

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



**KECAMATAN BENDOSARI  
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 .....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	8
2.1 Analisis Responden .....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	9
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 .....	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.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	9
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.

KECAMATAN BENDOSARI 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 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 KECAMATAN BENDOSARI 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	Layanan Kesejahteraan Sosial	online & offline
2	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	online & offline
3	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	online & offline
4	Layanan Pemerintahan	online & offline
5	Layanan 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:-

- 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 KECAMATAN BENDOSARI 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 - 09 Jan 2026	8
2	Pengumpulan Data	02 Jan 2026 - 31 Mar 2026	89
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Mar 2026 - 31 Mar 2026	31
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23 Mar 2026 - 31 Mar 2026	9

#### 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**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Sampel Minimum</b>
1	Layanan Kesejahteraan Sosial	15	14
2	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	20	19
3	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	15	14
4	Layanan Pemerintahan	15	14
5	Layanan Umum	130	97
	<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>158</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 160 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	97	60.63%
		Perempuan	63	39.38%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	14	8.75%
		SMP/Sederajat	25	15.63%
		SMA/Sederajat	84	52.5%
		D1/D2/D3	6	3.75%
		D4/S1	25	15.63%
		S2	6	3.75%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	1	0.63%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	0.63%
		Swasta	50	31.25%
		Wirausaha	5	3.13%
		Ibu Rumah Tangga	3	1.88%
		Pelajar/Mahasiswa	13	8.13%
		Petani/Nelayan	23	14.38%
		Pekerja Lepas/Freelance	6	3.75%
		Pensiunan	1	0.63%
		Lainnya	21	13.13%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	36	22.5%
		Non Disabilitas	157	98.13%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	3	1.88%
		Disabilitas Fisik	3	1.88%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

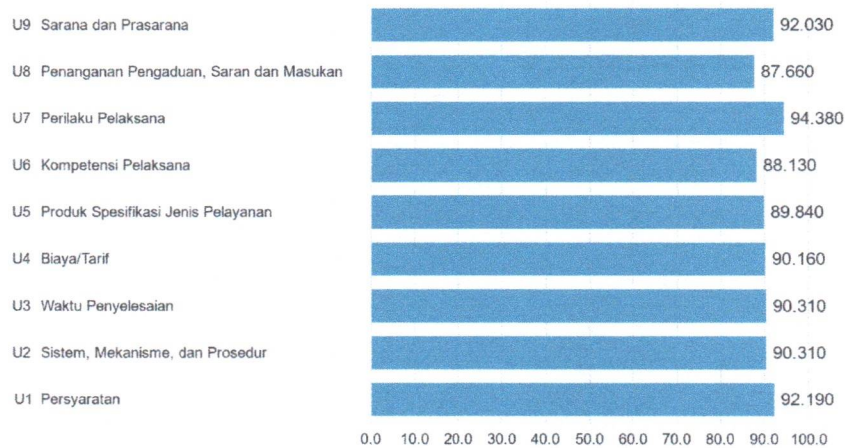
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Sarpas	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Kesejahteraan Sosial	15	93.33	93.33	88.33	93.33	90.00	86.67	93.33	90.00	88.33	90.69
2	Layanan Ketentraman dan Keteriban	20	90.00	91.25	92.50	91.25	91.25	88.75	91.25	85.00	88.75	90.00
3	Layanan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	14	91.07	89.29	91.07	94.64	85.71	91.07	92.86	91.07	91.07	90.83
4	Layanan Pemerintahan	14	89.29	85.71	87.50	89.29	89.29	91.07	94.64	91.07	92.86	90.06
5	Layanan Umum	97	93.04	90.46	90.46	88.92	90.21	87.37	95.36	86.86	93.30	90.64
Rerata IKM Per Unsur			92.19	90.31	90.31	90.16	89.84	88.13	94.38	87.66	92.03	90.53
IKM Unit Layanan			<b>90.53</b>									
Mutu Unit Layanan			<b>Sangat Baik (A)</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, Kompetensi Pelaksana, 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: Tidak ada saran/kritik yang dipilih untuk ditampilkan dalam laporan. Atas dasar temuan tersebut, KECAMATAN BENDOSARI 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:

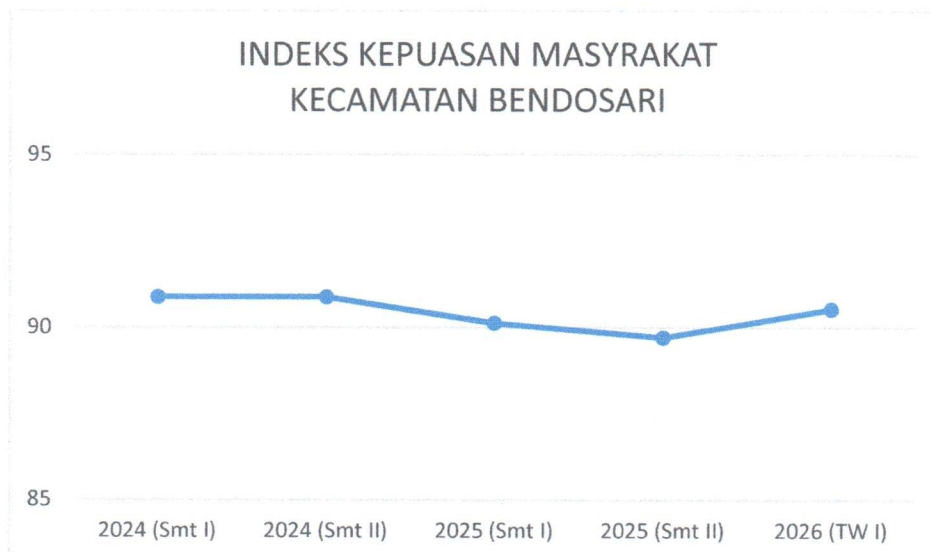
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Briefing Pagi Meditasi (Media Informasi dan Literasi) : Briefing 15 Menit setiap pagi untuk memulai pekerjaan</li> <li>Pelatihan internal cara menyapa, menjelaskan, dan</li> </ol>	Bulan Mei Tahun 2026	Kasubag Umum dan Kepegawaian

