



**PUSKESMAS
CIKADU**

Laporan

2026

**PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Semester 1 Tahun 2026



**PUSKESMAS CIKADU
DINAS KESEHATAN KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 Cikadu 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Puskesmas Cikadu. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner Puskesmas Cikadu yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 12000 orang dan sampel sebanyak 372 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 372 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	74	19,9%
		Perempuan	298	80,1%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0,27%
		SD/Sederajat	66	17,74%
		SMP/Sederajat	211	56,72%
		SMA/Sederajat	77	20,7%
		D1/D2/D3	3	0,81%
		D4/S1	14	3,76%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	5	1,34%
		TNI	5	1%
		POLRI	135	30%
		Swasta	63	16,94
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	243	65,32%
		Pelajar/Mahasiswa	23	6,18%
		Petani/Nelayan	17	4,57%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	0,54%
		Pensiunan	0	0%
Lainnya	2	0,54%		

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	372	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

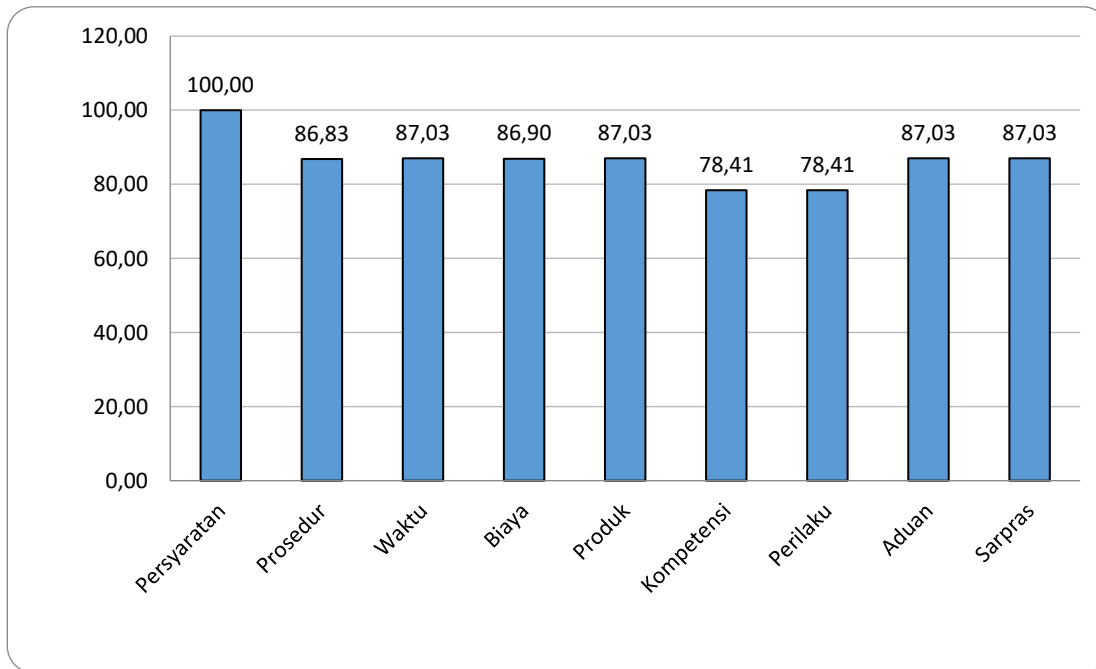
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi		Perilaku		Aduan	Sarpras		IKM Per Jenis Layanan
								a	b	a	b		a	b	
1.	Pelayanan Ambulance	8	4,00	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,77
2.	Pelayanan Farmasi	19	4,00	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,58	3,61
3.	Pelayanan Imunisasi	14	4,00	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,41
4.	Pelayanan KB dan IVA	34	4,00	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,51
5.	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut / Poli Gigi	32	4,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,54
6.	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak / Poli KIA	68	4,00	3,31	3,35	3,35	3,35	3,35	3,35	3,35	3,35	3,35	3,35	3,35	3,40
7.	Pelayanan KIE / Konseling Terpadu	16	4,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,54

8.	Pelayanan Laboratorium	25	4,00	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,52	3,56
9.	Pelayanan MTBS / Anak	11	4,00	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,42
10.	Pelayanan Pemeriksaan Khusus / Poli P2P	3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11.	Pelayanan Pendaftaran dan Rekam Medis	28	4,00	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,57	3,61
12.	Pelayanan Persalinan dan Pasca Persalinan / MAMPER	37	4,00	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,51	3,55
13.	Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat	14	4,00	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,41
14.	Pemeriksaan Umum / Poli Umum	63	3,97	3,52	3,52	3,49	3,52	3,52	3,48	3,52	3,49	3,52	3,52	3,52	3,55
Rerata IKM Per Unsur			4,00	3,47	3,48	3,48	3,48	3,14	3,14	3,48	3,48	3,48	3,52		

