



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI VETERINER BANJARBARU

LAPORAN TAHUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN Tahun 2025



bvet banjarbaru

bvetbanjarbaru.ditjenpkh.pertanian.go.id



0811-500-553

DAFTAR ISI

Table of Contents

DAFTAR ISI.....	i
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	4
BAB II.....	5
ANALISIS DATA SKM.....	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III.....	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	15
KESIMPULAN.....	15
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.

Balai Veteriner Banjarbaru 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 Balai Veteriner Banjarbaru. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik 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 Balai Veteriner Banjarbaru 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 1 (satu) tahun.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara bertahap dalam empat periode triwulan, yaitu:

- Triwulan I (Januari–Maret 2025)
- Triwulan II (April–Juni 2025)
- Triwulan III (Juli–September 2025)
- Triwulan IV (1–15 Oktober 2025)

Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan setiap triwulan melalui kuesioner elektronik yang diisi langsung oleh pengguna layanan setelah menerima pelayanan. Jumlah responden dalam setiap triwulan disesuaikan dengan intensitas layanan yang diterima masyarakat pada periode tersebut.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh jumlah responden dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan per triwulan sebagai berikut:

Triwulan	Periode	Jumlah Responden	Nilai IKM	Indeks Rata-rata
I	Jan – Maret 2025	18 responden	92,43	3,693
II	April – Juni 2025	21 responden	93,24	3,696
III	Juli – Sept 2025	87 responden	92,04	3,688
IV	1 – 15 Okt 2025	35 responden	91,42	3,677
Total		161 responden	92,25	3,691

Nilai IKM unit pelayanan tahunan sebesar **92,25** dengan indeks rata-rata sebesar **3,69** diperoleh dari rata-rata seluruh data responden pada keempat triwulan tersebut.

Pembagian per triwulan ini bertujuan untuk memudahkan monitoring, evaluasi berkala, serta memastikan bahwa perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat sasaran sepanjang tahun berjalan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 700 dengan pengguna jasa pengujian sampel sebanyak 161 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 161 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	77	48
		Perempuan	84	52
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	3	2
		SMA/Sederajat	30	19
		D1/D2/D3	18	11
		D4/S1	86	53
		S2	24	15
		S3	0	0
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	59	37
		Wiraswasta/Usahawan	17	10
		Pegawai Swasta	30	19
		Pelajar/Mahasiswa	26	16
		Lainnya	29	18
4	Umur	Dibawah 21 tahun	5	3
		21 – 30 tahun	54	34
		31 – 40 tahun	39	24
		41 – 50 tahun	48	30
		Diatas 51 tahun	15	9%

2.1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Triwulan

Hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru selama tahun 2025 berada pada kategori Sangat Baik di seluruh periode triwulan. Rincian perolehan nilai IKM adalah sebagai berikut:

- Triwulan I (Januari – Maret 2025)
Jumlah responden: 18 orang
Nilai IKM: 92,43, indeks rata-rata: 3,693
- Triwulan II (April – Juni 2025)
Jumlah responden: 21 orang
Nilai IKM: 93,24, indeks rata-rata: 3,696
- Triwulan III (Juli – September 2025)
Jumlah responden: 87 orang
Nilai IKM: 92,04, indeks rata-rata: 3,688
- Triwulan IV (1 – 15 Oktober 2025)
Jumlah responden: 35 orang
Nilai IKM: 91,42, indeks rata-rata: 3,677

Secara keseluruhan, diperoleh jumlah responden sebanyak 161 orang dengan nilai IKM tahunan sebesar **92,25**, dengan indeks rata-rata **3.69**. Nilai tersebut berada pada kategori Sangat Baik (Mutu A), yang mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan bagi masyarakat pengguna jasa.