		menangani keluhan warga 3. memaksimalkan penerapan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)		
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Penerapan Double-Check System: Mewajibkan verifikasi draft dokumen oleh pemohon sebelum proses final dilakukan. 2. Pemberian Lembar Edukasi Singkat: Menyisipkan slip informasi kecil pada setiap produk layanan yang menjelaskan langkah selanjutnya setelah dokumen diterima.	Bulan Mei Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Memaksimalkan dan Mensosialisasikan Layanan Aduan yang telah dibuat.	Bulan Juni Tahun 2026	Kasi Pelayanan Umum

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN BENDOSARI 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 KECAMATAN BENDOSARI telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

### BAB III

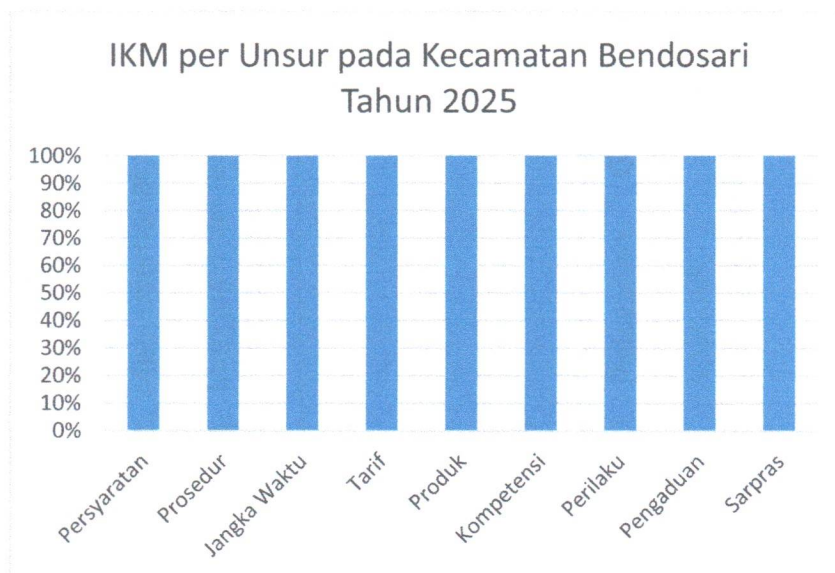
#### HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh KECAMATAN BENDOSARI 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)**



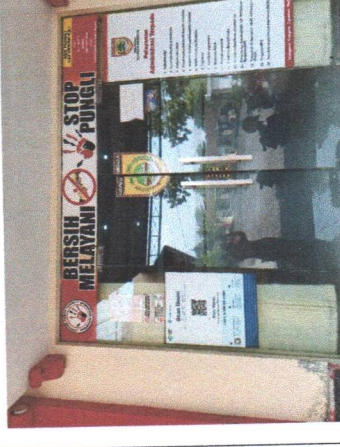
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	90.67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.32
3	Waktu Penyelesaian	88.31
4	Biaya/Tarif	88.39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90.48
6	Kompetensi Pelaksana	89.59
7	Perilaku Pelaksana	92.88
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.26
9	Sarana dan Prasarana	90.19

**Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Perunsur**





Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. KECAMATAN BENDOSARI 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memanfaatkan teknologi (misalnya, sistem antrian online)</li> <li>2. Menyederhanakan prosedur</li> <li>3. Mengoptimalkan sumber daya.</li> </ol>	Sudah	<p>Deskripsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan Sumber daya dengan menambah staff atau pegawai di pelayanan umum.</li> </ol> <p>Hambatan: -</p>	
2	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penetapan Standar Pelayanan Gratis, dengan papan tidak dipungut biaya</li> </ol>	Sudah	<p>Deskripsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terlaksananya pemberian tanda Pelayanan Umum Gratis dan Stop Pungli</li> </ol> <p>Hambatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih ada beberapa pemohon yang bertanya soal biaya, tetapi dapat dijelaskan dengan baik</li> </ol>	 



3	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimalisasi Saluran Digital Terpadu (Mengintegrasikan Semua Saluran Pengaduan telepon, email, media sosial/WA) ke dalam satu contact Center atau akun resmi yang dikelola Admin.</li> <li>2. Pemasangan Kotak Saran dan Formulir Fisik</li> </ol>	<p>Sudah</p>	<p>Deskripsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemasangan Kotak Saran dan Formulir Fisik</li> <li>2. Admin Sosial Media selalu update dan On Call</li> </ol> <p>Hambatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang minat nya pengunjung dalam mengisi kotak saran fisik</li> </ol>	 
---	--	--	--------------	---	--

## BAB IV KESIMPULAN

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

- a. Sebanyak 160 orang mengisi SKM pada KECAMATAN BENDOSARI. Dari beberapa layanan yang ada, Layanan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 97 orang.
- b. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN BENDOSARI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.53. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- c. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN BENDOSARI telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sukoharjo, 9 April 2026

CAMAT BENDOSARI

**FIRMANSYAH MAYMORA, S.STP., MH**

Pembina Tingkat I

NIP. 19830517 2001121 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

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

<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	

## A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