Rerata IKM Konversi Per Unsur	100,00	86,83	87,03	86,90	87,03	78,41	78,41	87,03	87,03	
IKM OPP	3,46									
IKM Konversi OPP	86,52									
Mutu Unit OPP	B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek kompetensi dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 78,41. Selanjutnya perilaku pelaksana yang mendapatkan nilai 78,41 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan di percepat, sarpras seperti ruang tunggu dan tempat parkir diperluas. Selain itu, terdapat keluhan mengenai adanya oknum petugas yang menunjukkan respon yang lambat dan sikap kurang sigap sehingga mengindikasikan lemahnya kedisiplinan serta kurangnya kepatuhan terhadap SOP Pelayanan.

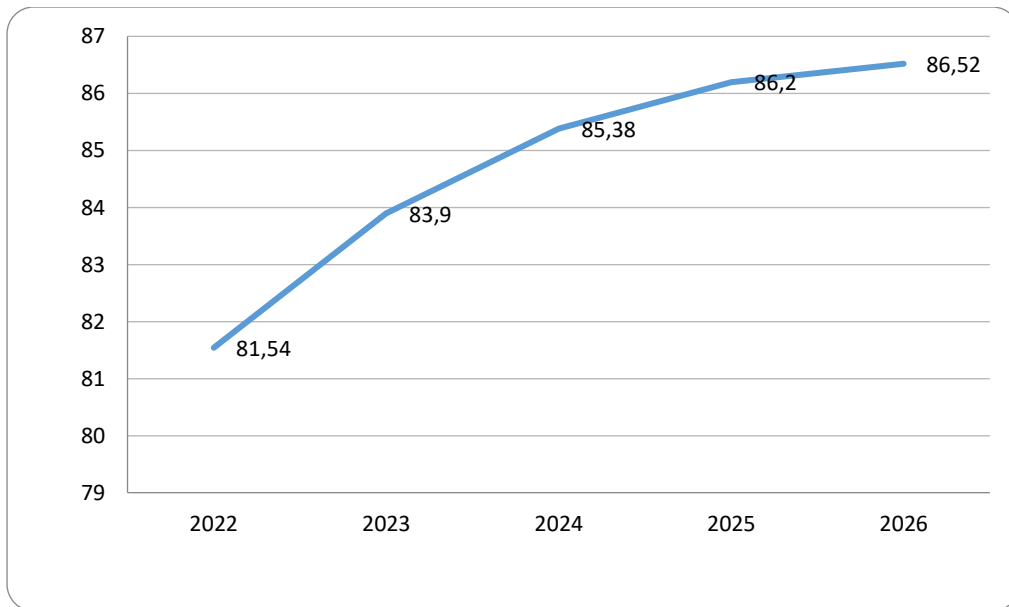
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan keterampilan komunikasi dan kompetensi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses

oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi	Mengadakan penyegaran (refreshment) internal mengenai SOP Pelayanan Prima (Service Excellence) dan komunikasi efektif bagi petugas garda depan (Loket & Ruang Pemeriksaan).	Mei 2026	PJ Mutu
		Melakukan pemanggilan dan pembinaan disiplin khusus oleh Kepala Puskesmas kepada tim jaga terkait.	Mei 2026	Kepala Puskesmas, PJ Mutu dan Kepala TU
2	Perilaku Petugas	Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Juni 2026	PJ Mutu, Tim Kepegawaian

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Puskesmas Cikadu dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Cikadu telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Cikadu periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85,10
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,11
3	Waktu Penyelesaian	82,24
4	Biaya/Tarif	91,41
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,43
6	Kompetensi Pelaksana	86,03
7	Perilaku Pelaksana	86,03
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92,85
9	Sarana dan Prasarana	82,91

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Puskesmas Cikadu telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2025 Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Rapat Review Persyaratan	Sudah	<p>Pada Bulan Januari 2026 Tim Mutu dan Klaster 1 Manajemen Melaksanakan Rapat Tinjau Manajemen terhadap persyaratan di setiap unit layanan.</p> <p>Tantangan dan Hambatan :</p> <p>1. Hambatan Kepatuhan Administrasi (masih banyak pasien yang datang tanpa membawa identitas diri)</p> <p>2. Kesenjangan Digital dan Hambatan Literasi (budaya membaca masyarakat masih rendah sehingga petugas tetap harus menjelaskan secara lisan berulang)</p>	
2	Rapat Review Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah	<p>Pada Bulan Januari 2026 Tim Mutu dan Klaster 1 Manajemen Melaksanakan Rapat Tinjau Manajemen terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Puskesmas Cikadu.</p>	

