

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



**KECAMATAN MOJOLABAN**  
**KABUPATEN SUKOHARJO**  
**TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	14
2.1 Analisis Responden.....	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN.....	17
1. Kuesioner.....	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	19
3. Dokumentasi Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	6
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden .....	8
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	9
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	14

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Pengumpulan Data .....	11
Gambar 2.2 Waktu Pelaksanaan SKM .....	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.

KECAMATAN MOJOLABAN 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:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan KECAMATAN MOJOLABAN 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 dan 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	Seksi Pemerintahan	online
2	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	online
3	Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa	online
4	Seksi Kesejahteraan Sosial	online
5	Seksi Pelayanan Umum	online & 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:

- a. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.

- c. Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- d. Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- i. 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 KECAMATAN MOJOLABAN 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	05 Jan 2026 - 09 Jan 2026	5
2	Pengumpulan Data	12 Jan 2026 - 13 Mar 2026	61
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	02 Feb 2026 - 13 Mar 2026	40
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Mar 2026 - 31 Mar 2026	16

### 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	Data populasi dan sampel tidak tersedia.	-	-
<b>Total</b>		-	-

## 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 249 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	37	14.86%
		Perempuan	212	85.14%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	9	3.61%
		SMP/Sederajat	24	9.64%
		SMA/Sederajat	125	50.2%
		D1/D2/D3	35	14.06%
		D4/S1	54	21.69%
		S2	2	0.8%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	28	11.24%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	38	15.26%
		Wirausaha	16	6.43%
		Ibu Rumah Tangga	103	41.37%
		Pelajar/Mahasiswa	15	6.02%
		Petani/Nelayan	2	0.8%
		Pekerja Lepas/Freelance	8	3.21%
		Pensiunan	8	3.21%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	248	99.6%
		Disabilitas	1	0.4%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0.4%
		Disabilitas Mental	0	0%

		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

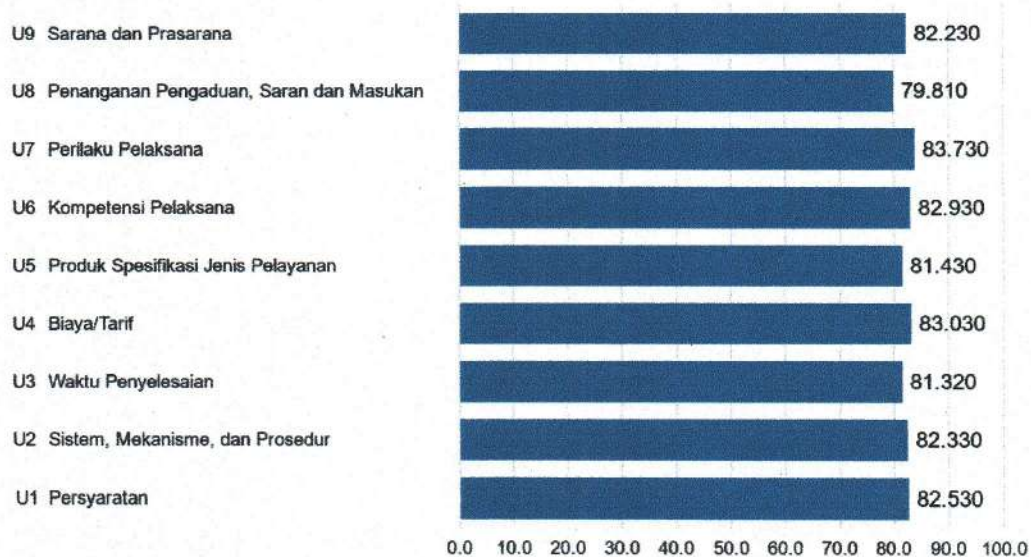
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Persentase	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1	Seksi Pemerintahan	15	83.33	81.67	83.33	80.00	80.00	83.33	83.33	83.33	85.00	82.56
2	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	6	87.50	83.33	79.17	95.83	87.50	79.17	87.50	87.50	87.50	86.11
3	Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa	161	80.28	79.50	76.71	78.26	77.80	78.26	79.19	76.24	77.80	78.22
4	Seksi Kesejahteraan Sosial	11	88.64	90.91	86.36	79.55	90.91	90.91	88.64	84.09	88.64	87.67
5	Seksi Pelayanan Umum	56	87.05	88.84	93.30	96.88	89.73	95.09	95.54	87.50	92.41	91.81
Rerata IKM Per Unsur			82.53	82.33	81.32	83.03	81.43	82.93	83.73	79.81	82.23	82.15
IKM Unit Layanan			<b>82.15</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Baik (B)</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, Waktu Penyelesaian, 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:

- a. Pelayanan baik yang sudah berjalan untuk dipertahankan
- b. UNTUK LEBIH DITINGKATKAN LAGI SUPAYA MENJADI LEBIH BAIK
- c. Apa yang sudah baik, baik itu sarana maupun prasarana dan layanan mohon untuk dipertahankan, syukur ditingkatkan
- d. Displin kerja ditingkatkan lagi
- e. Pelayanan waktunya lebih dipercepat dan tingkatkan keramahannya.
- f. Semoga pelayanan kemasyarakat semakin ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi
- g. Bila ada informasi bisa langsung diberikan kepada masyarakat

