



KEMENTERIAN PERTANIAN
DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN
BALAI BESAR VETERINER FARMA PUSVETMA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode :
Triwulan IV Tahun 2025

DAFTAR ISI

COVER	
DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian, maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat juga berpedoman pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma (BBVF Pusvetma), sebagai Badan Layanan Umum (BLU) dibawah Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan Kementerian Pertanian yang bertugas melaksanakan penyiapan bahan baku, produksi, pengujian, pemasaran, distribusi, dan peningkatan mutu obat hewan, maka

perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan metode pengukuran secara kuantitatif maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai, dan dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan serta tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online dan manual 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 Besar Veteriner Farma Pusvetma 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 Kepuasan Masyarakat di BBVF Pusvetma dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan secara acak dari para pelanggan yang telah mendapatkan layanan, yaitu Layanan Surveilans Penyakit Mulut dan Kuku, Layanan Penjualan Produk, Layanan Pengujian Veteriner Farma, Layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis, serta Layanan Pendukung di BBVF Pusvetma. Pelanggan yang telah mendapatkan layanan di BBVF Pusvetma diminta secara sukarela untuk mengisi kuesioner secara *online* dan manual.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data periode Triwulan IV Tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	17	60,71%
		PEREMPUAN	11	39,29%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	3	10,72%
		D1-D2-D3	5	17,86%
		S1	10	35,71%
		S2	10	35,71%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	9	32,15%
		PEGAWAI SWASTA	2	7,14%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	10	35,71%
		PELAJAR/MAHASISWA	6	21,43%
		LAINNYA	1	3,57%
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	5	17,86%
		21-30 TAHUN	2	7,14%
		31-40 TAHUN	10	35,71%
		41-50 TAHUN	10	35,71%
		DIATAS 50 TAHUN	1	3,57%
5	JENIS LAYANAN	SURVEILANS PENYAKIT MULUT DAN KUKU	4	14,29%
		PENJUALAN PRODUK	7	25%

