

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



PUSKESMAS BENDOSARI
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) i

DAFTAR ISI.....ii

DAFTAR TABEL iii

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..... 12

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 13

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 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, mengamatkan 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 Bendosari 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 Bendosari 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 Imunisasi	online & offline
2	Pelayanan KB dan IVA	online & offline
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
4	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	online & offline
5	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	online & offline
6	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	online & offline
7	RUANG MANAJEMEN	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 Bendosari dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan II Tahun 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 April 2026 - 7 April 2026	7
2	Pengumpulan Data	01 Apr 2026 - 30 Juni 2026	30
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	20 Jun 2026 - 30 Jun 2026	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Juli 2026 - 10 Juli 2026	10

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 Imunisasi	20	19
2	Pelayanan KB dan IVA	15	14
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	20	19
4	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	40	36
5	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	30	28
6	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	60	52
7	Ruang Manajemen	3	10
Total		188	178

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 212 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	47	22.17%
		Perempuan	165	77.83%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	0.94%
		SD/Sederajat	50	23.58%
		SMP/Sederajat	44	20.75%
		SMA/Sederajat	90	42.45%
		D1/D2/D3	11	5.19%
		D4/S1	15	7.08%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	6	2.83%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	52	24.53%
		Wirausaha	25	11.79%
		Ibu Rumah Tangga	72	33.96%
		Pelajar/Mahasiswa	24	11.32%
		Petani/Nelayan	12	5.66%
		Pekerja Lepas/Free-lance	11	5.19%
		Pensiunan	3	1.42%
		Lainnya	7	3.3%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	212	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

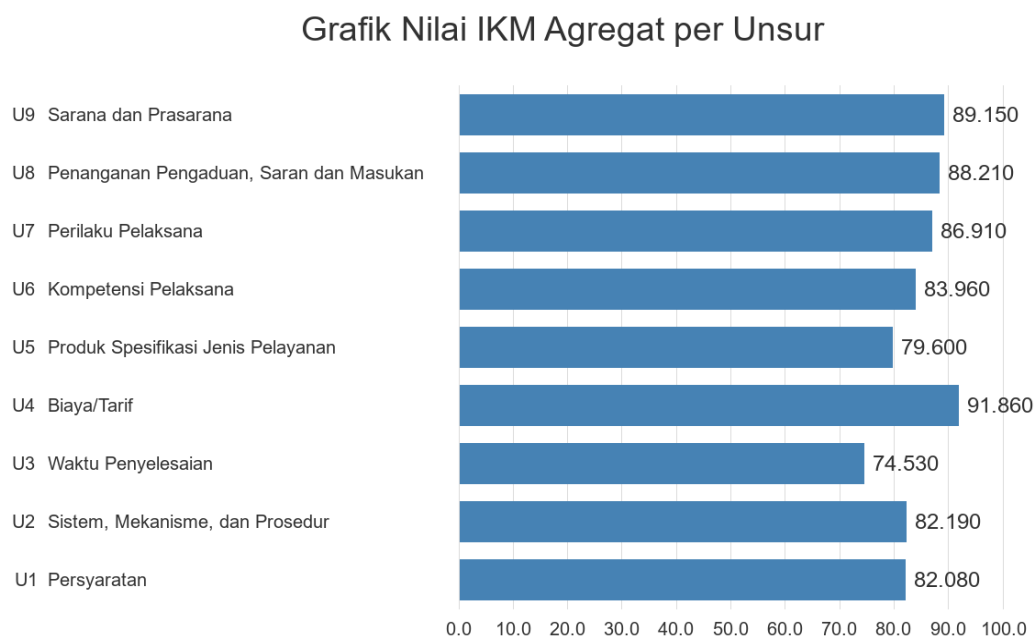
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Re-sponden	Persyara-tan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Imunisasi	19	82.89	82.89	77.63	90.79	80.26	85.53	90.79	100.00	84.21	86.14
2	Pelayanan KB dan IVA	18	77.78	81.94	72.22	94.44	77.78	84.72	86.11	98.61	72.22	82.86
3	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	29	84.48	84.48	74.14	95.69	85.34	87.07	92.24	99.14	82.76	87.28
4	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	37	81.76	80.41	71.62	89.86	77.70	81.76	83.78	80.41	95.95	82.58
5	Pelayanan Mana-jemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	28	83.04	81.25	75.00	92.86	80.36	86.61	87.50	97.32	83.04	85.17
6	Pelayanan Pemerik-saan Kesehatan Umum	69	81.52	82.25	75.00	92.75	78.26	82.61	85.51	79.35	97.10	83.78
7	Ruang Manajemen	12	83.33	83.33	79.17	79.17	79.17	81.25	85.42	81.25	85.42	81.97
Rerata IKM Per Unsur			82.08	82.19	74.53	91.86	79.60	83.96	86.91	88.21	89.15	84.26
IKM Unit Layanan			84.26									
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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.