			<p>Tantangan dan Hambatan :</p> <p>1. Keterbatasan Fisik Gedung (Struktur dan tata ruang (tata letak) gedung Puskesmas Cikadu saat ini belum ideal (kurang luas) untuk memisahkan alur pasien secara sempurna, sehingga modifikasi ruang pelayanan berjalan lambat karena terbentur keterbatasan lahan)</p> <p>2. Keterbatasan Jumlah Tenaga Medis (Dokter Terlatih) (Pemeriksaan USG di Puskesmas wajib dilakukan oleh dokter yang telah memiliki sertifikasi kompetensi USG. Hambatan muncul jika dokter yang bersangkutan harus menghadiri rapat dinas mendadak, melakukan rujukan darurat, atau mendampingi kegiatan posyandu/pusling, sehingga jadwal yang sudah dipasang berisiko bergeser.)</p> <p>3. Keterbatasan Personel Khusus (Puskesmas sering kali kekurangan staf untuk ditempatkan secara khusus dan siaga penuh (standby) di Pojok Mobile JKN, sehingga tugas ini kerap kali dirangkap oleh petugas loket yang juga sedang melayani antrean</p>	
--	--	--	---	--

			<p>konvensional.)</p> <p>4. Masalah Teknis Perangkat & Aplikasi (Sering kali kendala bukan hanya pada HP pasien, melainkan pada memori penyimpanan HP pasien yang penuh, nomor HP yang tidak aktif/tidak memiliki pulsa untuk SMS verifikasi, hingga gangguan sistem integrasi (bridging) antara aplikasi Mobile JKN dengan SIMPUS (Sistem Informasi Puskesmas))</p>	
3	Rapat Review Waktu Penyelesaian	Sudah	<p>Pada Bulan Januari 2026 Tim Mutu dan Klaster 1 Manajemen Melaksanakan Rapat Tinjau Manajemen terhadap Waktu Penyelesaian di setiap unit layanan.</p> <p>Tantangan dan Hambatan :</p> <p>1. Hambatan Jaringan dan Teknologi (Sistem input data pelayanan seringkali terkendala oleh jaringan internet yang tidak stabil atau server pusat yang down/error. Hal ini secara otomatis menghentikan proses pelayanan dan menyebabkan waktu tunggu membengkak secara signifikan di luar kendali petugas.)</p> <p>2. Tantangan Siklus Kedatangan (Pola kedatangan pasien yang</p>	

			<p>menumpuk secara bersamaan di jam 08.00 - 10.00 WIB memperparah keadaan membuat waktu tunggu pemeriksaan memanjang,)</p> <p>3. Lonjakan Jumlah Pasien (Tingginya antusiasme ibu hamil untuk memeriksakan kandungan sering kali melebihi kuota harian yang ditetapkan, sehingga sebagian pasien terpaksa dijadwalkan ulang pada minggu berikutnya</p>	
--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 372 orang mengisi SKM pada Puskesmas Cikadu di Semester I tahun 2026. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak / Poli KIA menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 68 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cikadu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,52. Meskipun demikian, nilai SKM Puskesmas Cikadu menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi dan perilaku petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Puskesmas Cikadu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kabupaten Pematang, 5 Juni 2026

Kepala Puskesmas Cikadu



Dr. Wahyu Santoso

NIP. 19811105 201412 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

A. JENIS LAYANAN : _____			
B. IDENTITAS RESPONDEN			
Nama	:	_____	
Email	:	_____	
No. Telepon	:	_____	
Tanggal Menerima Layanan : _____ Isi dengan format YYYY-MM-DD. Contoh: 2025-02-11			
Pendidikan : Lingkari angka pilihan Anda. 1. Tidak sekolah 2. SD/Sederajat 3. SMP/Sederajat 4. SMA/Sederajat 5. D1/D2/D3 6. D4/S1 7. S2 8. S3		Usia : _____	
Pekerjaan :			
1. ASN 2. TNI/ POLRI	3. Swasta 4. Wirausaha 5. Ibu Rumah Tangga	6. Pelajar/Mahasiswa 7. Petani/Nelayan 8. Pekerja Lepas/Freelance	9. Pensiunan 10. Tidak Bekerja 11. Lainnya
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? 1. Ya 2. Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingin? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

C. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | |
|---|--|
| 1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju | 6b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
1. Sangat tidak setuju |
|---|--|

- | | |
|--|---|
| 4. Sangat setuju | 2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju |
| 2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju | 7a. Petugas melayani saya dengan ramah
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju |
| 3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju | 7b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju |
| 4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju | 8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju |
| 5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju | 9a. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju |
| 6a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Setuju
4. Sangat setuju | 9b. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala
a. Sangat tidak setuju
b. Tidak setuju
c. Setuju
d. Sangat setuju |

• Kritik dan Saran:

- _____
- _____
- Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah pusat? _____
 - Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 berarti tidak percaya sama sekali dan 10 berarti sangat percaya, seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap pemerintah daerah? _____

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

