

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



**PUSKESMAS SUKOHARJO  
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.....	7
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) .....	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 .....	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 SUKOHARJO 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 SUKOHARJO 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 Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
5	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	online & offline
6	Pelayanan Laboratorium	online & offline
7	Pelayanan Lansia	online & offline
8	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	online & offline
9	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	online & offline
10	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	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 SUKOHARJO 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	02 Feb 2026 - 07 Feb 2026	6
2	Pengumpulan Data	09 Feb 2026 - 21 Mar 2026	41

3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Mar 2026 - 25 Mar 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Mar 2026 - 28 Mar 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 Farmasi	50	44
2	Pelayanan Fisioterapi	15	14
3	Pelayanan Imunisasi	15	14
4	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	25	24
5	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	25	24
6	Pelayanan Laboratorium	15	14
7	Pelayanan Lansia	15	14
8	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	25	24
9	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	95	76
10	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	210	136
<b>Total</b>		<b>490</b>	<b>384</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 384 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	78	20.31%
		Perempuan	306	79.69%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	8	2.08%
		SD/Sederajat	33	8.59%
		SMP/Sederajat	63	16.41%
		SMA/Sederajat	190	49.48%
		D1/D2/D3	35	9.11%
		D4/S1	52	13.54%
		S2	3	0.78%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	61			15.89%
Wirausaha	19			4.95%
Ibu Rumah Tangga	164			42.71%
Pelajar/Mahasiswa	18			4.69%
Petani/Nelayan	2			0.52%
Pekerja Lepas/Freelance	11			2.86%
Pensiunan	7			1.82%
Lainnya	75			19.53%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		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

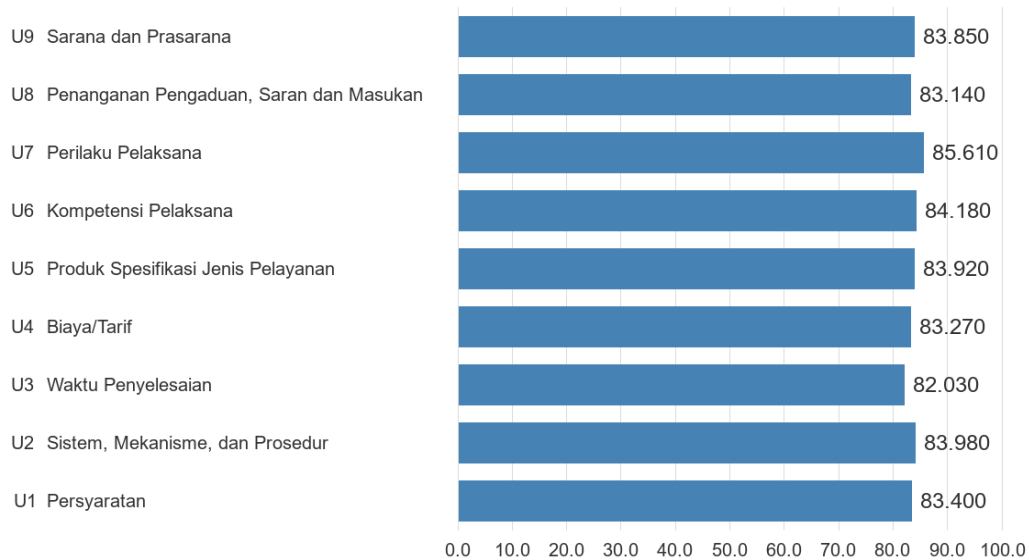
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**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 Farmasi	44	84.66	84.66	80.68	82.95	83.52	82.95	86.36	82.95	82.95	83.56
2	Pelayanan Fisioterapi	14	83.93	87.50	83.93	82.14	85.71	87.50	87.50	83.93	92.86	86.14
3	Pelayanan Imunisasi	14	83.93	91.07	87.50	87.50	89.29	85.71	89.29	87.50	87.50	87.69
4	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	24	86.46	87.50	87.50	87.50	88.54	87.50	89.58	87.50	86.46	87.61
5	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	24	81.25	83.33	79.17	83.33	83.33	82.29	83.33	79.17	84.38	82.17
6	Pelayanan Laboratorium	14	83.93	83.93	85.71	83.93	83.93	85.71	85.71	85.71	85.71	84.97
7	Pelayanan Lansia	14	85.71	87.50	85.71	85.71	85.71	87.50	87.50	87.50	85.71	86.53
8	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	24	83.33	84.38	84.38	81.25	84.38	84.38	86.46	83.33	83.33	83.94
9	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	76	87.17	86.84	86.51	86.51	87.83	88.82	90.79	88.82	88.82	87.97

