

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



**PUSKESMAS WERU  
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.....	17
LAMPIRAN .....	18
1. Kuesioner .....	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	19

## 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 .....	11
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 WERU 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 WERU 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	Layanan BP Umum	online
2	Layanan Gigi	online
3	Layanan Ibu, Anak, dan Imunisasi	online
4	Layanan Lanjut Usia	online
5	Layanan Obat	online
6	Layanan Pendaftaran dan Administrasi	online
7	Layanan Penunjang (Laboratorium, Fisioterapi, dan Konsultasi)	online
8	Layanan PONEID dan Pasca Melahirkan	online
9	Layanan UGD dan Rawat Inap	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 PUSKESMAS WERU dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1 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	27 Feb 2026 - 04 Mar 2026	6
2	Pengumpulan Data	27 Feb 2026 - 27 Mar 2026	29
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Mar 2026 - 31 Mar 2026	12
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	21 Mar 2026 - 31 Mar 2026	11

#### 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	Layanan BP Umum	30000	379
2	Layanan Gigi	30000	379
3	Layanan Ibu, Anak, dan Imunisasi	30000	379
4	Layanan Lanjut Usia	30000	379
5	Layanan Obat	30000	379
6	Layanan Pendaftaran dan Administrasi	30000	379
7	Layanan Penunjang (Laboratorium, Fisioterapi, dan Konsultasi)	30000	379

8	Layanan PONEC dan Pasca Melahirkan	30000	379
9	Layanan UGD dan Rawat Inap	30000	379
<b>Total</b>		<b>270000</b>	<b>3411</b>

## 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 301 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	32	10.63%
		Perempuan	269	89.37%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.33%
		SD/Sederajat	11	3.65%
		SMP/Sederajat	24	7.97%
		SMA/Sederajat	82	27.24%
		D1/D2/D3	92	30.56%
		D4/S1	69	22.92%
		S2	22	7.31%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	119	39.53%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	12	3.99%
		Wirausaha	8	2.66%
		Ibu Rumah Tangga	121	40.2%
		Pelajar/Mahasiswa	2	0.66%
		Petani/Nelayan	3	1%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	0.66%
		Pensiunan	5	1.66%
		Lainnya	26	8.64%
	Perangkat Desa	3	1%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	301	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

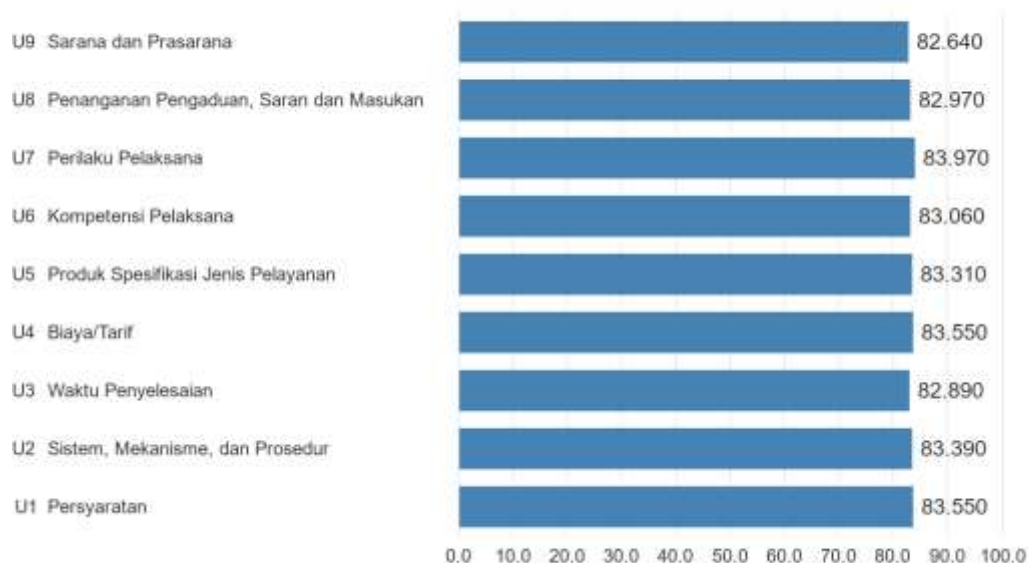
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**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	Layanan BP Umum	142	82.04	81.69	79.93	80.63	79.93	80.11	82.04	80.46	79.75	80.75
2	Layanan Gigi	21	84.52	84.52	84.52	84.52	86.90	84.52	86.90	84.52	85.71	85.19
3	Layanan Ibu, Anak, dan Imunisasi	27	87.96	86.11	86.11	87.04	87.96	87.04	84.26	86.11	85.19	86.39
4	Layanan Lanjut Usia	21	85.71	85.71	84.52	84.52	85.71	86.90	88.10	86.90	86.90	86.14
5	Layanan Obat	12	89.58	89.58	89.58	89.58	89.58	89.58	89.58	89.58	89.58	89.50
6	Layanan Pendaftaran dan Administrasi	20	87.50	88.75	86.25	86.25	86.25	86.25	86.25	87.50	85.00	86.67
7	Layanan Penunjang (Laboratorium, Fisioterapi, dan Konsultasi)	16	85.94	84.38	87.50	85.94	89.06	85.94	87.50	82.81	79.69	85.44
8	Layanan PONEC dan Pasca Melahirkan	14	80.36	80.36	89.29	92.86	87.50	87.50	87.50	87.50	91.07	87.06
9	Layanan UGD dan Rawat Inap	28	79.46	81.25	81.25	83.04	81.25	81.25	80.36	80.36	82.14	81.14

Rerata IKM Per Unsur	83.55	83.39	82.89	83.55	83.31	83.06	83.97	82.97	82.64	83.26
IKM Unit Layanan	<b>83.26</b>									
Mutu Unit Layanan	<b>Baik (B)</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: Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana.