		PENGUJIAN VETERINER FARMA	6	21,43%
		PEMBINAAN DAN BIMBINGAN TEKNIS	0	0%
		LAYANAN PENDUKUNG	11	39,28%

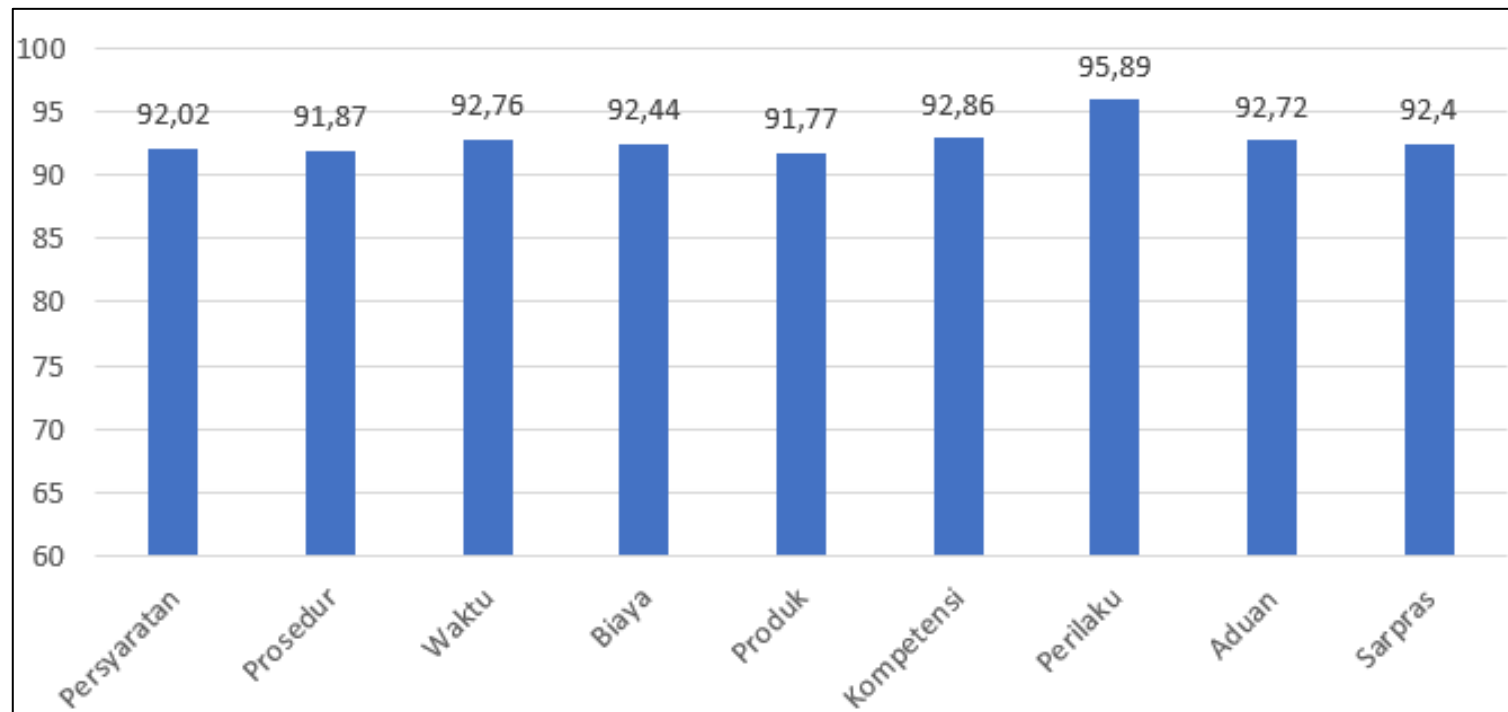
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Surveilans Penyakit Mulut dan Kuku	4	87,50	87,50	87,50	93,75	87,50	93,75	100,00	93,75	100,00	92,36
2.	Penjualan Produk	7	89,29	92,86	96,43	89,29	92,86	92,86	96,43	96,43	89,29	92,86
3.	Pengujian Veteriner Farma	6	95,83	91,67	91,67	95,83	95,83	91,67	91,67	87,50	91,67	92,59
4.	Layanan Pendukung	11	95,45	95,45	95,45	90,91	90,91	93,18	95,45	93,18	88,64	93,18
Rerata IKM Per Unsur			92,02	91,87	92,76	92,44	91,77	92,86	95,89	92,72	92,40	92,75
IKM Unit Layanan			92,75									
Mutu Unit Layanan			A									

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Surveilans Penyakit Mulut dan Kuku	4	3,50	3,50	3,50	3,75	3,50	3,75	4,00	3,75	4,00	3,69
2.	Penjualan Produk	7	3,57	3,71	3,86	3,57	3,71	3,71	3,86	3,86	3,57	3,71
3.	Pengujian Veteriner Farma	6	3,83	3,67	3,67	3,83	3,83	3,67	3,67	3,50	3,67	3,70
4.	Layanan Pendukung	11	3,82	3,82	3,82	3,64	3,64	3,73	3,82	3,73	3,55	3,73
Rerata IKM Per Unsur			3,68	3,67	3,71	3,70	3,67	3,71	3,84	3,71	3,70	3,71
IKM Unit Layanan			3,71									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

