

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



**SEKRETARIAT BPBD  
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 .....	7
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	7
2.1 Analisis Responden .....	7
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.....	7
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.

SEKRETARIAT BPBD 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 SEKRETARIAT BPBD 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	Pelayanan Informasi Rawan Bencana	online
2	Pelayanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana	online
3	Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban bencana	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:

- **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 SEKRETARIAT BPBD 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	26 Jan 2026 - 26 Jan 2026	1
2	Pengumpulan Data	26 Jan 2026 - 31 Mar 2026	65
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	31 Mar 2026 - 31 Mar 2026	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	31 Mar 2026 - 31 Mar 2026	1

## 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 Informasi Rawan Bencana	25	24
2	Pelayanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana	25	24
3	Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban bencana	30	28
Total		80	76

## 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 81 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	71	87.65%
		Perempuan	10	12.35%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	14	17.28%
		SMP/Sederajat	11	13.58%
		SMA/Sederajat	34	41.98%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	22	27.16%

		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	6	7.41%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	23	28.4%
		Wirausaha	12	14.81%
		Ibu Rumah Tangga	2	2.47%
		Pelajar/Mahasiswa	3	3.7%
		Petani/Nelayan	4	4.94%
		Pekerja Lepas/Freelance	12	14.81%
		Pensiunan	3	3.7%
		Lainnya	12	14.81%
		Perangkat Desa	4	4.94%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	81	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

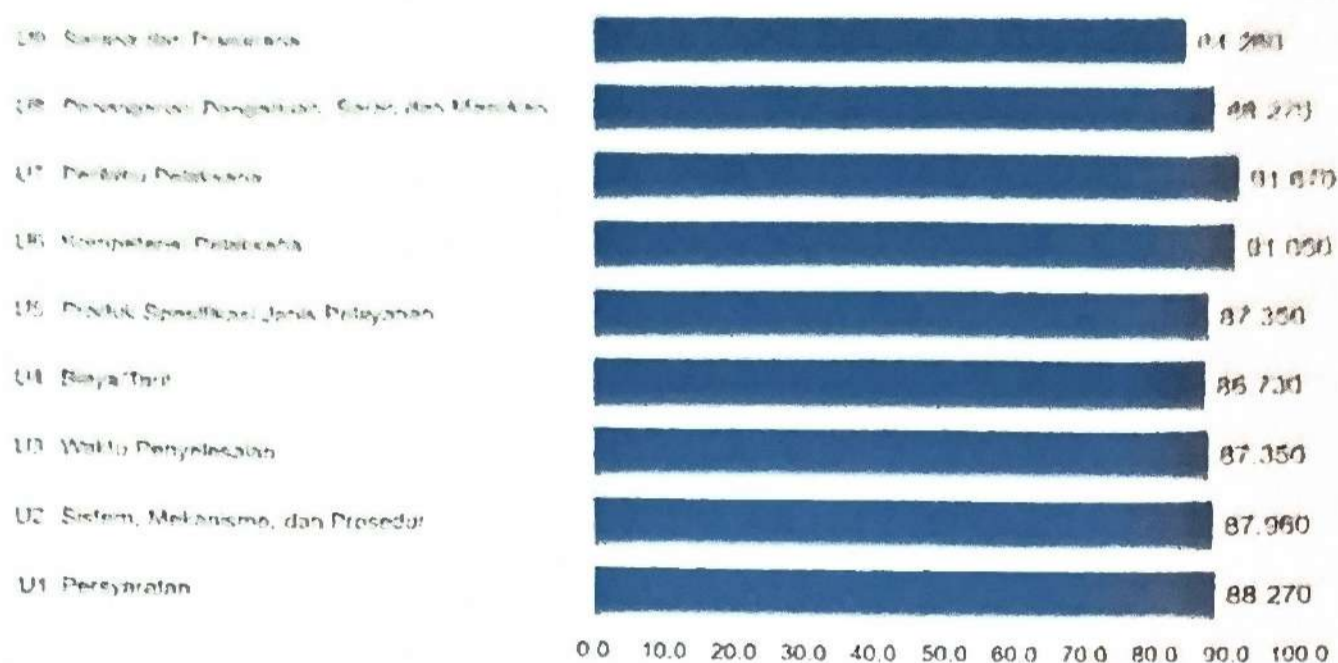
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Informasi Rawan Bencana	25	89.00	88.00	88.00	89.00	87.00	92.00	94.00	88.00	84.00	88.78
2	Pelayanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana	26	88.46	87.50	88.46	86.54	88.46	90.38	91.35	88.46	84.62	88.25
3	Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban bencana	30	87.50	88.33	85.83	85.00	86.67	90.83	90.00	88.33	84.17	87.39
Rerata IKM Per Unsur			88.27	87.96	87.35	86.73	87.35	91.05	91.67	88.27	84.26	88.10
IKM Unit Layanan			88.10									
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: Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian .

