

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KESEHATAN KOTA CIREBON
TAHUN 2025

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 mengamankan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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. 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 Dinas Kesehatan Kota Cirebon sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat menggambarkan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, 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. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kota Cirebon.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Cirebon.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Dinas Kesehatan Kota Cirebon baik dalam gedung maupun luar gedung saat ada pelaksanaan kegiatan oleh Dinas Kesehatan Kota Cirebon.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kota Cirebon yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi gedung pertemuan Dinas Kesehatan Kota Cirebon. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik sepanjang Tahun 2025, dengan durasi pelaksanaan selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
1	Persiapan	Jan	Apr	Jul	Okt
2	Pengumpulan Data	Jan–Mar	Apr–Jun	Jul–Sep	Okt–Des
3	Pengolahan Data dan Analisis	Mar	Jun	Sep	Des
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mar	Jun	Sep	Des

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kota Cirebon yang merupakan penerima layanan urusan bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kota Cirebon sejumlah 356.629 orang. Jumlah tersebut mengacu pada Surat Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 20 Tahun 2025 Tentang Jumlah Penduduk Tahun 2024 Berdasarkan Database Kependudukan Per Kelurahan Sebagai Dasar Data Kependudukan. Jumlah sampel ditentukan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie* dan *Morgan* atau dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1 taraf kesalahan

bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5d = 0,0

Berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut diatas, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode survei adalah 384 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kota Cirebon yang diperoleh pada tahun 2025 sejumlah 886 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Kategori	Jumlah	Persen
LAKI-LAKI	349	39,39%
PEREMPUAN	537	60,61%
Total	886	100,00%

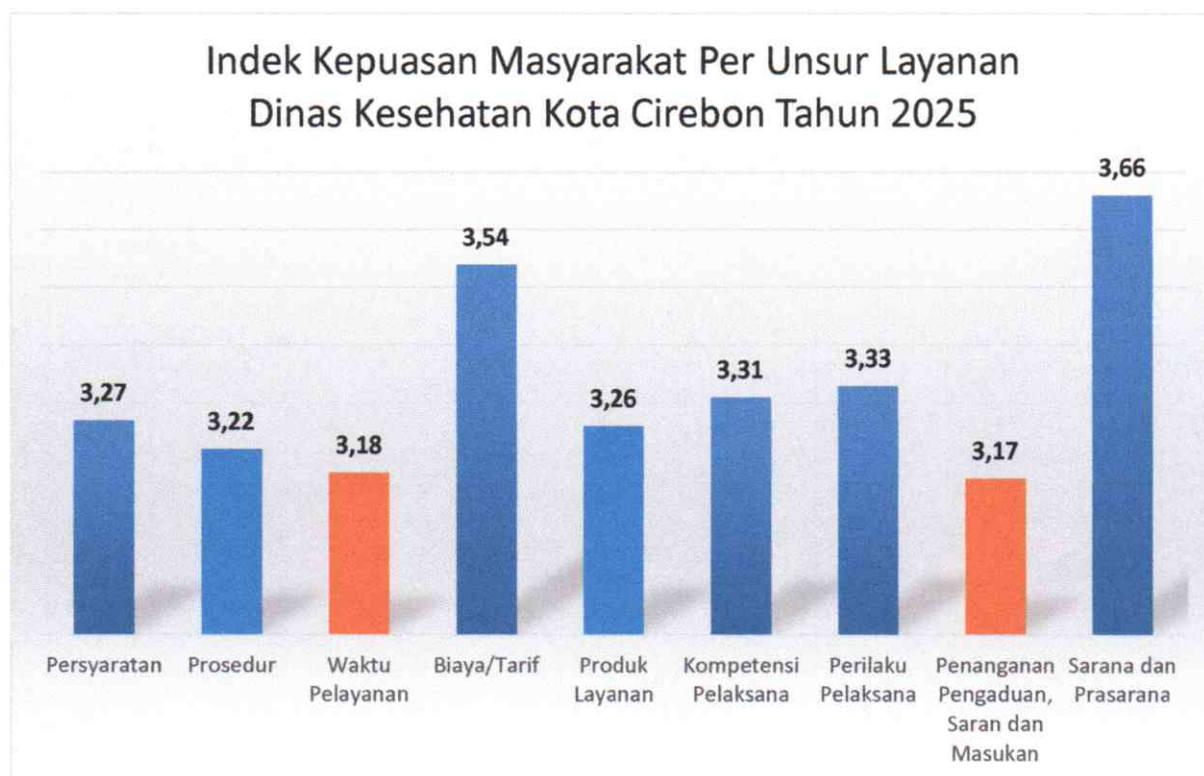
Kategori	Jumlah	Persen
<= 20	23	2,60%
21-30	174	19,64%
31-40	245	27,65%
41-50	209	23,59%
51-60	0	0,00%
> 60	235	26,52%
Total	886	100,00%