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

1. Pembayaran di kasir kalau bisa menggunakan Qris
2. Ada masukan dari pengunjung untuk Menyediakan fasilitas air minum untuk pasien.
3. Ada keluhan dari pasien mengenai alur pelayanan yang membingungkan
4. Terdapat keluhan dari pasien terkait kebijakan pemberian terapi obat di Puskesmas Pembantu (Pustu) yang tidak dapat mencakup kebutuhan selama 30 hari, sehingga mengharuskan pasien untuk berkunjung dan mengantri lebih lama di Puskesmas Induk.

Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Bendosari 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:

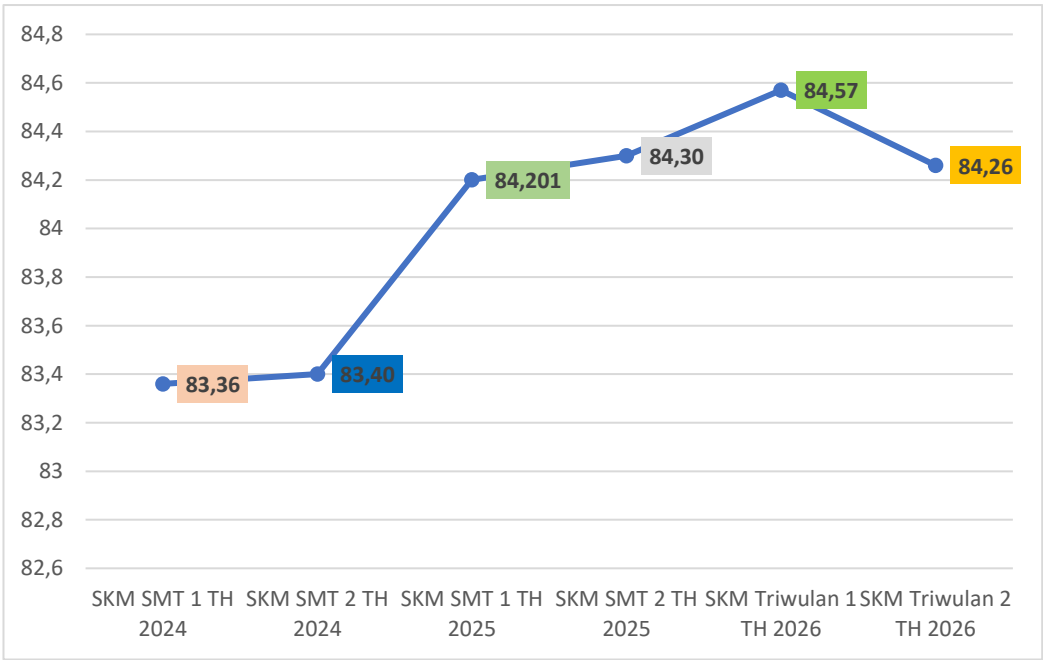
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Merespons masukan berulang dari pelanggan mengenai efisiensi di loket pembayaran agar pembayaran bisa melalui Qris. Menindaklanjuti arahan (feedback) dari Dinas Kesehatan terkait digitalisasi sistem transaksi, Puskesmas bendosari kini telah resmi merealisasikan pengadaan QRIS sebagai salah satu alternatif alat pembayaran pelayanan. Mensosialisasi kepada pengunjung pembayaran pelayanan bisa berupa non tunai (Qris)	Juli 2026	PJ Lintas Kluster
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan pengadaan sarana air minum (water dispenser / water station) beserta kelengkapannya yang higienis.	Juli 2026	PJ Lintas Kluster
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Membuat SOP alur layanan yang disesuaikan sesuai sistem kluster	Agustus 2026	PJ Lintas Kluster
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyusunan dan penetapan jadwal piket Dokter penanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara berkala di Pustu	Juli 2026	PJ Lintas Kluster

