

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**KELURAHAN BULAKAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

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	5
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	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	19

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	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	14

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.

KELURAHAN BULAKAN 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 periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KELURAHAN BULAKAN dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara offline 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	Pelayanan administrasi terpadu Kelurahan Bulakan	offline

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:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- 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 KELURAHAN BULAKAN dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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	02 Jan 2026 - 31 Jan 2026	30
2	Pengumpulan Data	02 Feb 2026 - 20 Mar 2026	47
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Mar 2026 - 26 Mar 2026	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 Mar 2026 - 31 Mar 2026	5

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	Pelayanan administrasi terpadu Kelurahan Bulakan	50	44
Total		50	44

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 44 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	33	75%
		Perempuan	11	25%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	2.27%
		SMP/Sederajat	8	18.18%
		SMA/Sederajat	30	68.18%
		D1/D2/D3	2	4.55%
		D4/S1	3	6.82%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	22			50%
Wirausaha	0			0%
Ibu Rumah Tangga	7			15.91%
Pelajar/Mahasiswa	1			2.27%
Petani/Nelayan	0			0%
Pekerja Lepas/Freelance	7			15.91%
Pensiunan	0			0%
Lainnya	4			9.09%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	44	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

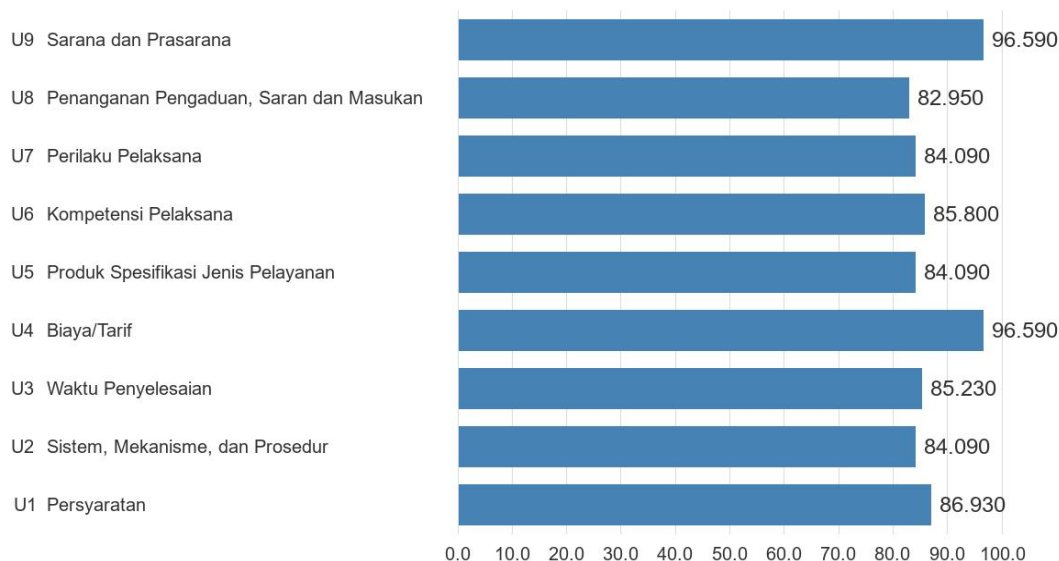
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Pelayanan administrasi terpadu Kelurahan Bulakan	44	86.93	84.09	85.23	96.59	84.09	85.80	84.09	82.95	96.59	87.33
Rerata IKM Per Unsur			86.93	84.09	85.23	96.59	84.09	85.80	84.09	82.95	96.59	87.33
IKM Unit Layanan			87.33									
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: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

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

- pada dasarnya pelayanan bulakan sudah baik
- udah baik sih pelayanannya, cuma untuk mengakses agak ribet dikit
- PADA DASARNYA PELAYANAN SUDAH BAIK, PERLU DIPERTAHANKAN
- Mohon petugas yang jaga segera direspon keluhan warga, memang hari ini agak antri banyak juga sih yang minta pelayanan surat 2
- pelayanan lancar baik
- lumayan pelayanan petugasnya, baik dan ramah
- sudah baik petugasnya
- alhamdulillah saya cari surat keterangan di kelurahan hari ini lancar
- petugasnya mbak Rika ramah dalam melayani, alhamdulillah
- antri hari ini, tapi lancar, petugasnya baik dan ramah
- sudah baik, mohon dipertahankan
- sudah baik
- sudah baik
- pelayanan sudah bagus, dipertahankan

- sudah baik respon pelayanannya
- tidak ada saran
- tolong disediakan tempat sampah diruang pelayanan
- sudah baik, dilanjutkan saja
- kaca diruang pelayanan agak kotor, tolong dibersihkan, maaf
- alhamdulillah pelayanan lancar
- pelayanan harap ditingkatkan
- sudah lumayan
- kebersihan kantor Kelurahan Bulakan perlu dibenahi
- alhamdulillah pelayanan sudah baik
- tidak ada saran
- tidak ada saran
- mau konsultasi malah petugasnya rapat dikecamatan
- petugasnya baik dan ramah, monggo dilanjut
- sudah baik pelayanannya
- Maaf, pelayanannya lama, para pejabatnya baru rapat di kabupaten dan kecamatan
- petugas melayani dengan ramah
- tidak ada masukan dan saran
- tidak ada masukan dan saran
- sudah baik pelayanannya
- sudah standar pelayanannya
- sudah baik
- tidak ada saran
- kursi di ruang pelayanan mohon ditambah, tidak cuma 2 buah
- pelayanannya udah baik dan ramah, tapi perlu ditingkatkan
- alhamdulillah dilayani lancar
- tidak ada saran
- sudah bagus pelayanan kantor bulakan
- tidak ada saran
- tidak ada saran

