

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**1 JANUARI 2025 - 5 NOVEMBER 2025**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**  
**KABUPATEN KARANGANYAR**  
**TAHUN 2025**

## 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 Rnesponden .....                                     | 3  |
| BAB II .....                                                              | 4  |
| ANALISIS DATA SKM .....                                                   | 4  |
| 2.1 Analisis Responden .....                                              | 4  |
| 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....                     | 5  |
| 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....                       | 6  |
| 2.4 Tren Nilai SKM.....                                                   | 6  |
| BAB III .....                                                             | 8  |
| HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....                          | 8  |
| BAB IV .....                                                              | 10 |
| KESIMPULAN.....                                                           | 10 |
| LAMPIRAN .....                                                            | 14 |
| 10. Kuesioner .....                                                       | 14 |
| 11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) ..... | 15 |
| 1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....  | 16 |

# **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.

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar . Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisiner yang disebarkan 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 SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar 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 selama 1 Januari 2025 - 5 November 2025.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Rresponden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

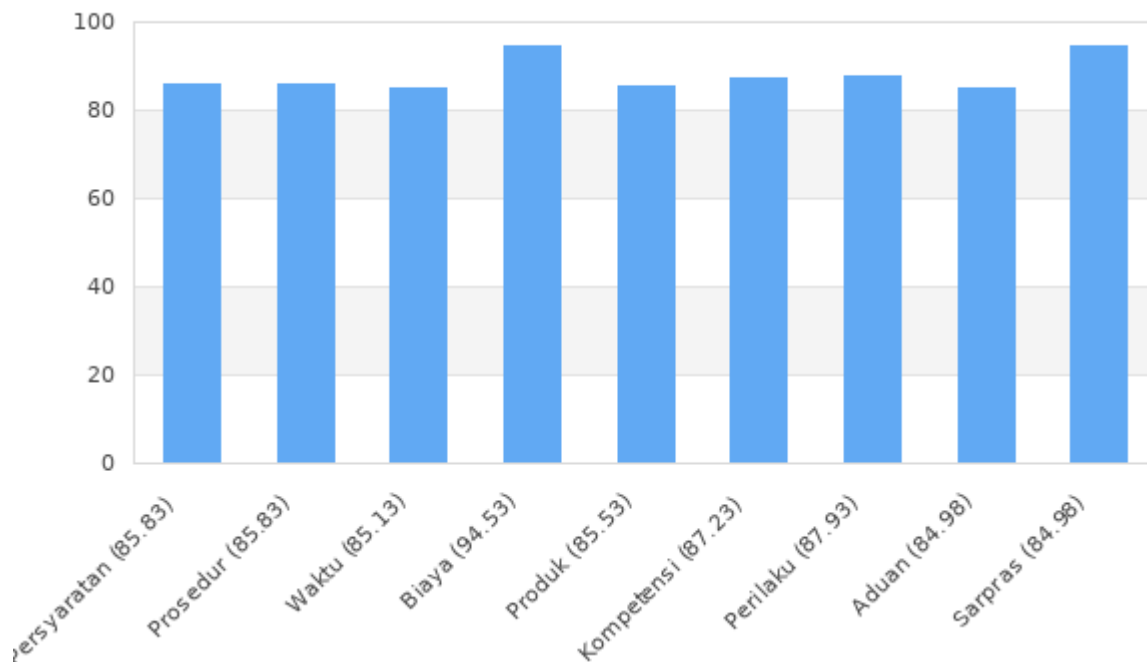
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 178 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERIS<br>TIK | INDIKATOR  | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|-------------------|------------|--------|------------|
| 1  | Usia              | <30        | 57     | 32.0%      |
|    |                   | 30-50      | 98     | 55.1%      |
|    |                   | >50        | 23     | 12.9%      |
| 2  | Jenis Kelamin     | Laki-laki  | 29     | 16.3%      |
|    |                   | Perempuan  | 149    | 83.7%      |
| 3  | Pendidikan        | DI         | 3      | 1.7%       |
|    |                   | DII        | 2      | 1.1%       |
|    |                   | DIII       | 47     | 26.4%      |
|    |                   | DIV        | 7      | 3.9%       |
|    |                   | S1         | 30     | 16.9%      |
|    |                   | S2         | 5      | 2.8%       |
|    |                   | SD         | 1      | 0.6%       |
|    |                   | SMA        | 74     | 41.6%      |
|    |                   | SMP        | 8      | 4.5%       |
| 4  | Pekerjaan         | LAINNYA    | 35     | 19.7%      |
|    |                   | MAHASISWA  | 6      | 3.4%       |
|    |                   | PELAJAR    | 14     | 7.9%       |
|    |                   | PNS        | 27     | 15.2%      |
|    |                   | POLRI      | 5      | 2.8%       |
|    |                   | SWASTA     | 69     | 38.8%      |
|    |                   | TNI        | 1      | 0.6%       |
|    |                   | WIRASWASTA | 18     | 10.1%      |
|    | Jumlah            |            | 178    | 100%       |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No                   | Unit Penyelenggara Pelayanan Publik                                                           | Jumlah Responden | Persyaratan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perilaku | Aduan | Sarpras | IKM Per Jenis Layanan |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------|-------|-------|--------|------------|----------|-------|---------|-----------------------|
| 1                    | Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana | 178              | 85.83       | 85.83    | 85.13 | 94.53 | 85.53  | 87.23      | 87.93    | 84.98 | 94.53   | 87.85                 |
|                      |                                                                                               |                  |             |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |
| Rerata IKM Per Unsur |                                                                                               |                  | 85.83       | 85.83    | 85.13 | 94.53 | 85.53  | 87.23      | 87.93    | 84.98 | 94.53   | 87.85                 |
| IKM Unit Layanan     |                                                                                               |                  | 87.85       |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |
| Mutu Unit Layanan    |                                                                                               |                  | B           |          |       |       |        |            |          |       |         |                       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Ketiga dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 84.98. Selanjutnya perilaku Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 85.13 adalah nilai terendah kedua. Produk Layanan mendapatkan nilai 85.53 menjadi nilai terendah ketiga

