

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



BALAI POM DI KEDIRI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	21

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Winanto, S.Si, Apt., M.Si.

NIP : 19800105 200501 1 001

Jabatan : Kepala Balai POM di Kediri

Unit Kerja : Balai POM di Kediri

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 27 Agustus 2025

Kepala Balai POM di Kediri,



Winanto, S.Si, Apt., M.Si.

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 POM di Kediri 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 hasil 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 POM di Kediri namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 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 POM di Kediri 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 satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu IV Februari 2025
	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu I s.d. III Maret 2025
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	15 April s.d. 18 Juli 2025
3.	Pengolahan survei	Minggu III April s.d. Minggu II Agustus 2025
4.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu III s.d. Minggu IV Agustus 2025

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan total sebanyak 331 orang dan sampel sebanyak 77 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan makanan	N/A	0
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan makanan	N/A	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	8	2
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat yang baik (CPOTB)	5	6
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang baik (CPKB)	3	1
6.	Penerbitan Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetik	1	1
7.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	82	20
8.	Pengujian Obat dan Makanan	N/A	0
9.	Pengaduan masyarakat dan Informasi Obat dan makanan	232	51
Jumlah		331	77

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 77 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

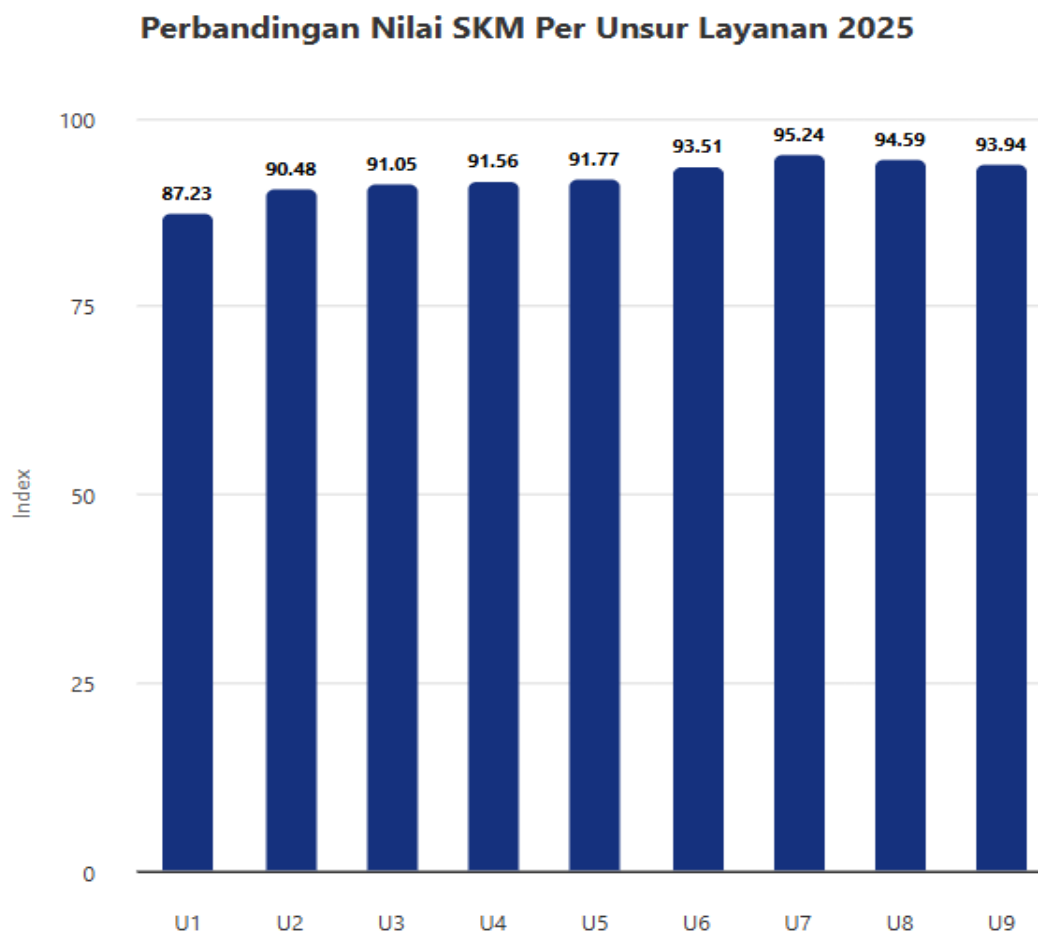
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	41	53%
		Perempuan	36	47%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	18	24%
		D1/D2/D3	10	13%
		D4/S1	41	53%
		S2/Profesi/S3	8	10%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	8	10%
		Swasta	29	38%
		Wiraswasta	36	47%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	3	4%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Peneliti/dosen	1	1%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		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	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67
4.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	2	66.67	83.33	77.78	83.33	83.33	91.67	91.67	83.33	83.33	82.72
5.	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

