



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



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode :
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	10
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	19
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
2. , serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya. dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
3. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
4. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **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.
6. **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.
7. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
8. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **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 1 (satu) tahun.

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 Tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 460 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH (ORANG)	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	277	60,22%
		PEREMPUAN	183	39,78%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	15	3,26%
		D1-D2-D3	52	11,31%
		S1	251	54,56%
		S2	142	30,87%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	110	23,91%
		PEGAWAI SWASTA	52	11,31%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	177	38,48%
		PELAJAR/MAHASISWA	119	25,87%
		LAINNYA	2	0,43%
4	USIA	DIBAWAH 21 TAHUN	63	13,70%
		21-30 TAHUN	98	21,31%
		31-40 TAHUN	163	35,43%
		41-50 TAHUN	111	24,13%
		DIATAS 50 TAHUN	25	5,43%
5	JENIS LAYANAN	SURVEILANS PENYAKIT MULUT DAN KUKU	65	14,13%
		PENJUALAN PRODUK	147	31,96%

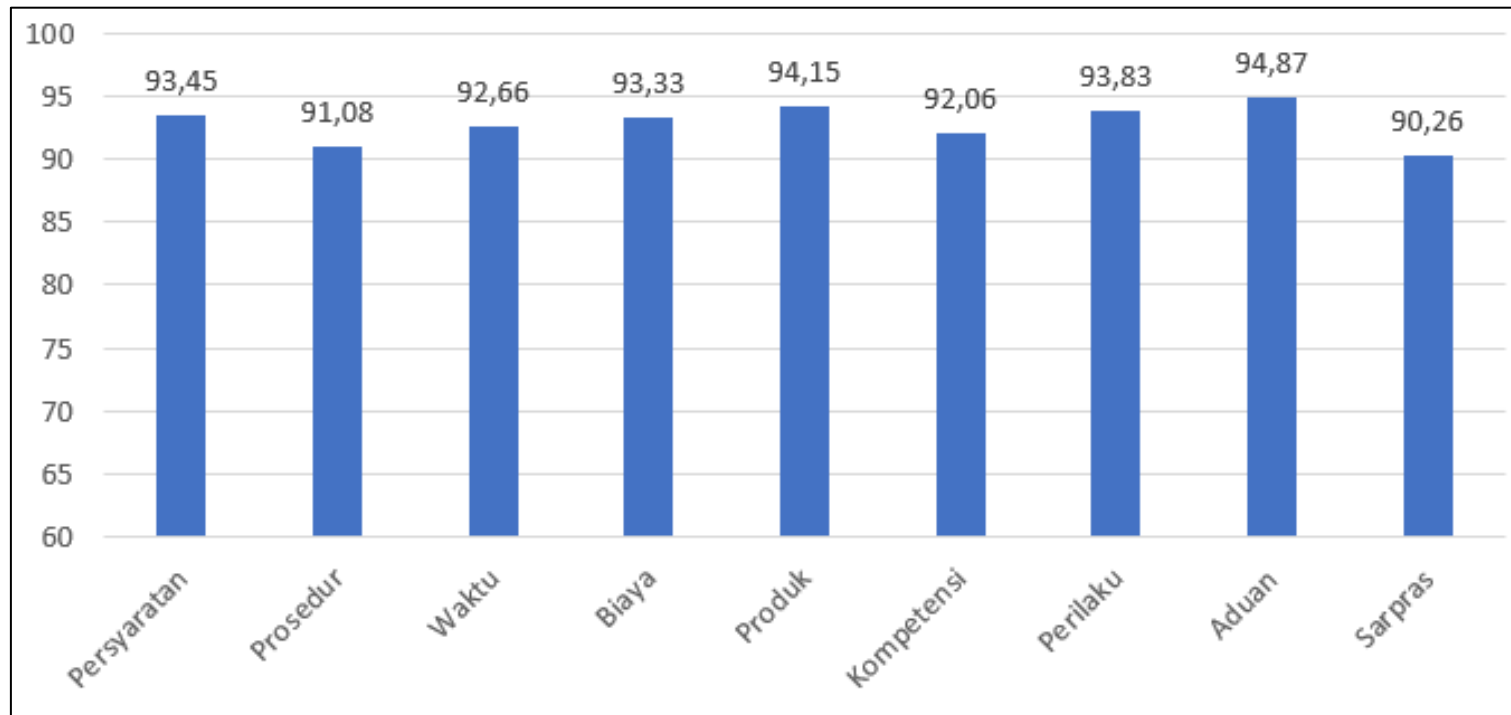
		PENGUJIAN VETERINER FARMA	80	17,39%
		PEMBINAAN DAN BIMBINGAN TEKNIS	2	0,44%
		LAYANAN PENDUKUNG	166	36,08%