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 melakukan evaluasi dan perbaikan aspek Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

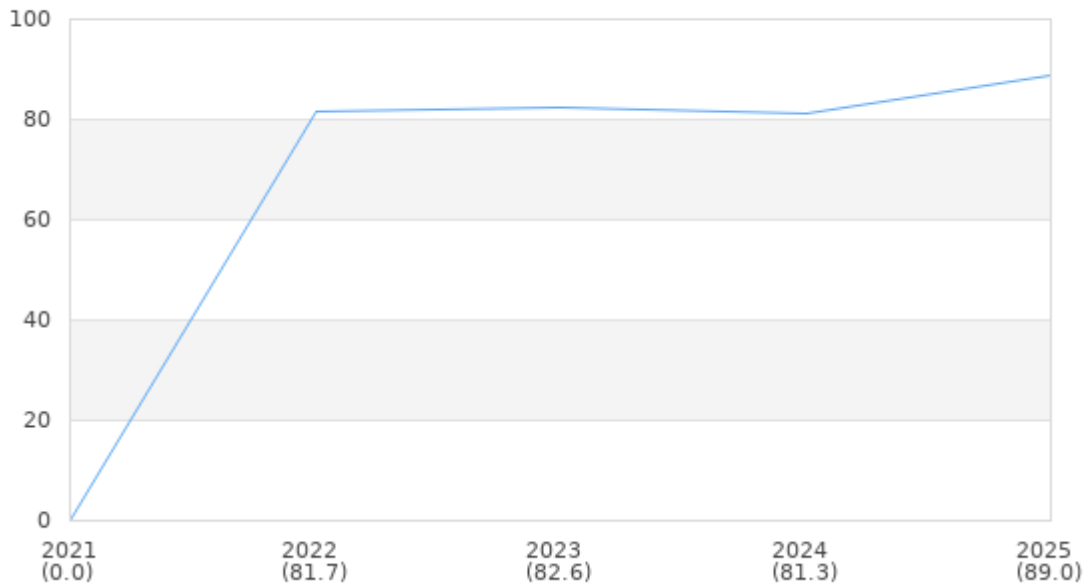
| No | Unsur | Rencana Tindak | Waktu | Penanggung |
|----|-------|----------------|-------|------------|
|----|-------|----------------|-------|------------|



| . |                      | Lanjut                                                                                                            |                      | Jawab                        |
|---|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|
| 1 | Sarana dan Prasarana | Melakukan pengadaan/pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan publik                                      | Triwulan I–II 2026   | Subbag Umum                  |
| 2 | Waktu Pelayanan      | Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya  | Triwulan I 2026      | Tim Pelayanan / Faskes       |
|   |                      | Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan                                                 | Triwulan II–III 2026 | Tim Pelayanan                |
|   |                      | Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office                                                     | Triwulan I–II 2026   | Fasilitas Kesehatan Setempat |
| 3 | Produk Layanan       | Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan produk layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya | Triwulan II–III 2026 | Tim Pelayanan                |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### BAB III

#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

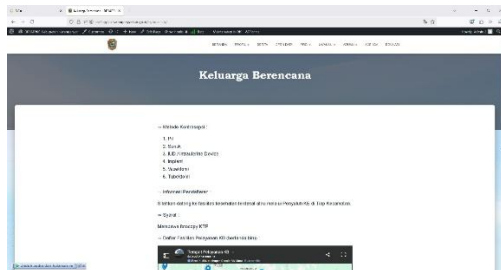
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 1 Januari 2024 - 25 November 2024**

| No                       | Unsur                                    | IKM         |
|--------------------------|------------------------------------------|-------------|
| 1                        | Persyaratan                              | 79.03       |
| 2                        | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 78.85       |
| 3                        | Waktu Penyelesaian                       | 77.05       |
| 4                        | Biaya/Tarif                              | 89.55       |
| 5                        | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 78.23       |
| 6                        | Kompetensi Pelaksana                     | 80.1        |
| 7                        | Perilaku Pelaksana                       | 80.1        |
| 8                        | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 78.3        |
| 9                        | Sarana dan Prasarana                     | 91.88       |
| <b>IKM Unit Layanan</b>  |                                          | <b>81.4</b> |
| <b>Mutu Unit Layanan</b> |                                          | <b>B</b>    |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 1 Januari