	Baik (CPKB)											
6.	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	88.89
7.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	20	81.67	88.33	92.78	92.50	90.83	93.33	96.67	95.83	95.83	91.98
8.	Pengujian Obat dan Makanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	51	89.87	91.50	90.85	91.50	92.16	93.46	94.77	94.77	93.79	92.52
Rerata IKM Per Unsur			87.23	90.48	91.05	91.56	91.77	93.51	95.24	94.59	93.94	92.15
IKM Unit Layanan			92.15									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 87.23. Selanjutnya sistem, mekanisme, dan prosedur yang mendapatkan nilai 90.48 adalah nilai terendah kedua, dan waktu penyelesaian mendapatkan nilai 91.05 adalah nilai terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa kegiatan jemput bola agar lebih sering dilaksanakan. Selain itu, tidak terdapat keluhan mengenai sikap dan pelayanan dari petugas sudah sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

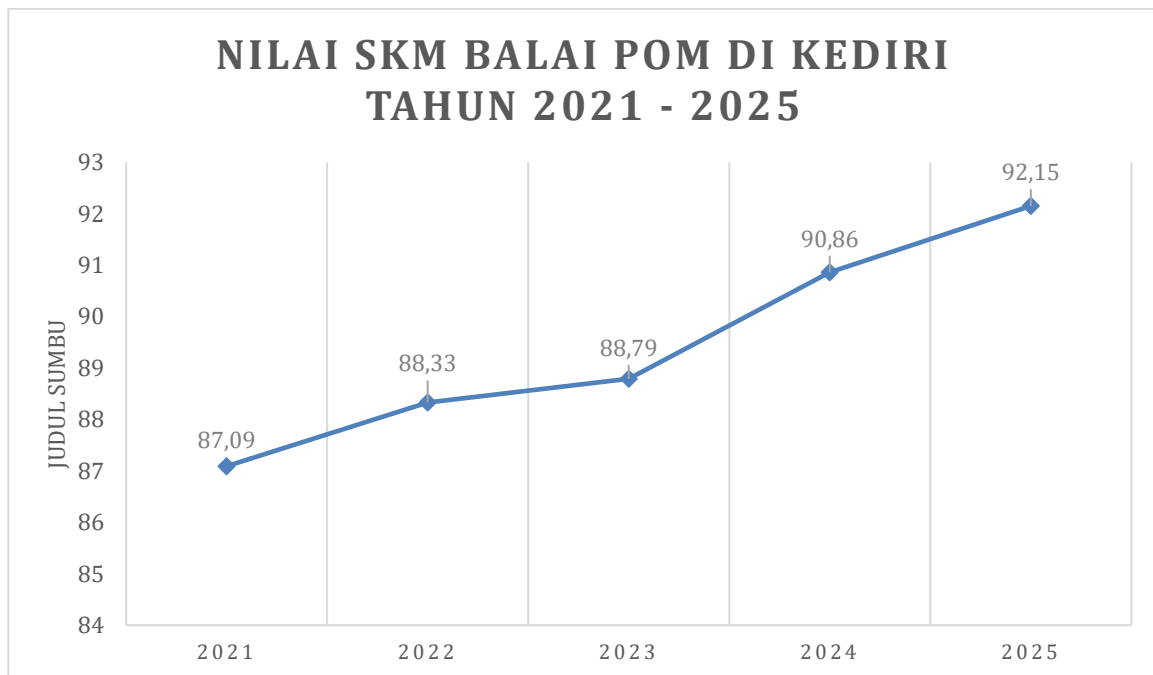
Atas dasar temuan tersebut, BPOM di Kediri menyusun rencana tindak lanjut yang

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 edukasi persyaratan dan timeline layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat, 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.	Persyaratan	Menyusun leaflet dan konten pada media sosial terkait informasi persyaratan secara lengkap dan menarik serta mempublikasikan untuk jenis layanan yang mendapatkan nilai survei terendah yaitu Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB), Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB), dan penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika.	Oktober 2025	Infokom
		memperbarui highlight di instagram untuk menampilkan persyaratan layanan.	Oktober 2025	Infokom
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan.	Oktober 2025	Infokom
		Memasang QR Code di area pelayanan untuk mengakses panduan prosedur lengkap.	Oktober 2025	Infokom
3.	Waktu Penyelesaian	Memperbaharui kebijakan <i>reward & punishment</i> yang menuangkan responsivitas layanan	Oktober 2025	Infokom

