

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II ANALISIS DATA SKM	7
2.1 Analisis Responden.....	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	8
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	9
2.4 Tren Nilai SKM.....	10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	6
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	7
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	8
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	10
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	13

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.

Bagian Kesejahteraan Rakyat 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 :

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan; dan

- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Bagian Kesejahteraan Rakyat dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Layanan Kebijakan Terkait Kesejahteraan Masyarakat	online
2	Layanan Kebijakan Terkait Kesejahteraan Sosial	online
3	Layanan Pengelolaan Bina Mental Spiritual	online

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

- 1) **Persyaratan** : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- 3) **Waktu Penyelesaian** : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- 4) **Biaya/ Tarif** : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) **Kompetensi Pelaksana** : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) **Perilaku Pelaksana** : Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.

- 9) **Sarana dan Prasarana** : Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Bagian Kesejahteraan Rakyat dilakukan sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan pada SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	17 Okt 2025 - 31 Okt 2025	15
2	Pengumpulan Data	03 Nov 2025 - 21 Nov 2025	19
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	24 Nov 2025 - 26 Nov 2025	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Nov 2025 - 30 Nov 2025	4

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Layanan Kebijakan Terkait Kesejahteraan Masyarakat	50	44
2	Layanan Kebijakan Terkait Kesejahteraan Sosial	50	44
3	Layanan Pengelolaan Bina Mental Spiritual	50	44
Total		150	132

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 169 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	114	67.46%
		Perempuan	55	32.54%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	15	8.88%
		SMP/Sederajat	15	8.88%
		SMA/Sederajat	55	32.54%
		D1/D2/D3	26	15.38%
		D4/S1	48	28.4%
		S2	9	5.33%
		S3	1	0.59%
3.	Pekerjaan	ASN	27	15.98%
		TNI	1	0.59%
		POLRI	0	0%
		Swasta	45	26.63%
		Wirausaha	22	13.02%
		Ibu Rumah Tangga	13	7.69%
		Pelajar/Mahasiswa	6	3.55%
		Petani/Nelayan	7	4.14%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	9	5.33%
		Pensiunan	8	4.73%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Lainnya	21	12.43%
		Perangkat Desa	10	5.92%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	169	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

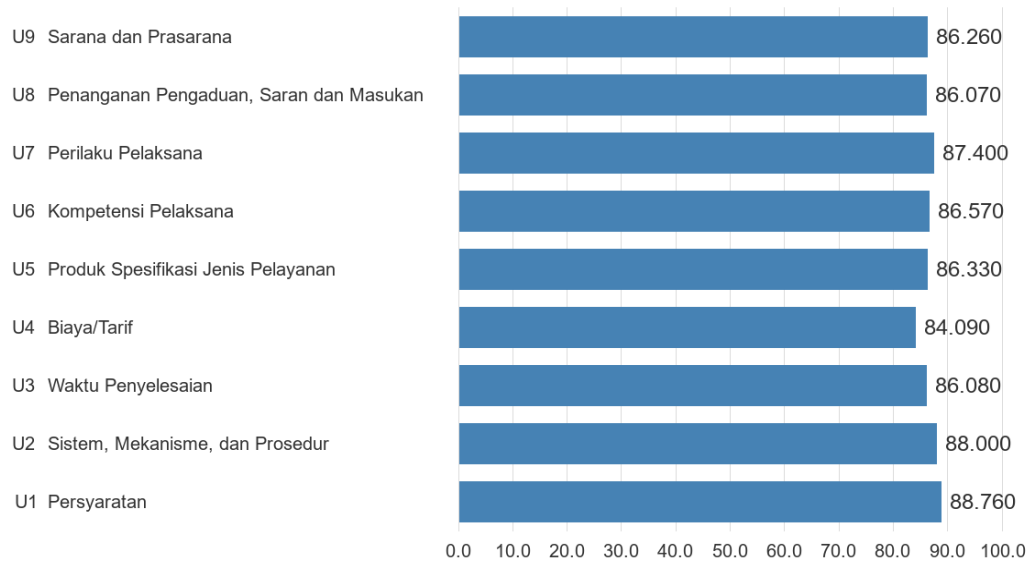
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 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	Layanan Kebijakan Terkait Kesejahteraan Masyarakat	56	87.95	89.29	86.16	83.04	86.61	86.61	88.84	87.50	85.71	86.83
2	Layanan Kebijakan Terkait Kesejahteraan Sosial	56	87.95	86.61	86.61	84.38	87.05	88.39	88.84	87.50	85.27	86.94
3	Layanan Pengelolaan Bina Mental Spiritual	57	90.35	88.16	85.53	84.65	85.53	84.65	84.65	83.33	87.72	86.08
Rerata IKM Per Unsur			88.76	88.00	86.08	84.09	86.33	86.57	87.40	86.07	86.26	86.61
IKM Unit Layanan			86.61									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah :

- 1) Biaya/Tarif;
- 2) Waktu Penyelesaian; dan
- 3) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain :

- *“Sebaiknya ketika diminta untuk mengumpulkan SPJ diberikan formatnya langsung, tenggat pengumpulan, dan apa saja yang perlu disiapkan”.*
- *“Timeline pembuatan proposal, pencairan dana, dan penyusunan LPJ mungkin bisa diinfokan di awal, termasuk urutan pencairan dana yang dilakukan bergilir”.*
- *“Untuk pengumuman pencairan mohon untuk lebih ditambah”.*
- *“Kami sangat berterima kasih atas layanan yg diberikan kpd kami dg mudah dan cepat serta tidak ada potongan sedikitpun”.*
- *“Semoga pelayanan meningkat lagi. Menjadi lebih baik lagi,walaupun skrng sudah baik”.*

- “Respon cepat, pelayanan jg SDH bagus...smkin ditingkatkan biar semakin bagus”.

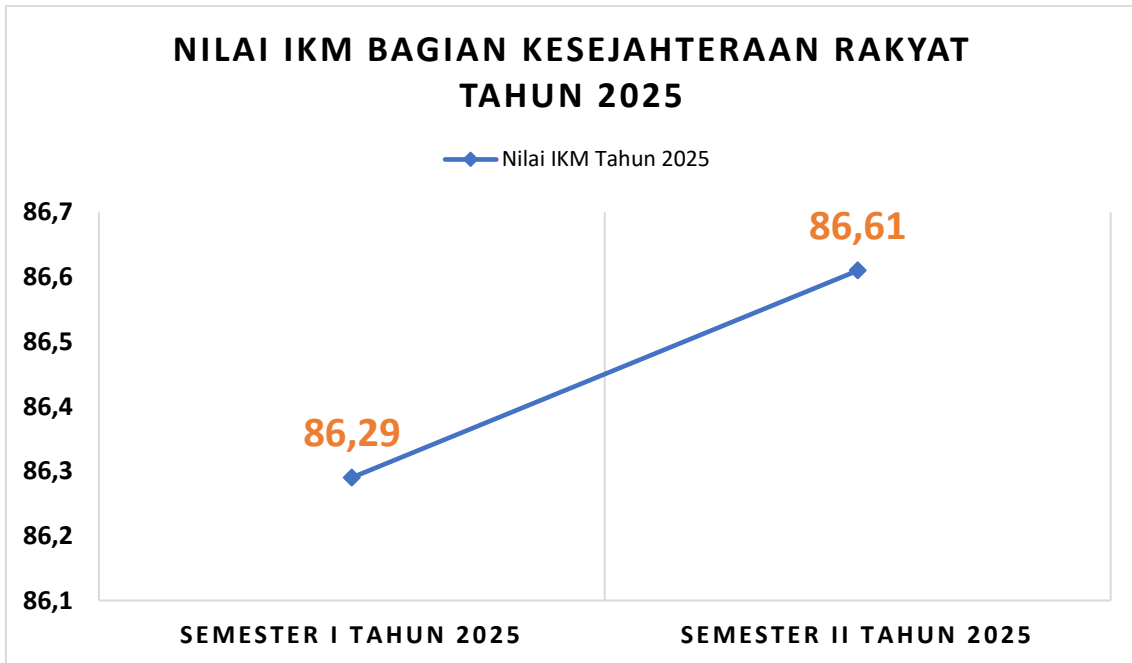
Atas dasar temuan tersebut, Bagian Kesejahteraan Rakyat menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang :

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Menindaklanjuti aduan, saran, dan masukan masyarakat yang masuk melalui Si-SUKMA dan kanal aduan Whatsapp.	Juni 2026	Seluruh tim kerja di Bagian Kesra
2	Biaya/Tarif	1. Menginformasikan pelayanan gratis kepada pengguna layanan (masyarakat).	April 2026	Seluruh tim kerja di Bagian Kesra
3	Waktu Penyelesaian	1. Melakukan koordinasi lebih lanjut terhadap stakeholder yang terlibat dalam proses pencairan bantuan. 2. Menyederhanakan proses pencairan bantuan dan membuat sistem sederhana untuk mempermudah pelayanan.	Juni 2026	Seluruh tim kerja di Bagian Kesra