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, Sekretariat BPBD 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

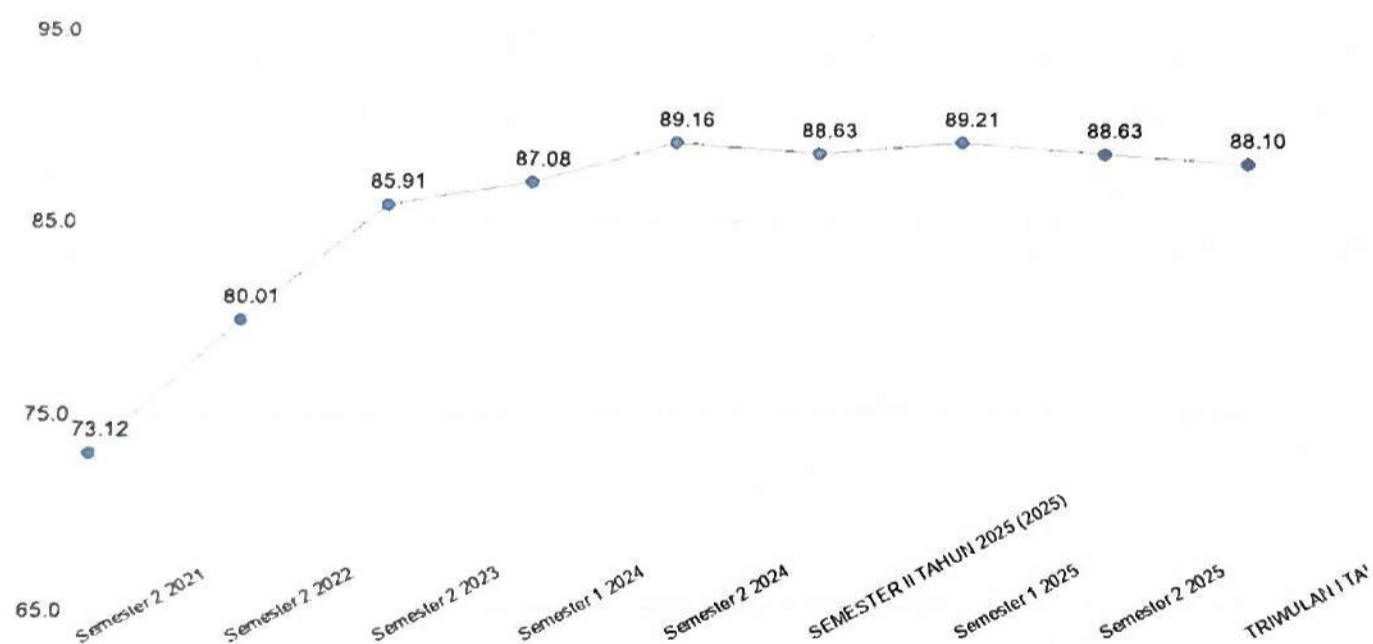
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Pelaksanaan Sosialisasi terkait penanggulangan bencana Multisektor sehingga penyelenggaraan penanggulangan	April – Desember 2026	Kepala Pelaksana BPBD Sukoharjo