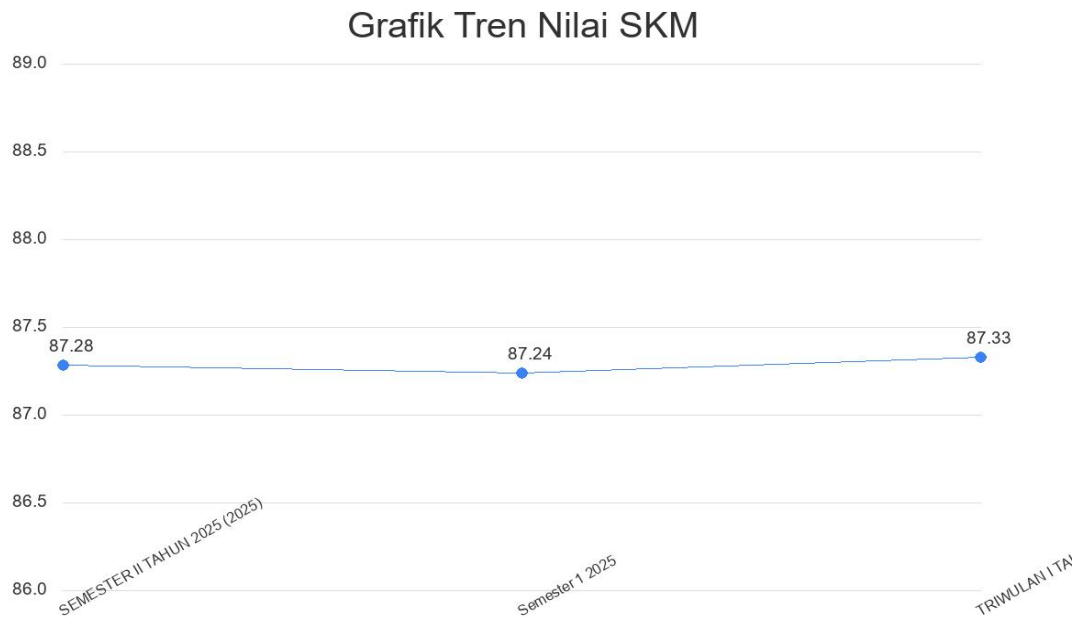
Atas dasar temuan tersebut, KELURAHAN BULAKAN menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Perlu dibuat kotak saran untuk menampung saran dan masukan dari warga masyarakat	Bulan Mei 2026	Lurah Bulakan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mengganti personil petugas pelayanan dari Saudara Harjanto kepada Saudara Dapit Radiyal	Bulan Mei 2026	Lurah Bulakan
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menambah jenis pelayanan pengecekan tingkatan Desil dengan aplikasi DTSEN	Bulan Mei 2026	Lurah Bulakan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KELURAHAN BULAKAN 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 KELURAHAN BULAKAN 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 oleh KELURAHAN BULAKAN periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:


Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84.25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.75
3	Waktu Penyelesaian	80.75
4	Biaya/Tarif	99.50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.50
6	Kompetensi Pelaksana	82.75
7	Perilaku Pelaksana	87.25
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82.75
9	Sarana dan Prasarana	99.00

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KELURAHAN BULAKAN telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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	Menambah petugas yang membantu pelayanan paten di Kantor Kelurahan Bulakan karena ada personil yang diterima PPPK dan pindah tugas ke Kelurahan Kenep	Sudah	Deskripsi: Telah menambahkan Saudara Harjanto untuk membantu pelayanan umum kantor Kelurahan Bulakan dikarenakan Saudari Depy pindah tugas di Kantor Kelurahan Kenep. Hambatan: tidak ada kendala	
2	Kompetensi Pelaksana	Setelah adanya penambahan personil di pelayanan Paten, direncanakan Saudara Harjanto, akan diadakan pembinaan untuk menambah kemampuan petugas dalam melayani surat - surat kepada masyarakat Kelurahan Bulakan	Sudah	Deskripsi: Saudara Harjanto membantu personil di pelayanan umum kantor Kelurahan Bulakan agar kemampuan pelayanan tambah prima dan lancar. Hambatan: tidak ada kendala	

3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. melaksanakan survey kepuasan masyarakat secara kontinyu untuk mengetahui keluhan dan permintaan masyarakat.</p> <p>2. menyampaikan informasi-informasi penting mengenai perkembangan pelayanan masyarakat lewat masyarakat yang datang minta pelayanan atau saat pertemuan rutin selapanan RT RW</p>	Sudah	<p>Deskripsi: 1. Pelaksanaan Surwvey Kepuasan Masyarakat sudah dilaksanakan secara kontinyu, bahkan mulai tahun 2026 dilaksanakan setiap triwulan bukan lagi tiap semesteran.</p> <p>2. Telah melaksanakan pertemuan rutin Ketua RT dan Ketua RW untuk menyampaikan perkembangan pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Kelurahan Bulakan.</p> <p>Hambatan: Tidakm ada kendala</p>	
---	---	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Sebanyak 44 orang mengisi SKM pada KELURAHAN BULAKAN. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan administrasi terpadu Kelurahan Bulakan, dengan total responden sebanyak 44 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di KELURAHAN BULAKAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.33. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KELURAHAN BULAKAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Bulakan, 7 April 2026

LURAH BULAKAN
KECAMATAN SUKOHARJO
KABUPATEN SUKOHARJO



MARLINA DRY HASTUTI, SE.MM

Pembina

NIP : 19760127 199903 2 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN BULAKAN

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