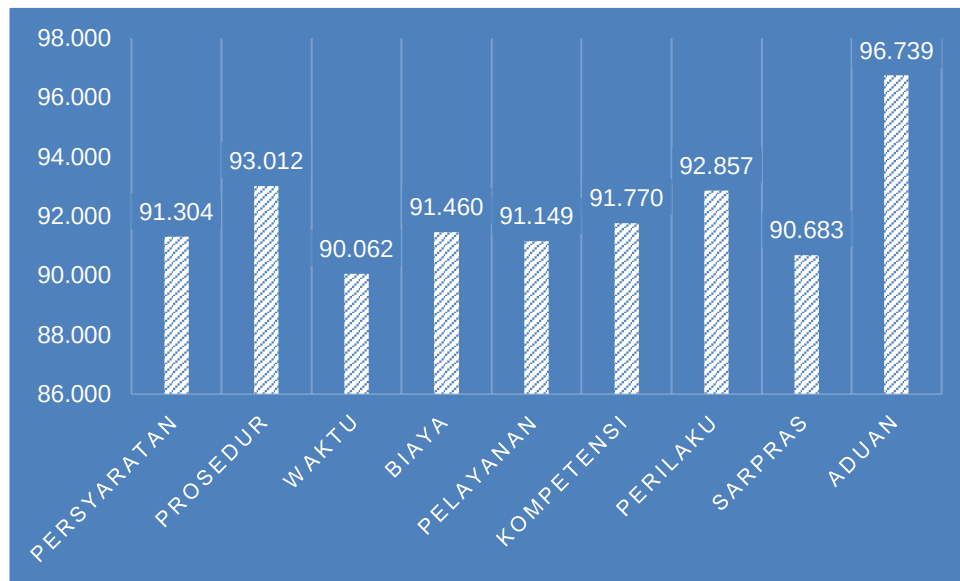
Nilai tertinggi dicapai pada Triwulan II (93,24; 3,696) yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan, kejelasan prosedur, kompetensi petugas, dan kualitas produk layanan berada pada kondisi optimal. Sementara itu, penurunan tipis pada Triwulan III dan IV tidak menunjukkan penurunan kualitas layanan yang signifikan, melainkan lebih disebabkan oleh meningkatnya jumlah responden dan variasi karakteristik pengguna layanan.

Secara umum, capaian nilai di atas angka 91 pada seluruh triwulan menunjukkan bahwa Balai Veteriner Banjarbaru mampu menjaga konsistensi pelayanan berkualitas tinggi dari awal hingga akhir periode pelaksanaan survei.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Pelayan an	Kompetensi	Perilaku	Sarp ra s	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Magang	1	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	100,00	100,00	75,00	75,00	88,88
2.	Penelitian	3	91,67	91,67	91,67	83,33	91,67	91,67	91,67	83,33	83,33	88,89
3.	Jasa Pengujian	157	91,401	93,590	89,968	91,720	91,083	91,720	92,834	90,924	97,134	92,25
Indeks rata-rata			3,656	3,744	3,598	3,668	3,643	3,668	3,713	3,636	3,885	3,691
IKM Unit Layanan			92,25									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diketahui bahwa aspek kecepatan waktu pelayanan dan sarana prasarana merupakan dua unsur yang memperoleh nilai paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Unsur kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai 90,062, sedangkan unsur sarana prasarana memperoleh nilai 90,683. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut masih memiliki ruang untuk peningkatan agar kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru semakin optimal dan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan.

Pada aspek kecepatan waktu pelayanan, nilai yang belum optimal disebabkan oleh adanya perbedaan persepsi antara waktu penyelesaian layanan yang diharapkan oleh pengguna dengan waktu penyelesaian aktual yang disesuaikan dengan janji layanan.

Sementara itu, pada aspek sarana dan prasarana, penilaian yang belum optimal dipengaruhi oleh keterbatasan pengalaman sebagian pengguna dalam mengakses atau memanfaatkan fasilitas pelayanan secara langsung. Sebagian responden mengisi survei secara daring tanpa berkunjung ke lokasi pelayanan, sehingga penilaian terhadap kondisi dan kenyamanan sarana prasarana tidak sepenuhnya menggambarkan keadaan sebenarnya. Selain itu, perlu dilakukan

peningkatan dalam hal publikasi dan penyebaran informasi terkait ketersediaan fasilitas, agar pengguna mengetahui berbagai sarana pendukung yang telah disediakan untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan pelayanan.