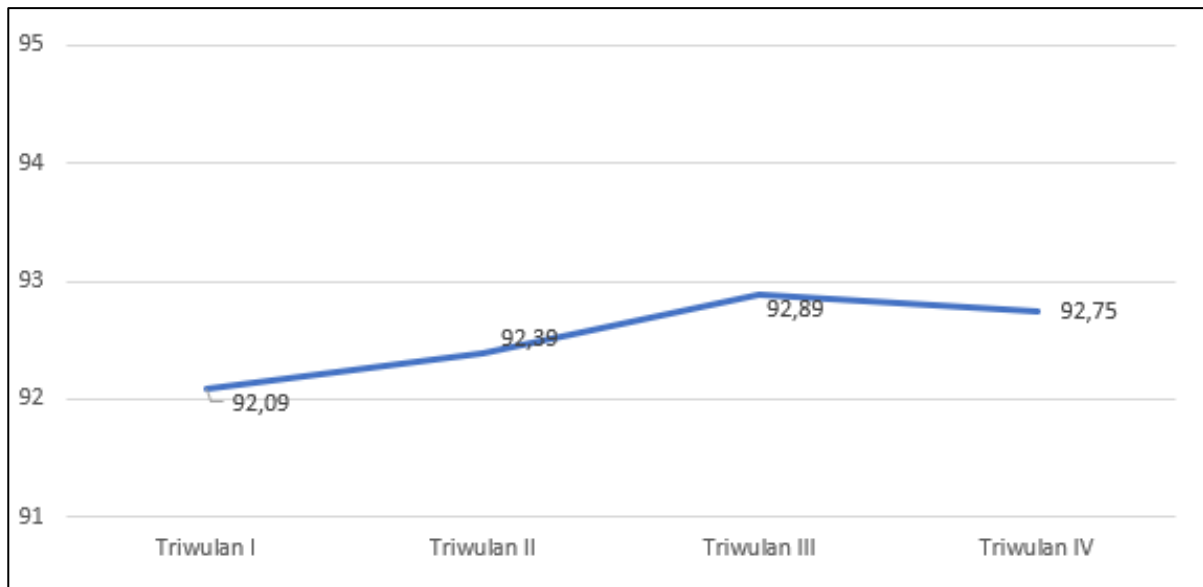
Dari hasil analisis data SKM Triwulan IV ahun 2025, kami mengidentifikasi bahwa unsur **“Produk spesifikasi jenis pelayanan”** dan **“Sistem, mekanisme dan prosedur”** merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. unsur **“Produk spesifikasi jenis pelayanan”** mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 91,77. Selanjutnya **“Sistem, mekanisme dan prosedur”** mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 91,87. Meskipun kedua unsur tersebut masuk dalam penilaian terendah, namun keduanya mendapatkan nilai dengan kategori A (Sangat Baik).

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang kami susun untuk perbaikan kualitas layanan:

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	1.1 Menyediakan leaflet/brosur spesifikasi produk layanan di loket pelayanan. 1.2 Briefing kepada petugas pelayanan terkait pemahaman terhadap layanan dan penyampaian informasi layanan kepada pengguna layanan.	Bulan Januari 2026	• Tim Kerja Informasi dan Pemasaran • Tim Kerja Pengelolaan SDM dan Tata Usaha
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	2.1 Menambah infografis alur layanan di area-area pelayanan publik. 2.2 Briefing kepada petugas layanan terkait kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur layanan kepada pengguna layanan.	Bulan Januari 2026	• Tim Kerja Informasi dan Pemasaran • Tim Kerja Pengelolaan SDM dan Tata Usaha

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama 4 Triwulan terakhir fluktuatif, namun cenderung menunjukkan kenaikan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma 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 (SKM) yang dilakukan oleh Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma Periode Triwulan III Tahun 2025 mendapatkan nilai sebesar 92,89 atau dengan skala 3,71 dan masuk pada kategori Sangat Baik (A). Pada setiap unsur pelayanan menunjukkan angka yang sangat beragam seperti yang dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No.	Unsur	Nilai SKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93,61	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,52	A
3	Waktu Penyelesaian	92,50	A
4	Biaya/Tarif	92,70	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,61	A
6	Kompetensi Pelaksana	91,65	A
7	Perilaku Pelaksana	93,82	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,60	A
9	Sarana dan Prasarana	89,98	A

Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

Berkaca pada data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena mendapatkan nilai SKM yang lebih rendah dari unsur lainnya, yaitu nilai terendah pertama adalah unsur **“Sarana dan Prasarana”** yang mendapatkan nilai terendah pertama dengan nilai 89,98. Unsur **“Kompetensi Pelaksana”** mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 91,65. Meskipun dua unsur tersebut mendapatkan penilaian paling rendah diantara unsur-unsur lainnya, namun keduanya mendapatkan nilai dengan predikat A (Sangat Baik).