- h. Sudah bagus, lanjutkan
- i. Pelayanan online lebih di maksimalkan dengan persyaratan yg sederhana
- j. semoga kedepannya bisa di pertahan kan dengan seperti ini atau bisa lebih di tingkatkan pelayanannya supaya lebih baik lagi
- k. Kembangkan terus IT untuk layanan yg lebih maksimal
- l. Jaga dan tingkatkan mutu dan kualitas
- m. Tingkatkan keterbukaan informasi public

Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN MOJOLABAN 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:

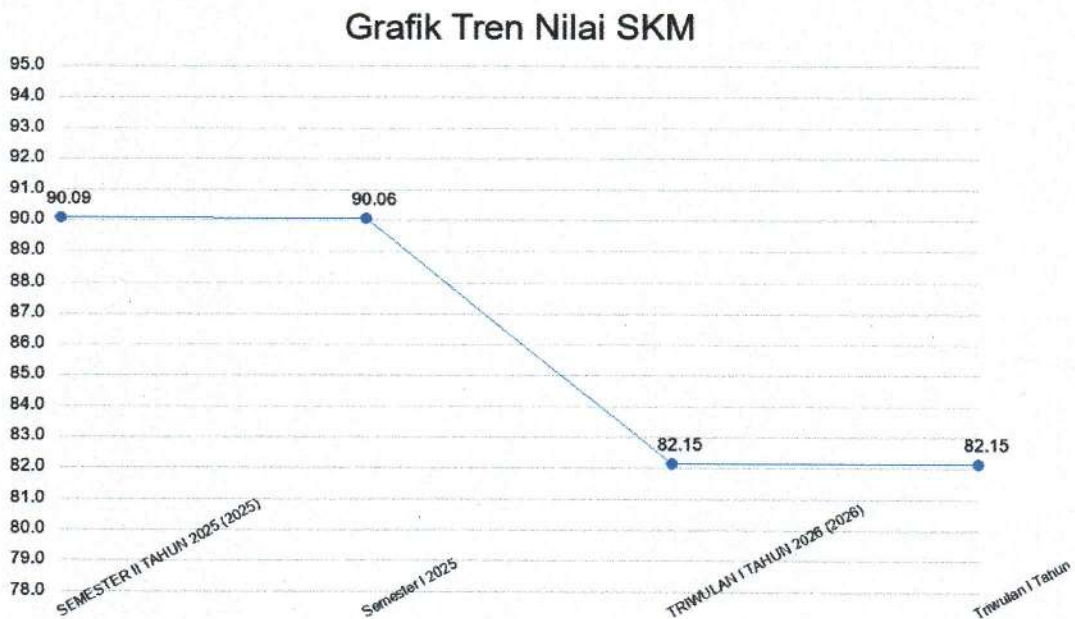
**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan peninjauan persyaratan layanan supaya lebih jelas, transparan, mudah dipenuhi, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Bulan Mei Tahun 2026	Tim Kerja publik dan Tata Laksana
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemenuhan, pemeliharaan, dan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan secara berkala agar sesuai standar dan mendukung kenyamanan serta kelancaran layanan	Bulan Juni Tahun 2026	Tim Kerja publik dan Tata Laksana
3	Produk Spesifikasi	Melakukan peninjauan dan	Bulan Mei Tahun 2026	Tim Kerja publik dan

	Jenis Pelayanan	penyesuaian produk serta spesifikasi jenis layanan agar jelas, terstandar, dan sesuai dengan kebutuhan serta ketentuan yang berlaku		Tata Laksana
--	-----------------	---	--	--------------

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN MOJOLABAN 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 menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa KECAMATAN MOJOLABAN 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 KECAMATAN MOJOLABAN 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	85.92
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.97
3	Waktu Penyelesaian	87.85
4	Biaya/Tarif	99.61
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.84
6	Kompetensi Pelaksana	88.03
7	Perilaku Pelaksana	88.83
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.06
9	Sarana dan Prasarana	86.67

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN MOJOLABAN 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	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki/mengganti/menambah sarana dan prasarana pelayanan jadi lebih baik lagi	Sudah	Mengganti sarana dan prasarana pelayanan dengan	Terlampir

				mengganti device yang digunakan dengan device yang lebih baik	
2	Waktu Penyelesaian	Penambahan loket layanan dan petugas pelayanan	Sudah	Penambahan loket layanan dan petugas pelayanan	Terlampir
3	Persyaratan	Melakukan sosialisasi terhadap persyaratan layanan sesuai dengan standar pelayanan	Sudah	Sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kepada Perangkat Desa di mana nanti bisa menyampaikan kepada pengguna layanan dilaksanakan pada saat Fasilitas Percepatan Standar Pelayanan Minimal	Terlampir

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 249 orang mengisi SKM pada KECAMATAN MOJOLABAN. Dari beberapa layanan yang ada, Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 161 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN MOJOLABAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 82.15. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN MOJOLABAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Plt. Camat Mojolaban,



*(Signature)*  
Sukowati Pramudiya Wardhana, S.STP., M.H.

Pembina Tingkat I

NIP 198306092001121004

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN MOJOLABAN

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
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	

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

Kritik dan Saran:

## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



3. Dokumentasi Realisasi Rencana Tindak Lanjut
  - a. Mengganti sarana dan prasarana pelayanan dengan mengganti device yang digunakan dengan device yang lebih baik



- b. Penambahan loket layanan dan petugas pelayanan



c. Sosialisasi terhadap persyaratan layanan sesuai dengan standar pelayanan