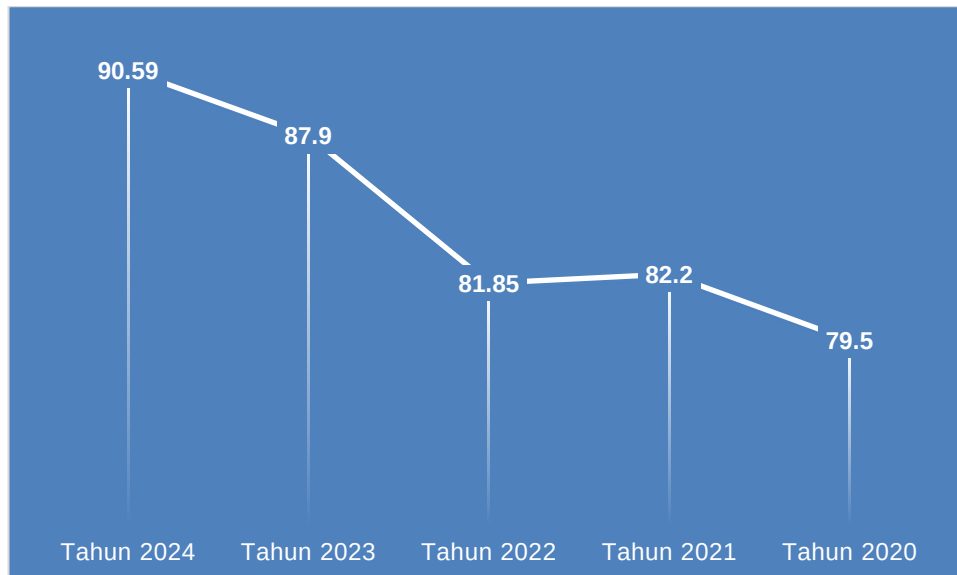
Menindaklanjuti hasil tersebut, Balai Veteriner Banjarbaru berkomitmen untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan, tidak hanya untuk meningkatkan nilai SKM, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Upaya yang akan dilakukan meliputi peninjauan ulang terhadap alur waktu pelayanan agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, penyampaian informasi yang lebih transparan mengenai estimasi waktu penyelesaian uji, serta peningkatan publikasi dan keterbukaan informasi tentang sarana prasarana melalui berbagai media komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Waktu	Melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada pengguna jasa mengenai alur dan estimasi waktu penyelesaian pengujian	Januari 2026	Katimker Infovet
3	Sarana Prasarana	Memasang papan informasi fasilitas layanan dan area publik di lokasi pelayanan	Maret 2026	Katimker Infovet

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Veteriner Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama lima tahun terakhir, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Balai Veteriner Banjarbaru menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, nilai IKM tercatat sebesar 79,50, yang kemudian mengalami peningkatan menjadi 82,20 pada tahun 2021. Tren positif ini berlanjut pada tahun 2022 dengan capaian 81,85, dan meningkat signifikan pada tahun 2023 menjadi 87,90. Peningkatan kualitas pelayanan terus dipertahankan hingga tahun 2024, di mana nilai IKM mencapai 90,59, yang merupakan capaian tertinggi dalam lima tahun terakhir.

Selain menunjukkan tren peningkatan secara tahunan, hasil SKM tahun 2025 juga memperlihatkan dinamika tingkat kepuasan per triwulan yang tetap berada pada kategori Sangat Baik. Nilai IKM tercatat sebesar 92,43 dengan indeks rata-rata 3,693 pada Triwulan I, meningkat menjadi 93,24 dengan indeks rata-rata 3,696 pada Triwulan II, kemudian sedikit menurun menjadi 92,04 dengan indeks rata-rata 3,688 pada Triwulan III, dan 91,42 dengan indeks rata-rata 3,677 pada Triwulan IV.

Meskipun terdapat fluktuasi kecil, seluruh nilai masih berada pada rentang yang sangat tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru telah stabil, matang, dan mampu dipertahankan secara konsisten di

tengah peningkatan volume layanan dan jumlah responden pada pertengahan hingga akhir tahun.