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Bendosari 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. Tren Nilai SKM Triwulan II Tahun 2026



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode meskipun terjadi sedikit penurunan di Triwulan 2 Tahun 2026 menandakan perlunya evaluasi berkala terhadap unsur-unsur pelayanan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Bendosari telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

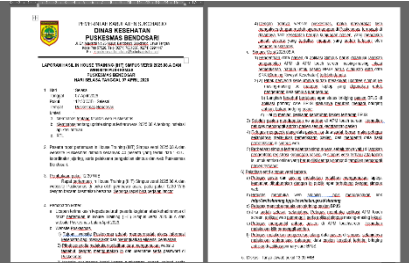
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Bendosari periode Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	81.68
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.96
3	Waktu Penyelesaian	75.99
4	Biaya/Tarif	93.18
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.39
6	Kompetensi Pelaksana	84.38
7	Perilaku Pelaksana	85.09
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81.68
9	Sarana dan Prasarana	95.60

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Puskesmas Bendosari 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	1. Memberikan edukasi kepada pasien agar melakukan screening kesehatan mandiri dan melakukan pendaftaran secara online melalui mobile JKN untuk meminimalisir waktu pendaftaran. 2. Melakukan Update dan pemeliharaan simpus (agar simpus tidak sering eror) dilakukan secara rutin agar pelayanan lancar dan waktu tunggu lebih cepat.	Sudah	Deskripsi: Sudah dilakukan sosialisasi skrining mandiri melalui sosial media instagram dan sudah melakukan pemeliharaan rutin simpus Hambatan: tidak ada hambatan	Update Informasi sosialisasi Skrining kesehatan mandiri untuk meminimalisir waktu pendaftaran pada Instagram (Mei 2026)  Sudah dilakukan pemeliharaan Simpus 07 April 2026 (laporan hasil IHT Simpus) 

					
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memasang informasi dan mengupdate jenis jenis layanan yang bisa dilayani di Puskesmas Bendosari pada ruang tunggu pasien 2. Mensosialisasikan produk-produk spesifikasi jenis pelayanan kepada pengunjung baik di dalam gedung maupun diluar gedung puskesmas . Seperti pelayanan imunisasi bisa dilakukan di daerah sebulan sekali sesuai jadwal.	Sudah	Deskripsi: Sudah dilakukan update jenis jenis layanan dan tarif layanan di dinding Informasi ruang tunggu, serta sudah melakukan sosialisasi melalui WA dan juga sosial media instagram Hambatan: tidak ada hambatan	UPDATE INFORMASI TARIF PEMERIKSAAN DI DINDING INFORMAS (April 2026)   

					Bidan Desa selalu Update pelayanan Pusling di balai desa melalui story WA Sosialisasi Produk layanan pemerik- saan IVA test dan HPV DNA melalui in-  
3	Persyaratan	1. Review dan sinkronisasi informasi persyaratan di semua kanal (Banner, Website, Media Sosial). 2. Sosialisasi masif melalui lintas sektor (Kelurahan/Desa) dan pengingat di pendaftaran online	Sudah	Deskripsi: telah dilakukan rievew dan sosialisasi dalam semua kanal seperti media sosial instagram , Rapat Lokmin Linsek,mengenai informasi persyaratan periksa ke Puskesmas, informasi rujukan BPJS, dan informasi lainnya. Hambatan: Tidak semua orang mengikuti sosial media	Informasi Rujukan BPJS dan Info persyaratan USG di media sosial Instagram  

					Sosialisasi Informasi Persyaratan Pelayanan Puskesmas di Rapat Lokmin Linsek (Juni 2026) 
--	--	--	--	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 212 orang mengisi SKM pada Puskesmas Bendosari. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 69 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bendosari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.26. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Bendosari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 13 Juli 2026
Kepala Puskesmas Bendosari



dr. Romdon Nugroho
Pembina Tingkat I
NIP. 19711112 200604 1 018

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

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/Free- lance	☐ 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)



Link Survei kepuasan Masyarakat secara online



(Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat secara online di ruang Manajemen)