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	65	91,54	91,92	89,62	93,08	92,69	94,23	96,92	95,38	92,31	93,08
2.	Penjualan Produk	147	91,50	93,37	92,01	91,33	93,20	92,18	94,05	93,37	90,65	92,40
3.	Pengujian Veteriner Farma	80	92,19	90,31	89,38	91,88	93,13	94,06	95,63	92,81	90,31	92,19
4.	Pembinaan dan Bimbingan Teknis	2	100,00	87,50	100,00	100,00	100,00	87,50	87,50	100,00	87,50	94,44
5.	Layanan Pendukung	166	92,02	92,32	92,32	90,36	91,72	92,32	95,03	92,77	90,51	92,15
Rerata IKM Per Unsur			93,45	91,08	92,66	93,33	94,15	92,06	93,83	94,87	90,26	92,85
IKM Unit Layanan			92,85									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

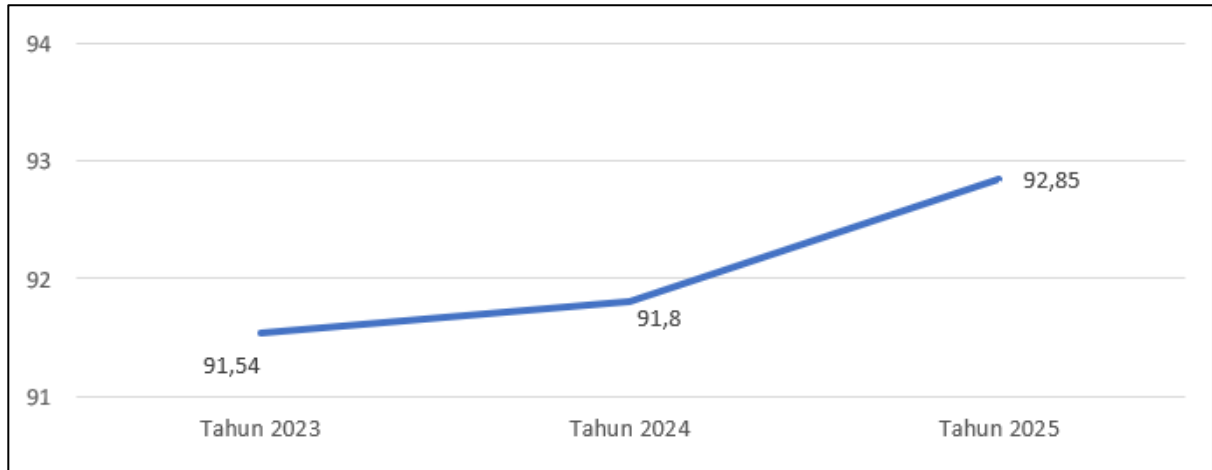
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur **“Sarana dan Prasarana”** dan **“Sistem, mekanisme dan prosedur”** merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. unsur **“Sarana dan Prasarana”** mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 90,26. Selanjutnya **“Sistem, mekanisme dan prosedur”** yang mendapatkan nilai 91,08 adalah nilai terendah kedua. 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.	Sarana dan Prasarana	1.1 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik. 1.2 Mengalokasikan anggaran terkait pemeliharaan sarana prasarana.	Bulan November 2025	• 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 November 2025	• 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 3 tahun terakhir menunjukkan adanya kenaikan setiap tahunnya. 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 Tahun 2024 mendapatkan nilai sebesar 91,80 atau dengan skala 3,67 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 Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,68	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,66	A
3	Waktu Penyelesaian	3,61	A
4	Biaya/Tarif	3,57	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,70	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	A
7	Perilaku Pelaksana	3,82	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,73	A
9	Sarana dan Prasarana	3,57	A

Rencana Tindak Lanjut

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya nilai SKM pada unsur tersebut, yaitu unsur “Biaya/Tarif” dan unsur “Sarana dan Prasarana” yang mendapatkan nilai 3,57. 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 Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Biaya/Tarif	Melakukan review tarif secara berkala.	Bulan Januari 2025	Tim Tarif BBVF Pusvetma
2.	Sarana dan Prasarana	- Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik. - Membuat program kerja terkait anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana. - Menambah papan petunjuk (<i>sign board</i>) penggunaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan.	Bulan 2025	Tim Kerja Prasarana dan Sarana