		bencana lebih cepat dan tepat.		
2	Tarif/Biaya	Melaksanakan sosialisasi terkait standar biaya pelayanan BPBD Kabupaten Sukoharjo melalui kanal social media	April – Desember 2026	Kepala Pelaksana BPBD Sukoharjo
3	Sarana / Prasarana	Melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan peralatan kebencanaan	April – Desember 2026	Kepala Pelaksana BPBD Sukoharjo

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan SEKRETARIAT BPBD 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.

Grafik Tren Nilai SKM



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa SEKRETARIAT BPBD 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 SEKRETARIAT BPBD 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	90.58
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.30
3	Waktu Penyelesaian	87.62
4	Biaya/Tarif	85.82
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.53
6	Kompetensi Pelaksana	90.29
7	Perilaku Pelaksana	90.16
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.85
9	Sarana dan Prasarana	86.47

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. SEKRETARIAT BPBD 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	Biaya/Tarif	Melaksanakan sosialisasi / membuat publikasi terkait standar biaya pelayanan di BPBD Kabupaten Sukoharjo	Sudah	<p>Deskripsi: Membuat Publikasi terkait biaya pelayanan yang gratis kepada masyarakat, melalui PPID yang dapat diakses dalam website resmi BPBD Kabupaten Sukoharjo</p> <p>Hambatan: Masih minimnya masyarakat yang mengakses PPID BPBD Sukoharjo sehingga informasi terkait biaya belum tersampaikan secara maksimal.</p>	
2	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan Pengadaan dan Pemeliharaan Peralatan Kebencanaan	Sudah	<p>Deskripsi: BPBD telah melakukan pengadaan tambahan peralatan kebencanaan, dan terus melakukan pemeliharaan peralatan yang ada untuk menjaga keberfungsian alat kebencanaan. BPBD juga mengajukan proposal permohonan peralatan ke BNPB dan melaksanakan serangkaian prosedur yang ditentukan sehingga berhasil mendapatkan hibah 1 unit double cabin untuk kendaraan lapangan.</p> <p>Hambatan: keterbatasan Sumber daya yang memungkinkan adanya hambatan dalam pengadaan peralatan di seluruh instansi. Termasuk dapat menghambat</p>	

				pengajuan peralatan ke BNPB kedepannya.	
3	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan sosialisasi hingga ke tingkat Desa untuk memperkuat koordinasi sehingga setiap pelayanan kebencanaan semakin efektif dan efisien	Sudah	<p>Deskripsi: Pelaksanaan Bimbingan Teknis Jitupasna kepada Relawan dan Forum Pengurangan Risiko Bencana tingkat Desa, Bimbingan teknis JITUPASNA (Pengkajian Kebutuhan Pasca Bencana) bertujuan untuk menambah kapasitas desa sehingga mampu untuk melaksanakan penilaian kerusakan dan kerugian pasca bencana secara mandiri, sehingga kegiatan penanganan bencana semakin efektif dan efisien.</p> <p>Hambatan: Terbatasnya sumber daya yang dimiliki sehingga pelaksanaan sosialisasi ataupun pelatihan tidak dapat dilakukan menyeluruh kepada seluruh perwakilan Desa/Kelurahan di Kabupaten Sukoharjo.</p>	

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 81 orang mengisi SKM pada SEKRETARIAT BPBD. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban bencana menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 30 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di SEKRETARIAT BPBD, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 88.1. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif, Waktu Penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, SEKRETARIAT BPBD telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

KEPALA PELAKSANA  
BPBD KABUPATEN SUKOHARJO



**ARIYANTO MULYATMOJO, SH**  
NIP. 19740623 199311 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT BPBD

<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

<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)