Kenaikan nilai IKM tersebut mencerminkan upaya berkelanjutan Balai Veteriner Banjarbaru dalam memperbaiki mutu layanan publik, baik melalui peningkatan kompetensi pelaksana, perbaikan sistem dan prosedur, maupun penguatan sarana dan prasarana pendukung. Secara keseluruhan, tren kenaikan IKM selama periode 2020–2024 menunjukkan bahwa komitmen terhadap pelayanan prima telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dengan kategori penilaian yang terus meningkat dari “baik” menjadi “sangat baik.”

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Veteriner Banjarbaru periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90,45
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,60
3	Waktu Penyelesaian	87,05
4	Biaya/Tarif	85,80
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,95
6	Kompetensi Pelaksana	89,10
7	Perilaku Pelaksana	91,375
8	Sarana dan Prasarana	97,375
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,475

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara umum nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap unsur pelayanan Balai Veteriner Banjarbaru menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan seluruh unsur memperoleh nilai di atas 85. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta konsistensi dalam menjaga standar pelayanan publik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur yang perlu mendapat perhatian untuk dilakukan peningkatan. Unsur dengan nilai IKM terendah adalah biaya/tarif dengan nilai 85,80. Capaian ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik, terdapat ruang untuk perbaikan terutama

dalam aspek transparansi dan persepsi biaya layanan, serta efisiensi waktu penyelesaian pengujian agar sesuai dengan ekspektasi pengguna.

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	Sosialisasi Tarif Uji sesuai Peraturan Menteri Keuangan No. 85 Tahun 2023 melalui pembuatan media informasi (website)	Sudah	Meskipun informasi telah dipublikasikan melalui website resmi, efektivitas sosialisasi masih belum optimal karena sebagian pengguna layanan jarang mengakses website Balai Veteriner Banjarbaru. Kebiasaan pengguna yang lebih sering mencari informasi melalui komunikasi langsung atau media sosial menyebabkan jangkauan sosialisasi melalui website menjadi terbatas, sehingga perlu strategi tambahan untuk memperluas sebaran informasi tarif uji.	Link Tarif Uji di website resmi https://bvetbanjarbaru.ditjenpkh.pertanian.go.id/page-118-121-tarif-uji.html

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai Januari – 15 Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 161 orang mengisi SKM pada Balai Veteriner Banjarbaru di periode Januari – 15 Oktober 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Veteriner Banjarbaru secara umum menunjukkan tingkat kualitas yang sangat baik, dengan nilai IKM tahun 2025 sebesar 92,25 dengan indeks rata-rata 3,691. Nilai ini berada pada kategori “Sangat Baik” dan mencerminkan komitmen yang konsisten dalam menjaga mutu pelayanan publik. Walaupun demikian, hasil survei menunjukkan adanya variasi pada beberapa unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian untuk terus ditingkatkan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada periode ini adalah kecepatan waktu dan sarana prasarana, yang masing-masing masih memiliki ruang penguatan dalam aspek pemahaman pengguna terhadap alur dan estimasi waktu penyelesaian pengujian, serta peningkatan keterbukaan informasi mengenai fasilitas dan area publik melalui pemasangan papan informasi di lokasi pelayanan.
- Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, telah dilaksanakan melalui sosialisasi tarif uji sesuai PMK No. 85 Tahun 2023 yang dipublikasikan melalui website Balai Veteriner Banjarbaru. Namun, efektivitasnya belum optimal karena sebagian pengguna jarang mengakses website, sehingga diperlukan strategi tambahan agar informasi dapat menjangkau lebih luas.

Banjarbaru, 24 Oktober 2025

Kepala Balai Veteriner Banjarbaru



dr. Sodikun, M.P

NID. 197009081999031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BALAI VETERINER BANJARBARU

Tanggal: □□□/□□□/□□□□		Waktu: □ 08.00-12.00 □ 13.00-16.00	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin	: ☐ L ☐ P	Usia :tahun	
Pendidikan	: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan	: ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya:.....		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? 1. Tidak Mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? 1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pengujian sesuai dengan janji layanan ? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

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