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bagian Kesejahteraan Rakyat selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Bagian Kesejahteraan Rakyat telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Sukoharjo periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka seperti terlihat pada tabel di bawah ini :


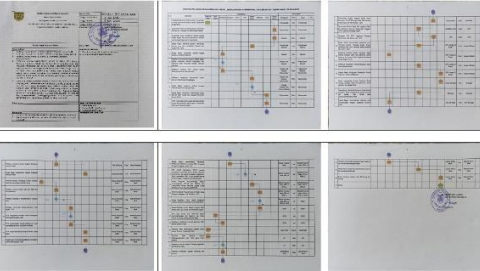

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,333
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,383
3	Waktu penyelesaian	3,233
4	Biaya/ tarif	4,000
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,300
6	Kompetensi pelaksana	3,383
7	Perilaku pelaksana	3,367
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,367
9	Sarana dan prasarana	3,800

Berdasarkan data di atas, terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah, yaitu Waktu Penyelesaian; Prosedur Pelayanan; serta Sarana dan Prasarana.

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu penyelesaian	1. Peningkatan sosialisasi pelayanan di Bagian Kesra.	Sudah	Sudah dilaksanakan kegiatan sosialisasi pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.	
		2. Penambahan loket layanan.	Sudah	Sudah terdapat ruang konsultasi dan kursi tunggu di bagian depan ruang kerja Bagian Kesejahteraan Rakyat bagi masyarakat yang membutuhkan konsultasi dan pelayanan.	

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Prosedur pelayanan	1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	Sudah	Sudah dilakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan di Bagian Kesejahteraan Rakyat bagi masyarakat.	
		2. Simplifikasi proses bisnis (SOP).	Sudah	Sudah dilakukan proses simplifikasi proses bisnis melalui penyederhanaan SOP pelayanan.	
3	Sarana dan prasarana	Menambah sarana dan prasarana berupa personal komputer dan <i>printer</i> .	Sudah	Sudah menambah sarana dan prasarana berupa personal komputer sejumlah 7 unit, dan <i>printer</i> sejumlah 5 unit.	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 169 orang mengisi SKM pada Bagian Kesejahteraan Rakyat. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Pengelolaan Bina Mental Spiritual menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 57 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Kesejahteraan Rakyat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 86.61. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif; Waktu Penyelesaian; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Seluruh rangkaian Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya sudah ditindaklanjuti dengan baik.
- Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Bagian Kesejahteraan Rakyat telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Sukoharjo, 04 Desember 2025

Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat



Rujito, S.E., M.M.

Pembina

NIP. 197308182006041023

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

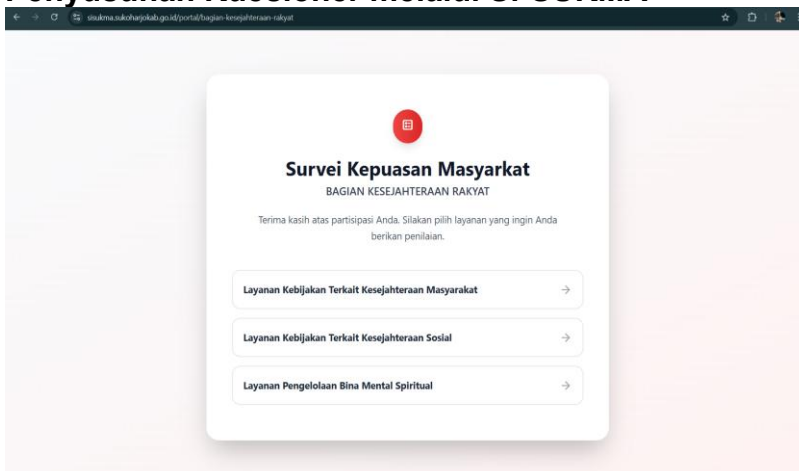
1. Sosialisasi Si-SUKMA



2. Rapat Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat



3. Penyusunan Kuesioner melalui Si-SUKMA



4. Penyusunan Poster Survei Kepuasan Masyarakat



5. Pengambilan Data Survei Kepuasan Masyarakat