2024 - 25 November 2024. 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  | Waktu Pelayanan                                                                                                       |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                             |
|    | 1.1. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan waktu layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya | Sudah                                          | Telah dilakukan penyusunan dan pemasangan banner waktu layanan di area front office serta publikasi di website instansi. Tantangan yang dihadapi adalah pembaruan informasi yang belum seragam di seluruh media (website dan media sosial).                                            | Tangkapan layar publikasi di website<br> |
|    | 1.2. Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektivitas waktu pelayanan                                                | Sudah sebagian                                 | Telah diterapkan sistem antrean elektronik dan layanan online melalui aplikasi berbasis web serta pemberitahuan pelayanan melalui poster sebelum hari-h pelaksanaan pelayanan sehingga dapat melakukan reservasi terlebih dahulu. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti koneksi | Tangkapan layar publikasi poster sebelum hari-h pelayanan                                                                   |

|   |                                                                    |                  |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|--------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                    |                  | internet yang tidak stabil dan keterbatasan perangkat di beberapa loket.                                                                                                         |                                                                                                                                                              |
|   | 1.3. Optimalisasi jumlah petugas layanan khususnya di front office | Belum sepenuhnya | Telah dilakukan penataan jadwal shift petugas, namun masih dibutuhkan tambahan SDM pada jam sibuk. Hambatan utama adalah keterbatasan anggaran untuk perekrutan pegawai tambahan | <p>Penambahan pegawai kontrak untuk membantu dalam pendaftaran</p>  <p>Pelayanan pendataan akseptor KB secara online, petugas bersikap cekatan dan ramah</p> |
| 2 | Produk Layanan                                                     |                  |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |

|   |                                                                                                                               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>2.1. Menyusun/mensosialisasikan/mempublikasikan produk layanan di ruang pelayanan, website dan media informasi lainnya</p> | Sudah | <p>Produk layanan telah disusun dan dipublikasikan melalui brosur, banner, serta halaman website resmi instansi. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial. Tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi daring di beberapa wilayah.</p> | <p>Foto banner produk layanan, tangkapan layar halaman web, dokumentasi kegiatan sosialisasi</p>   |
| 3 | Sarana dan Prasarana                                                                                                          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | <p>3.1. Melakukan pengadaan/pemeliharaan sarana prasarana penunjang</p>                                                       | Sudah | <p>Telah dilakukan perawatan berkala terhadap peralatan komputer dan area pelayanan. Beberapa</p>                                                                                                                                                                                 | <p>Foto pendistribusian alokon ke faskes</p>                                                                                                                                                                                                                              |

pelayanan publik

3.2. Petugas melakukan pendistribusian alokon di berbagai faskes

peralatan baru juga telah diadakan, namun pengadaan masih terkendala proses administrasi dan anggaran untuk item tertentu.

Memenuhi kebutuhan alokon ke faskes oleh petugas secara tepat waktu





## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 178 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar di tahun 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.85.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karanganyar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Karanganyar, 12 November 2025

**Pt. DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,  
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**



Dis. Titis Sri Jawoto

NIP. 19660923 198603 1 003

## LAMPIRAN

### 10. Kuesioner

---

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN / KOTA .....**

---

Tanggal Survei : ..... Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00\*  
☐ 13.00 – 17.00\*

---

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : .....tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA.....(sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                                                                             |                                        |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai.<br/>b. Kurang sesuai.<br/>c. Sesuai.<br/>d. Sangat sesuai.</p> | <p>P *)</p> <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten<br/>b. Kurang kompeten<br/>c. Kompeten<br/>d. Sangat kompeten</p>                                       | <p>P *)</p> <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah.<br/>b. Kurang mudah.<br/>c. Mudah.<br/>d. Sangat mudah.</p>                      | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p>             | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah<br/>b. Kurang sopan dan ramah<br/>c. Sopan dan ramah<br/>d. Sangat sopan dan ramah</p> | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p>             |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat.<br/>b. Kurang cepat.<br/>c. Cepat.<br/>d. Sangat cepat.</p>                     | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p>             | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk.<br/>b. Cukup.<br/>c. Baik<br/>d. Sangat Baik</p>                                                                                 | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p>             |

---

-28-

|                                                                                                                                                                                                                                     |                            |                                                                                                                                                                                                         |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal<br/>b. Cukup mahal<br/>c. Murah<br/>d. Gratis</p>                                                                             | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada.<br/>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br/>c. Berfungsi kurang maksimal<br/>d. Dikelola dengan baik.</p> | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai<br/>b. Kurang sesuai<br/>c. Sesuai.<br/>d. Sangat sesuai</p> | <p>1<br/>2<br/>3<br/>4</p> |                                                                                                                                                                                                         |                            |

## 11. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



