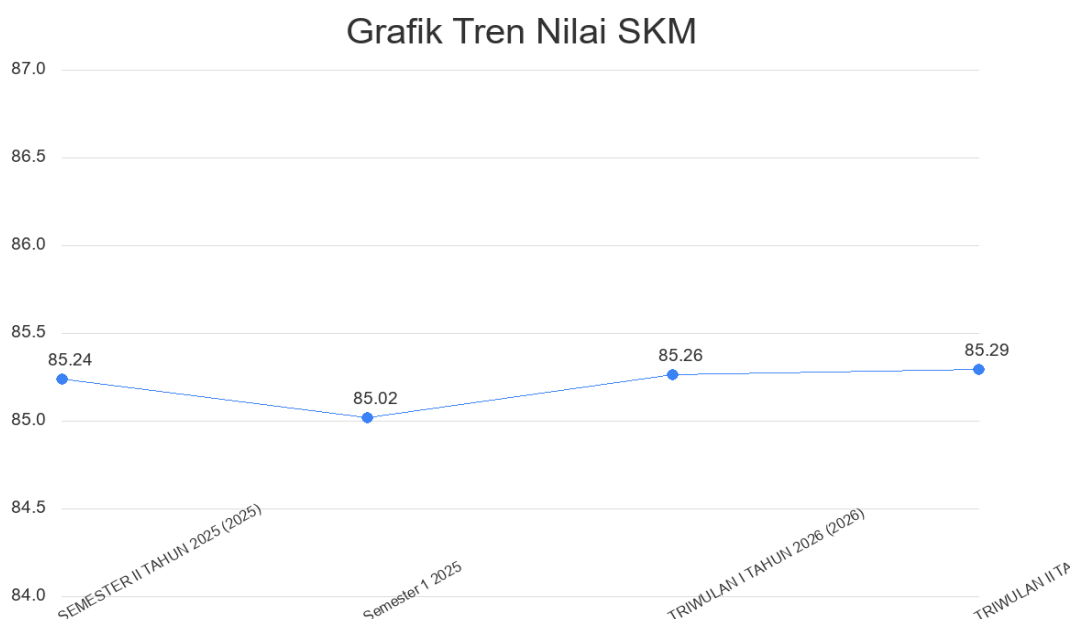
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Optimalisasi, monitoring dan evaluasi penggunaan antrian online dan mobile jkn	Mulai bulan juli 2026	semua PJ klaster
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan sesuai dengan SOP	Mulai bulan juli 2026	semua PJ klaster
3.	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan sarana dan prasarana pendukung pelayanan sesuai PMK 19 tahun 2024 dan KMK No HK 01 07 Menkes 1578 tahun 2024 tentang standar peralatan	Mulai bulan juli 2026	semua PJ klaster

		dalam penguatan pelayanan kesehatan primer		
--	--	--	--	--

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 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	84.89
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.14
3	Waktu Penyelesaian	84.63
4	Biaya/Tarif	87.15
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84.45
6	Kompetensi Pelaksana	85.01
7	Perilaku Pelaksana	85.33
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.39
9	Sarana dan Prasarana	85.39

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS NGUTER 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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan secara rutin di Puskesmas Nguter 2. Pemberian informasi produk layanan	Sudah	Deskripsi: 1. Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan secara rutin melalui kegiatan lokakarya mini bulanan Puskesmas Nguter dan rapat bulanan masing-masing klaster(pralokmin) 2. Pemberian informasi produk layanan dengan media cetak, media elektronik dan media sosial. Media cetak dengan di cetak dan ditempel di lobi pendaftaran. media elektronik dengan videotron TV di ruang tunggu pelayanan. Dan media sosial melalui ig dan fb. Hambatan: tidak ada	 
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi penggunaan antrian online dan mobile jkn untuk mendukung cepatnya pelayanan	Sudah	Deskripsi: Sosialisasi dilakukan secara langsung, melalui media elektronik, media cetak dan media sosial. Secara langsung dengan edukasi langsung kepada pasien di lobi pendaftaran. Media cetak dengan	

TERKENDALI

				pembuatan flyer dan dibagikan ke pasien. Media sosial dengan melalui instagram dan facebook Puskesmas Hambatan: Tidak semua pasien memiliki akses internet yang memadai untuk pendaftaran online. Keterampilan teknologi pasien dan keluarga ada yang masih kurang	
3	Persyaratan	1. 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 2. Pemenuhan sarana dan prasarana yang mendukung pemanfaatan IT di unit layanan sehingga pelayanan lancar dan cepat.	Sudah	Deskripsi: 1. Pengusulan dan pengadaan alkes telah dilaksanakan. Di bulan juni alkes sudah diserahkan ke user. Macam alkes diantaranya timbangan bayi, pengukur tinggi, gunting benang lurus, dll (terlampir) Untuk sarana prasarana telah dilakukan maintenance, diantaranya maintenance listrik, AC, dan IPAL 2. Pemenuhan sarana prasarana yang mendukung pemanfaatan IT yaitu dengan penggantian komputer yang sudah lelet dan tidak support aplikasi terbaru dengan komputer baru di bulan juni 2026. Yang kedua dengan penambahan bandwidth dari 50 mbps ke 100 mbps	

TERKENDALI

				Hambatan: Hambatan dalam IT adalah berkaitan dengan server BPJS. Apabila server BPJS down, kita hanya bisa menunggu, tidak bisa melakukan tindakan apapun.	
--	--	--	--	--	--

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 358 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS NGUTER. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pemeriksaan Umum dan Lansia menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 67 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS NGUTER, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.29. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS NGUTER telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Nguter, 30 Juni 2026
Kepala Puskesmas Nguter



dr. Nung Kurniawati
Pembina

NIP. 19820525 201406 2 002

PARAF KOORDINASI	
PJ Kluser 1 Manajemen	
Penanggung Jawab (PJ)	
Pelaksana	

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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)