Kategori	Jumlah	Persen
PNS	218	24,60%
TNI	3	0,34%
POLRI	0	0,00%
SWASTA	163	18,40%
WIRAUSAHA	152	17,16%
PELAJAR	0	0,00%
MAHASISWA	0	0,00%
LAINNYA	350	39,50%
Total	886	100,00%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan dengan 886 responden, diperoleh nilai rata-rata dari setiap unsur, nilai indeks kepuasan hasil survei pada Dinas Kesehatan Kota Cirebon sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09
Σ Nilai / Unsur	2898	2854	2820	3137	2888	2931	2946	2807	3242
NRR / Unsur	3,27	3,22	3,18	3,54	3,26	3,31	3,33	3,17	3,66
NRR Tertimbang / Unsur	0,36	0,36	0,35	0,39	0,36	0,37	0,37	0,35	0,41
Jumlah NRR Tertimbang	3,33								
IKM Unit Pelayanan	83,15								
Mutu Pelayanan	Baik								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh penilaian dengan kategori Baik. Namun demikian, terdapat variasi nilai antar unsur pelayanan yang perlu menjadi perhatian sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,17, selanjutnya unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,18. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan penyelesaian layanan serta optimalisasi mekanisme pengaduan agar lebih responsif, mudah diakses, dan ditindaklanjuti secara efektif.

Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,66, diikuti oleh Biaya/Tarif dengan nilai 3,54. Tingginya nilai pada kedua unsur tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan serta kejelasan dan keterjangkauan biaya pelayanan telah dirasakan baik oleh masyarakat dan perlu dipertahankan.

Secara umum, hasil SKM Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kota Cirebon telah berjalan dengan baik, namun tetap diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan terutama pada unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif lebih rendah.

1.2 Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisa tersebut dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam pelayanan publik, dibuatkan dan direncanakan tindaklanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Rencana tindaklanjut akan dilakukan dengan prioritas jangka pendek yaitu kurang dari 12 (dua belas) bulan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Cirebon Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,15 dengan kategori Baik, serta seluruh unsur pelayanan yang memperoleh nilai di atas 3,00.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,66, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas pendukung pelayanan telah memadai, nyaman, dan mampu menunjang proses pelayanan secara optimal.

Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,16, diikuti oleh Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,18. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa prosedur pelayanan yang dirasakan belum sepenuhnya sederhana, mudah dipahami, dan efisien oleh masyarakat, serta hasil layanan yang perlu terus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Dengan demikian, hasil SKM Tahun 2025 dapat menjadi dasar evaluasi bagi Dinas Kesehatan Kota Cirebon untuk mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi serta melaksanakan rencana tindak lanjut secara berkelanjutan pada unsur pelayanan yang masih memiliki nilai relatif rendah, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Cirebon, Januari 2026

KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA CIREBON

dr. Hj. SITI MARIA LISTIAWATY, MM
NIP. 19751015 200212 2 006

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Cirebon Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,15 dengan kategori Baik, serta seluruh unsur pelayanan yang memperoleh nilai di atas 3,00.

Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,66, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas pendukung pelayanan telah memadai, nyaman, dan mampu menunjang proses pelayanan secara optimal.

Sementara itu, unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,16, diikuti oleh Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,18. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa prosedur pelayanan yang dirasakan belum sepenuhnya sederhana, mudah dipahami, dan efisien oleh masyarakat, serta hasil layanan yang perlu terus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Dengan demikian, hasil SKM Tahun 2025 dapat menjadi dasar evaluasi bagi Dinas Kesehatan Kota Cirebon untuk mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi serta melaksanakan rencana tindak lanjut secara berkelanjutan pada unsur pelayanan yang masih memiliki nilai relatif rendah, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Cirebon, Januari 2026

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA CIREBON**

dr. Hj. SITI MARIA LISTIAWATY, MM
NIP. 19751015 200212 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KESEHATAN KOTA CIREBON
TAHUN 2025**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : _____
 Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
 LAINNYA _____

Jenis Layanan yang diterima:

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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Kritik / saran</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

2. Hasil Olah Data SKM

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U-01	U-02	U-03	U-04	U-05	U-06	U-07	U-08	U-09
Σ Nilai / Unsur	2898	2854	2820	3137	2888	2931	2946	2807	3242
NRR / Unsur	3,27	3,22	3,18	3,54	3,26	3,31	3,33	3,17	3,66
NRR Tertimbang / Unsur	0,36	0,36	0,35	0,39	0,36	0,37	0,37	0,35	0,41
Jumlah NRR Tertimbang	3,33								
IKM Unit Pelayanan	83,15								
Mutu Pelayanan	Baik								

Distribusi Frekuensi

Pertanyaan Umum

U-01. Persyaratan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sesuai	3	0,34 %
Kurang sesuai	24	2,71 %
Sesuai	589	66,48 %
Sangat sesuai	270	30,47 %
Total	886	100,00 %

U-02. Prosedur

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak mudah	9	1,02 %
Kurang mudah	46	5,19 %
Mudah	571	64,45 %
Sangat Mudah	260	29,35 %
Total	886	100,00 %

U-03. Waktu Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak cepat	3	0,34 %
Kurang cepat	78	8,80 %
Cepat	559	63,09 %
Sangat cepat	246	27,77 %
Total	886	100,00 %

U-04. Biaya/Tarif

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Kategori	Jumlah	Persen
Sangat mahal	4	0,45 %
Cukup mahal	41	4,63 %
Murah	313	35,33 %
Gratis	528	59,59 %
Total	886	100,00 %

U-05. Produk Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sesuai	4	0,45 %
Kurang sesuai	30	3,39 %
Sesuai	584	65,91 %
Sangat sesuai	268	30,25 %
Total	886	100,00 %

U-06. Kompetensi Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Kategori	Jumlah	Persen
Kategori	Jumlah	Persen
Tidak kompeten	3	0,34 %
Kurang kompeten	32	3,61 %
Kompeten	540	60,95 %
Sangat kompeten	311	35,10 %

U-07. Perilaku Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak sopan dan ramah	1	0,11 %
Kurang sopan dan ramah	18	2,03 %
Sopan dan ramah	559	63,09 %
Sangat sopan dan ramah	308	34,76 %
Total	886	100,00 %

U-08. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Kategori	Jumlah	Persen
Tidak ada	1	0,11 %
Ada tetapi tidak berfungsi	122	13,77 %
Berfungsi kurang maksimal	490	55,30 %
Dikelola dengan baik	273	30,81 %
Total	90	100,00 %

U-09. Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

Kategori	Jumlah	Persen
Buruk	9	1,02 %
Cukup	36	4,06 %
Baik	203	22,91 %
Sangat Baik	638	72,01 %
Total	886	100,00 %

Mutu Pelayanan

Nilai	Rentang	Kategori
A	88.31 - 100.00	Sangat Baik
B	76.61 - 88.30	Baik
C	65.00 - 76.60	Kurang Baik
D	25.00 - 64.99	Tidak Baik