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Kediri dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Kediri telah menunjukkan komitmen yang kuat dengan kenaikan nilai SKM dan dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Kediri periode tahun 2024 menunjukkan angka yang cukup beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89.19
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.64
3	Waktu Penyelesaian	90.24
4	Biaya/Tarif	90.32
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.64
6	Kompetensi Pelaksana	93.69
7	Perilaku Pelaksana	93.47
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92.34
9	Sarana dan Prasarana	89.19

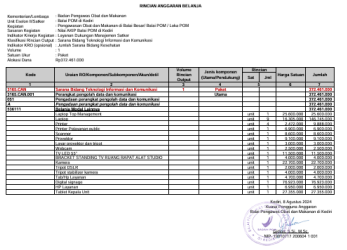
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Kediri telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal 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	1.1 Publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat flyer yng jelas dan terperinci agar mudah dipahami masyarakat	Sudah	Telah dilakukan publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat flyer yg jelas dan terperinci agar mudah dipahami masyarakat. Tantangan/hambatan :	Lampiran 1 dan 2 Publikasi melalui media sosial persyaratan IP-CPPOB dan membuat flyer yg jelas dan terperinci agar mudah dipahami masyarakat. 1. Konten Instagram 

	1.2 Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat dan membuat flyer informasi biaya/tarif bahwa pelayanan IP-CPPOB Gratis/tidak dipungut biaya	Sudah	Telah dilakukan publikasi flyer/brosur IP-CPPOB yang dicetak.	
--	--	--------------	--	---

	1.3 Publikasi tutorial penggunaan aplikasi e-sertifikasi	Sudah	Telah dilakukan publikasi tutorial penggunaan aplikasi e-sertifikasi.	Lampiran 3 Publikasi tutorial penggunaan aplikasi e-sertifikasi 
--	--	-------	---	---

2	2.1 Sosialisasi Standar Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan melalui Forum Konsultasi Publik	Sudah	Telah diselenggarakan sosialisasi Standar Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan melalui Forum Konsultasi Publik pada tanggal 5 september 2025.	 
---	---	-------	--	--

	2.2 Mengajukan usulan anggaran untuk pengadaan TV untuk ruang pelayanan publik	Sudah	Usulan anggaran untuk pengadaan TV ruang pelayanan publik sudah ada pada anggaran 2024 dan sudah dilakuakn realisasi pembelian TV ruang layanan publik.	
	2.3 Publikasi melalui media sosial yang mudah diakses masyarakat dan membuat flyer informasi bahwa pelayanan pengaduan dan informasi Gratis/tidak dipungut biaya	Sudah	Telah dilakukan publikasi melalui media sosial Balai POM di Kediri yang mudah diakses masyarakat dan membuat flyer informasi bahwa pelayanan pengaduan dan informasi Gratis/tidak dipungut biaya	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 77 orang mengisi SKM pada Balai POM di Kediri. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 51 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Kediri secara umum mencerminkan tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat baik dengan nilai SKM 92,15. Nilai SKM Balai POM di Kediri menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - c. Waktu Penyelesaian
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Kediri telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Kediri, 27 Agustus 2025

Kepala Balai POM di Kediri



Winanto, S.Si, Apt., M.Si.

NIP. 19800105 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Kediri Tahun 2025

1	RESPONDEN Keterangan Identitas	2	PELAYANAN Jenis Layanan	3	KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4	KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5	SARAN & MASUKAN Selesai
---	-----------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Keterangan Responden

Nama Lengkap	Aryo
Umur	21
Jenis Kelamin	☒ Laki-laki ☐ Perempuan
No. HP	081990771156
Pendidikan Terakhir	D4/S1
Pekerjaan Utama	Pegawai swasta
Nama instansi/perusahaan tempat bekerja/beraktivitas	PT AGhniya Asva Thama

Top

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Kediri Tahun 2025

1	RESPONDEN Keterangan Identitas	2	PELAYANAN Jenis Layanan	3	KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4	KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5	SARAN & MASUKAN Selesai
---	-----------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)
Presentase tahapan penyelesaian	100

[< Kembali](#)[Selanjutnya >](#)

Survei Pelayanan Publik pada Balai POM di Kediri Tahun 2025

1	RESPONDEN Keterangan Identitas	2	PELAYANAN Jenis Layanan	3	KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik	4	KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi	5	SARAN & MASUKAN Selesai
---	-----------------------------------	---	----------------------------	---	---	---	---------------------------------------	---	----------------------------

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

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