10	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	136	80.33	80.15	77.57	80.51	80.15	80.70	81.25	78.68	79.23	79.86
Rerata IKM Per Unsur			83.40	83.98	82.03	83.27	83.92	84.18	85.61	83.14	83.85	83.72
IKM Unit Layanan			<b>83.72</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: Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

- bagi saya pelayanan sesuai prosedur urut dan antri
- Selama ini pelayanan farmasi sudah bagus semoga kedepanya bisa terus ditingkatkan
- Area parkir perlu di tambah mengingat jalur cepat.
- Alhamdulillah pelayanan farmasi cukup memuaskan, informatif, dan ramah, bisa ditingkatkan lagi senyum, salam dan sapaanya 😊
- PERLU PENAMBAHAN KURSI TUNGGU
- Tingkatkan pelayanan yang bagus untuk pasien walaupun saat ini sudah bagus
- Tetap jaga kualitas pelayanan.
- Mungkin saat pelayanan imunisasi waktu cek data diri, ada cek timbangan bb balita juga, Terimakasih 😊 Semoga pelayanan Puskesmas Sukoharjo selalu yang terbaik, nyaman, dan terpadu 😊

- untuk pelayanan sudah bagus, lebih ditingkatkan lagi saja agar menjadi lebih baik.
- Mempertahankan pelayanan masyarakat yg sdh ada,dan semoga tambah bagus kedepannya.
- Karna poli umum dan poli lansia jadi satu ruangan,sebenarnya pintu masuknya berbeda tp ibu aku jadi bingung. Mohon untuk ada tulisan di pintu masuk yg besar. Terima Kasih

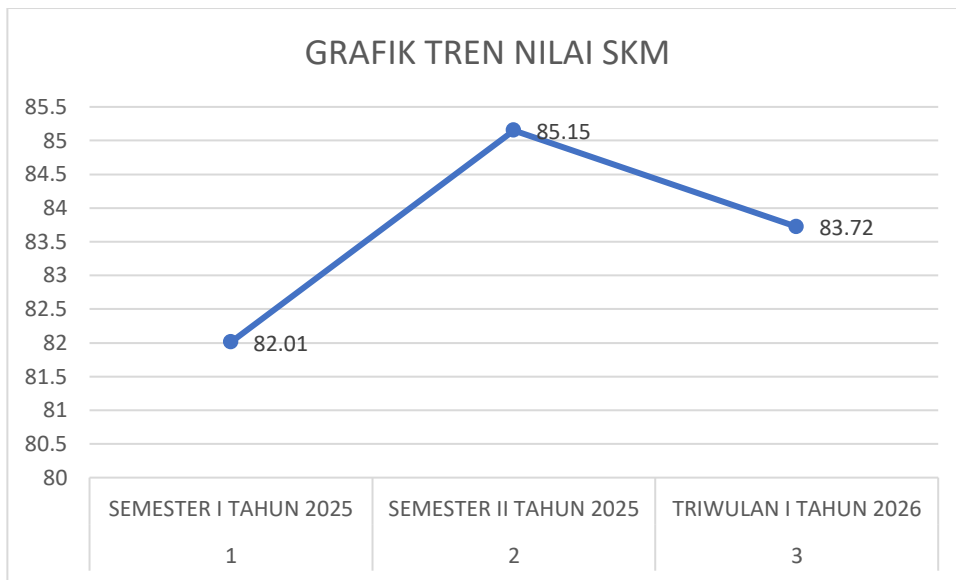
Atas dasar temuan tersebut, PUSKESMAS SUKOHARJO menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Melakukan audit internal terkait waktu tunggu penyelesaian layanan	Triwulan 2 Tahun 2026	Koordinator Audit Internal
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengaktifkan Kembali tim pengaduan,melakukan pencatatan dan Analisa pengaduan dan menjadwalkan pemberian umpan balik, serta melakukan monitoring dan evaluasi berkala.	Triwulan 2 Tahun 2026	Koordinator Tim Keluhan Pelanggan
3	Biaya/Tarif	Sosialisasi aktivasi maupun reaktivasi BPSJ PBI maupun non PBI	Triwulan 2 Tahun 2026	Managemen