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

Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan.

Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS WERU 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:

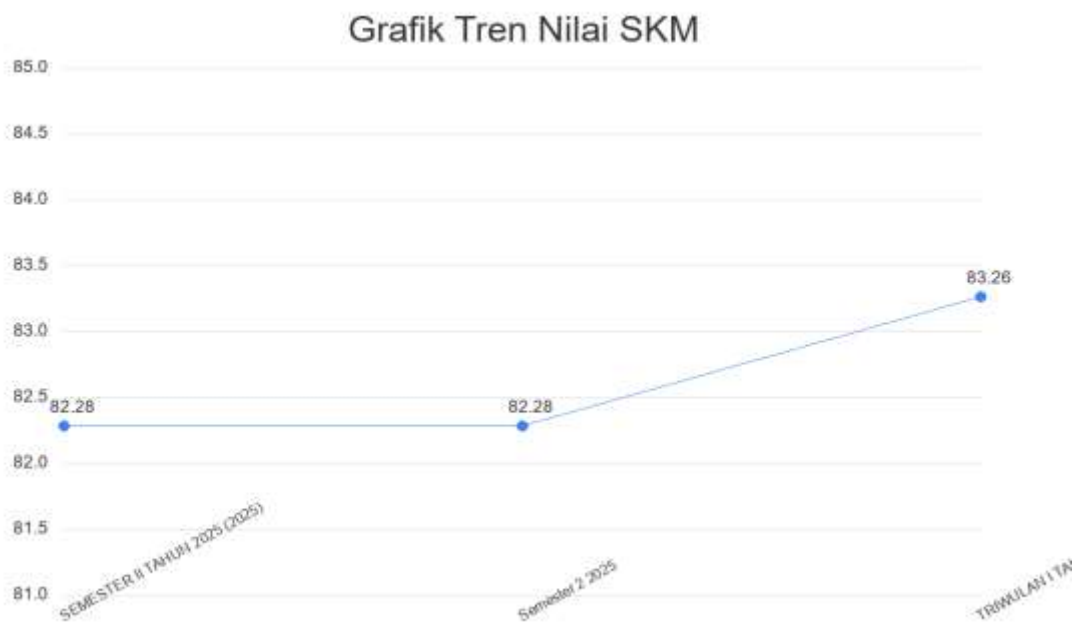
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	pengoptimalan ceklist Daftar Tilil	Bulan Juni 2026	dr Ani Suryani

		prosedur layanan SOP waktu layanan - melakukan monitoring/hasil rekapitulasi ceklist Daftar Tilik SOP waktu layanan di internal Puskesmas		
2	Sarana dan Prasarana	Rekapitulasi fasilitas dan perlengkapan sarana dan prasarana sesuai prioritas kebutuhan untuk pelayanan pelanggan dan masyarakat dengan penyesuaian pengotimalan anggaran	Bulan Juni 2026	dr Ani Suryani
3	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana sudah mengikuti kompetensi standar yang telah ditetapkan.	Bulan Juni 2026	dr Ani Suryani

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS WERU 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 WERU 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 WERU periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) 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	83.39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.44
3	Waktu Penyelesaian	80.93
4	Biaya/Tarif	81.98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.96
6	Kompetensi Pelaksana	82.16
7	Perilaku Pelaksana	83.60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.29
9	Sarana dan Prasarana	81.73

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS WERU 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	- pengoptimalan ceklist Daftar Tilik prosedur layanan SOP waktu layanan - melakukan monitoring/hasil rekapitulasi ceklist Daftar Tilik SOP waktu layanan di internal Puskesmas	Belum	Terbatasnya anggaran untuk mencetak ceklist semua daftar tilik prosedur layanan	Tidak ada
2	Sarana dan Prasarana	Rekapitulasi fasilitas dan perlengkapan sarana dan prasarana sesuai prioritas kebutuhan untuk pelayanan pelanggan dan masyarakat dengan penyesuaian pengotimalan anggaran	Belum	Rekapitulasi fasilitas dan perlengkapan sarana dan prasarana dilakukan setiap semester	Tidak ada
3	Biaya/Tarif	penyampaian informasi biaya/tarif telah tertera pada tempat pelayanan	Sudah	1. Biaya tarif di tempel di ruang pendaftaran sehingga masyarakat yang tidak mempunyai JKN bias	Tidak ada

				mengetahui biaya pelayanan di puskesmas weru Kuitansi dan biaya pelayanan di sampaikan di pelayanan saat akan di mulai pelaayanan.	
--	--	--	--	---	--

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 301 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS WERU. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan BP Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 142 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS WERU, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.26. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS WERU telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
  - - pengoptimalan ceklist Daftar Tilil prosedur layanan SOP waktu layanan
- melakukan monitoring/hasil rekapitulasi ceklist Daftar Tilik SOP waktu layanan di internal Puskesmas, tanpa keterangan hambatan
- Rekapitulasi fasilitas dan perlengkapan sarana dan prasarana sesuai prioritas kebutuhan untuk pelayanan pelanggan dan masyarakat dengan penyesuaian pengotimalan anggaran, tanpa keterangan hambatan
- Penyampaian informasi biaya/tarif telah tertera pada tempat pelayanan, tanpa keterangan hambatan

Sukoharjo, 10 April 2026

Kepala Puskesmas Weru



Priyono Budi Raharjo, SKM

19690416 199403 1 012

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS WERU

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
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	

<b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	

Kritik dan Saran:
-------------------

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)