

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



PUSKESMAS BENDOSARI
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)..... 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 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 Farmasi	online & offline
2	Pelayanan Fisioterapi	online & offline
3	Pelayanan Imunisasi	online & offline
4	Pelayanan KB dan IVA	online & offline
5	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	online & offline
6	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	online & offline
7	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	online & offline
8	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	online & offline
9	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 III Tahun 2026. Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2,5 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	10 Juli 2026 - 15 Juli 2026	5
2	Pengumpulan Data	10 juli 2026 – 18 Sept 2026	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	19 Sept 2026 – 30 Sept 2026	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Okt 2026 – 15 Okt 2026	12

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	28	14
2	Pelayanan Fisioterapi	15	14
3	Pelayanan Imunisasi	30	28
4	Pelayanan KB dan IVA	10	10
5	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	22	19
6	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	57	40
7	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	28	28
8	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	49	44
9	Ruang Manajemen	12	10
Total		249	207

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 249 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	35	14.06%
		Perempuan	214	85.94%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0.4%
		SD/Sederajat	36	14.46%
		SMP/Sederajat	29	11.65%
		SMA/Sederajat	143	57.43%
		D1/D2/D3	13	5.22%
		D4/S1	27	10.84%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	10	4.02%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	72	28.92%
		Wirausaha	26	10.44%
		Ibu Rumah Tangga	107	42.97%
		Pelajar/Mahasiswa	4	1.61%
		Petani/Nelayan	11	4.42%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	3.21%
		Pensiunan	2	0.8%
		Lainnya	9	3.61%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	249	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

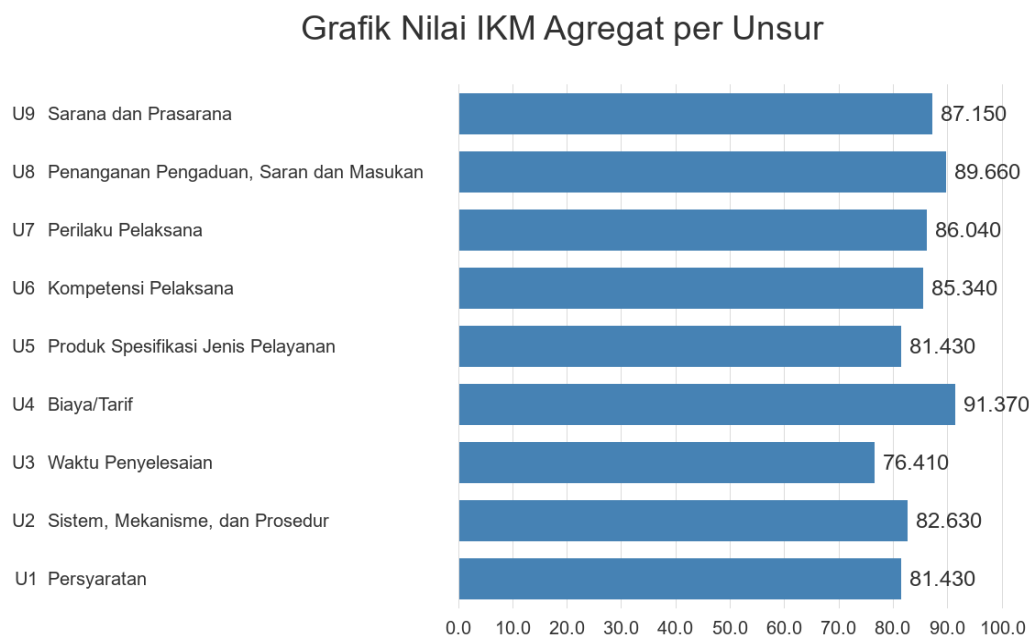
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Farmasi	28	83.93	86.61	75.89	89.29	82.14	83.93	87.50	94.64	78.57	84.75
2	Pelayanan Fisioterapi	15	78.33	81.67	71.67	91.67	80.00	88.33	86.67	96.67	83.33	84.28
3	Pelayanan Imunisasi	30	83.33	81.67	80.00	95.00	81.67	84.17	84.17	99.17	87.50	86.33
4	Pelayanan KB dan IVA	10	80.00	77.50	77.50	87.50	80.00	77.50	82.50	97.50	75.00	81.67
5	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	22	85.23	87.50	80.68	92.05	84.09	88.64	86.36	94.32	81.82	86.72
6	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	57	80.70	81.14	76.32	91.67	81.14	85.96	86.40	82.46	95.61	84.64
7	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	28	79.46	83.93	74.11	92.86	82.14	85.71	85.71	93.75	79.46	84.14
8	Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Umum	49	81.12	81.12	75.00	90.31	81.12	84.18	86.22	80.10	94.90	83.75

9	RUANG MANAJEMEN	10	77.50	82.50	77.50	87.50	77.50	90.00	87.50	95.00	75.00	83.33
Rerata IKM Per Unsur			81.43	82.63	76.41	91.37	81.43	85.34	86.04	89.66	87.15	84.61
IKM Unit Layanan			84.61									
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, Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

1. Ruang pojok ASI sangat pengap dan berjamur
2. Tempat pengambilan Sampel urin tidak kokoh (seperti tempat untuk jelly) sehingga urin mudah tumpah
3. Ada petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan di BP