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PUSKESMAS SUKOHARJO 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, terjadi penurunan tren nilai SKM Triwulan I tahun 2026 dari SKM Semester II di tahun 2025. Namun secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PUSKESMAS SUKOHARJO telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan, terlihat dari nilai SKM yang masih menunjukkan kualitas BAIK (B) dengan nilai SKM 83.72.

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PUSKESMAS SUKOHARJO 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	84.73
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84.90
3	Waktu Penyelesaian	83.70
4	Biaya/Tarif	86.13
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.13
6	Kompetensi Pelaksana	85.23
7	Perilaku Pelaksana	86.67
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.57
9	Sarana dan Prasarana	85.29

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PUSKESMAS SUKOHARJO 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	Melakukan audit internal terkait waktu tunggu pelayanan	Sudah	<p>Deskripsi: Telah dilaksanakan audit internal terkait waktu tunggu pelayanan oleh tim audit internal</p> <p>Hambatan: Pelaksanaan audit tidak sesuai dengan jadwal/ perencanaan karena tim/petugas audit beserta petugas layanan seringkali banyak kegiatan yang sifatnya mendadak, sehingga jadwal harus bergeser.</p>	
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi penanganan pengaduan saran dan masukan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media.	Sudah	<p>Deskripsi: Sosialisasi tentang media maupun alur penanganan pengaduan saran dan masukan telah dilaksanakan, baik secara langsung (kepada pengunjung) maupun melalui media (media massa : instagram, facebook, tiktok)</p> <p>Hambatan: Keterbatasan SDM dan Waktu : tenaga kesehatan di Puskesmas yang ditugaskan, memiliki peran yang tidak hanya sebagai tim pengelola aduan, sehingga terjadi kurangnya konsistensi dalam sosialisasi</p>	

				yang menyebabkan informasi belum bisa diterima masyarakat dengan optimal.	
3	Persyaratan	Sosialisasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media	Sudah	<p>Deskripsi: Telah dilaksanakan sosialisasi tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat</p> <p>Hambatan: Masyarakat cenderung mencari informasi saat sudah sakit saja/ membutuhkan, sehingga tidak mempersiapkan persyaratan sebelumnya, menimbulkan ketidaktahuan saat akan mendapatkan pelayanan. (sosialisasi yang bersifat preventive kurang terserap).</p>	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 384 orang mengisi SKM pada PUSKESMAS SUKOHARJO. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 136 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PUSKESMAS SUKOHARJO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 83.72. Meskipun terjadi penurunan nilai SKM dari Semester sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PUSKESMAS SUKOHARJO telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Selasa, 14 April 2026  
Kepala Puskesmas Sukoharjo



dr. KUNARI MAHANANI  
NIP. 1974051420140620001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

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

<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)

**DOKUMENTASI**



**SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

**TRIWULAN I TAHUN 2026**