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Waktu	Tantangan/ Hambatan
1.	Melakukan review tarif secara berkala.	Sudah	BBVF Pusvetma telah membentuk Tim Penyusun Tarif yang salah satu tugasnya adalah melakukan reviu tarif secara berkala. Pada 9 Januari 2025 telah dilakukan reviu tarif oleh Tim Penyusun Tarif BBVF Pusvetma, dengan hasil sebagai berikut: Tarif yang berlaku sudah mempertimbangkan aspek kontinuitas, asas keadilan dan kepatutan, kompetisi yang sehat dan	Terlampir	9 Januari 2025	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Waktu	Tantangan/ Hambatan
			pengembangan layanan, serta daya beli Masyarakat.			
2.	2.1 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik.	Sudah	Tim Kerja Prasarana dan Sarana telah secara rutin melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait kebersihan lingkungan, fasilitas umum dan pemeliharaan jaringan listrik.	Terlampir	4 Januari 2025	-
	2.2 Membuat program kerja terkait anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana	Sudah	Dalam rangka melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana, Tim Kerja Prasarana dan Sarana telah membuat program kerja di awal tahun.	Terlampir	2 Januari 2025	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Waktu	Tantangan/ Hambatan
	2.3 Menambah papan petunjuk (<i>sign board</i>) penggunaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan.	Sudah	Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, BBVF Pusvetma telah memperbarui beberapa papan petunjuk agar memudahkan tamu atau customer yang datang untuk mengakses lokasi yang dituju.	Terlampir	22 Januari 2025	-

Dokumentasi Kegiatan:

1. Melakukan review tarif secara berkala.

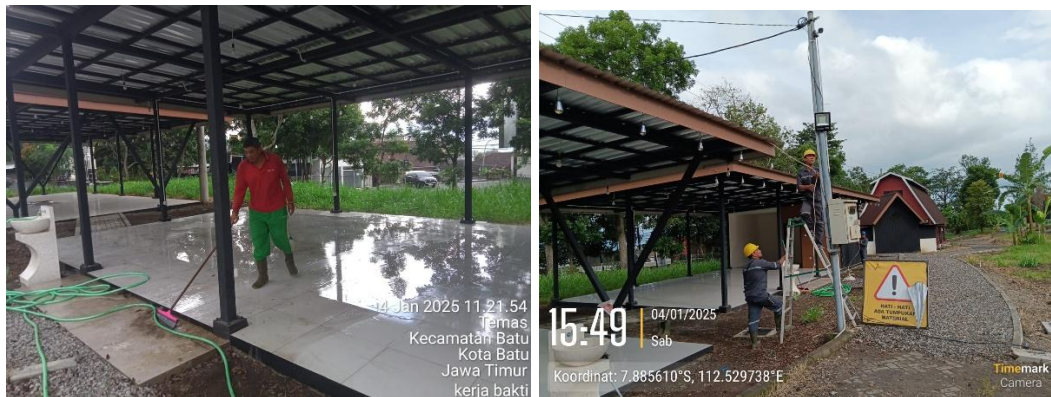
SK Tim Tarif



Rapat Tim Tarif



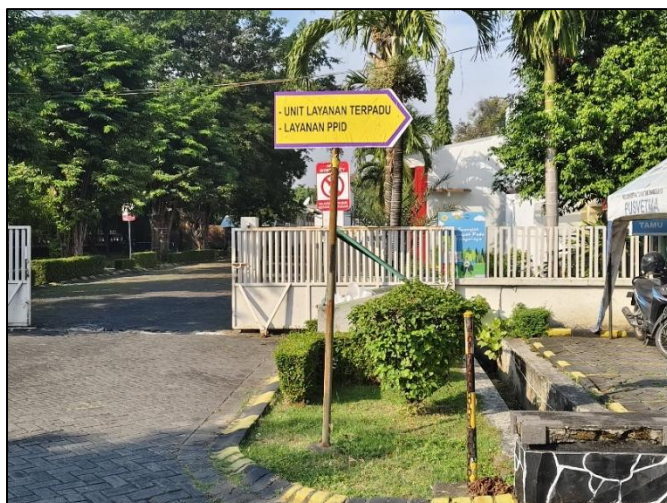
2.1 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara periodik



2.2 Mengalokasikan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana

PROGRAM KERJA TIM KERJA PRASARANA TAHUN ANGGARAN 2025  BBVF PUSVETMA KEMENTERIAN PERTANIAN DIREKTORAT JENDERAL PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN 2025			
No	Kegiatan	Target (Kegiatan)	Estimasi Anggaran
3	Perbaikan dan Pemeliharaan Instalasi Listrik	50 Kegiatan	Rp15.000.000
4	Perbaikan dan Pemeliharaan Jaringan Air	25 Kegiatan	Rp10.000.000
5	Perbaikan dan Pemeliharaan Prasarana Umum	40 Kegiatan	Rp10.000.000
6	Pengoperasian Mesin Boiler untuk Steam	12 Kegiatan	Rp200.000.000
7	Pengoperasian Genset untuk Back Up Listrik	10 Kegiatan	Rp5.000.000
8	Pelatihan SDM Teknis (Setahun Sekali)	1 Program	Rp20.000.000

2.3 Menambah papan petunjuk (*sign board*) penggunaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan



BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 460 orang mengisi SKM pada Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma di periode tahun 2025. Layanan Pendukung menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 166 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 92,85.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu “Biaya/Tarif” dan “Sistem, Mekanisme, dan Prosedur”
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Besar Veteriner Farma Pusvetma telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebesar 100%.

Surabaya, 24 Oktober 2025
Kepala BBVF Pusvetma

drh. 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