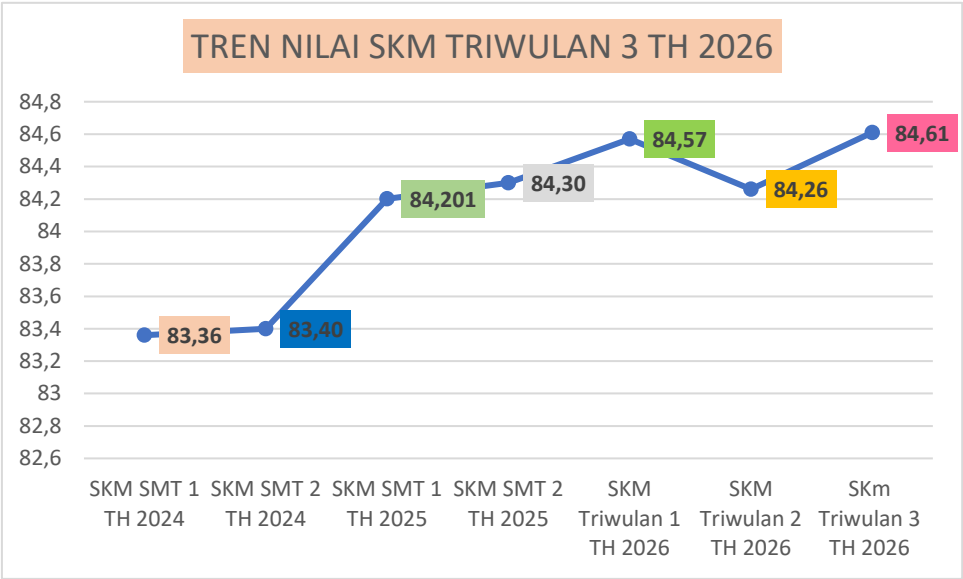
Atas dasar temuan tersebut, Puskesmas Bendosari menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Ruangan Pojok Menyusui sangat pengap dan berjamur. rencana Aksi : melakukan Perbaikan ruangan Pojok ASI	November 2026	PJ Sarana Prasarana
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Tempat pengambilan Sampel urin tidak kokoh (seperti tempat untuk jelly) sehingga urin mudah tumpah . RTL : Mengusulkan ke pengadaan untuk mengganti pengadaan tempat sampel urin yang standar.	November 2026	PJ Kluster
3	Perilaku Pelaksana	Ada petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan di BP. RTL : Dilakukan mengidentifikasi keluhan pelanggan dan melakukan pembinaan kepada petugas yang bersangkutan	Oktober 2026	PJ kluster 3

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. 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 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 III tahun 2026 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

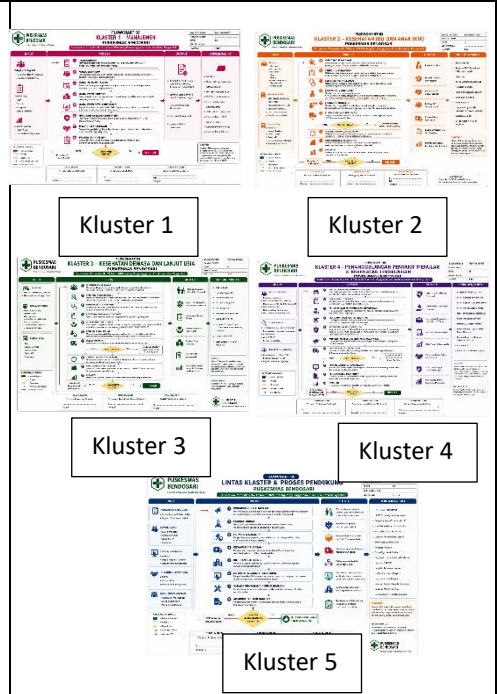
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82.08
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.19
3	Waktu Penyelesaian	74.53
4	Biaya/Tarif	91.86
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79.60
6	Kompetensi Pelaksana	83.96
7	Perilaku Pelaksana	86.91
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.21
9	Sarana dan Prasarana	89.15

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	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)	Sudah	Deskripsi: Sudah dilakukan sosialisasi pembayaran non tunai (Qris) di sosial media maupun di dalam gedung Puskesmas Bendosari Hambatan: Tidak ada hambatan	
2	Sarana dan Prasarana	Ada masukan dari pengunjung untuk Menyediakan fasilitas air minum untuk pasien. RTL : Melakukan pengadaan sarana air minum (water dispenser / water station) beserta kelengkapannya yang higienis.	Sudah	Deskripsi: Sudah dilakukan penyediaan fasilitas air minum di Puskesmas Bendosari Hambatan: Tidak ada hambatan	

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Ada keluhan dari pasien mengenai alur pelayanan yang membingungkan RTL yang dilakukan : Membuat SOP alur layanan yang disesuaikan se suai sistem kluster	Sudah	Deskripsi: Sudah dilakukan pembuatan alur layanan sesuai kluster puskesmas Hambatan: Tidak ada hambatan	 Kluster 1 Kluster 2 Kluster 3 Kluster 4 Kluster 5
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	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 mengantre lebih lama di Puskesmas Induk. RTL yang diberikan : Penyusunan dan penetapan jadwal piket Dokter penanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara berkala di Pustu	Sudah	Deskripsi: Sudah ditetapkan jadwal piket dan dokter penanggung jawab di Puskesmas maupun di pustu. Hambatan: Tidak ada hambatan	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 249 orang mengisi SKM pada Puskesmas Bendosari. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 57 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Bendosari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 84.61. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Bendosari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (4 dari 4 rencana).

Sukoharjo, 12 Oktober 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/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)