Sesuai hasil SKM di atas, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai terendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur-unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur-unsur tersebut dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik.	Bulan Oktober 2025	Tim Kerja Prasarana dan Sarana, dan Rumah Tangga
2.	Kompetensi Pelaksana	Menyelenggarakan pembinaan atau pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM di lingkup BBVF Pusvetma.	Bulan Oktober 2025	Tim Kerja Pengelolaan SDM dan Tata Usaha

Realisasi Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Triwulan III Tahun 2025

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Waktu	Tantangan/ Hambatan
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik.	Sudah	Tim Kerja Prasarana dan Sarana, dan Rumah Tangga telah secara rutin melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait kebersihan lingkungan, fasilitas umum dan pemeliharaan jaringan listrik.	Terlampir	10 Oktober 2025	-

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Waktu	Tantangan/ Hambatan
2.	Kompetensi Pelaksana	Menyelenggarakan atau mengikuti pembinaan atau pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM di lingkup BBVF Pusvetma.	Sudah	BBVF Pusvetma menugaskan petugas layanan untuk mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima	Terlampir	13 - 15 Oktober 2025	-

Dokumentasi Kegiatan:

No.	Unsur Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Dokumentasi
1.	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik.	 Keterangan: Tim Kerja Prasarana dan Sarana, dan Rumah Tangga telah secara rutin melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait kebersihan lingkungan, fasilitas umum dan pemeliharaan jaringan listrik

No.	Unsur Prioritas	Rencana Tindak Lanjut	Dokumentasi
2.	Kompetensi Pelaksana	Menyelenggarakan atau mengikuti pembinaan atau pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM di lingkup BBVF Pusvetma.	 Keterangan: BBVF Pusvetma menugaskan petugas layanan untuk mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis Pelayanan Prima

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode Triwulan IV Tahun 2025, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Sebanyak 28 orang mengisi SKM pada Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma di periode Triwulan IV tahun 2025. Layanan Pendukung menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 11 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 92,75 (3,71).
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu “Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan” dan “Sistem, Mekanisme, dan Prosedur”
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebesar 100%.

Surabaya, 2 Januari 2025

Kepala BBVF Pusvetma



Surabaya, 2 Januari 2025
Kepala BBVF Pusvetma
Edy Budi Susila, M.Si.
NIP. 197404132003121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Survey ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan
BBVF Pusvetma terhadap layanan yang telah diberikan.

Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
	-- Pilih --	-- Pilih --
Umur	Pendidikan	Jenis Layanan
	-- Pilih --	-- Pilih --

1. Bagaimana penilaian Saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan.

- ☐ 1. Tidak Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai
☐ 3. Sesuai
☐ 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemudahan alur pelayanan yang dijalani untuk mendapatkan layanan.

- ☐ 1. Tidak Mudah
☐ 2. Kurang Mudah
☐ 3. Mudah
☐ 4. Sangat Mudah

3. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan.

- ☐ 1. Tidak Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai
☐ 3. Sesuai
☐ 4. Sangat Sesuai

4. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan.

- ☐ 1. Tidak sesuai
☐ 2. Kurang sesuai
☐ 3. Sesuai
☐ 4. Sangat sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil.

- ☐ 1. Tidak Sesuai
☐ 2. Kurang Sesuai
☐ 3. Sesuai
☐ 4. Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai kemampuan petugas pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
☐ 2. Kurang Baik
☐ 3. Baik
☐ 4. Sangat Baik

7. Bagaimana penilaian Saudara/i mengenai perilaku petugas pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
☐ 2. Kurang Baik
☐ 3. Baik
☐ 4. Sangat Baik

8. Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
☐ 2. Kurang Baik
☐ 3. Baik
☐ 4. Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Saudara/i terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

- ☐ 1. Tidak Baik
☐ 2. Kurang Baik
☐ 3. Baik
☐ 4. Sangat Baik