

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



**SEKRETARIAT DPRD
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.....	11
BAB IV KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner.....	15
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	17

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)	11
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	12

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 DPRD 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 DPRD 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	Fasilitasi Kunjungan Tamu	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 SEKRETARIAT DPRD dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 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	01 Jul 2025 - 31 Jul 2025	31
2	Pengumpulan Data	01 Agt 2025 - 31 Okt 2025	92
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	01 Nov 2025 - 30 Nov 2025	30
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 Nov 2025 - 30 Nov 2025	30

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	Fasilitasi Kunjungan Tamu	60	52
	Total	60	52

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 53 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	26	49.06%
		Perempuan	27	50.94%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	23	43.4%
		D1/D2/D3	6	11.32%
		D4/S1	19	35.85%
		S2	5	9.43%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	5			9.43%
Wirausaha	1			1.89%
Ibu Rumah Tangga	0			0%
Pelajar/Mahasiswa	17			32.08%
Petani/Nelayan	0			0%
Pekerja Lepas/Freelance	4			7.55%
Pensiunan	0			0%
Lainnya	6			11.32%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

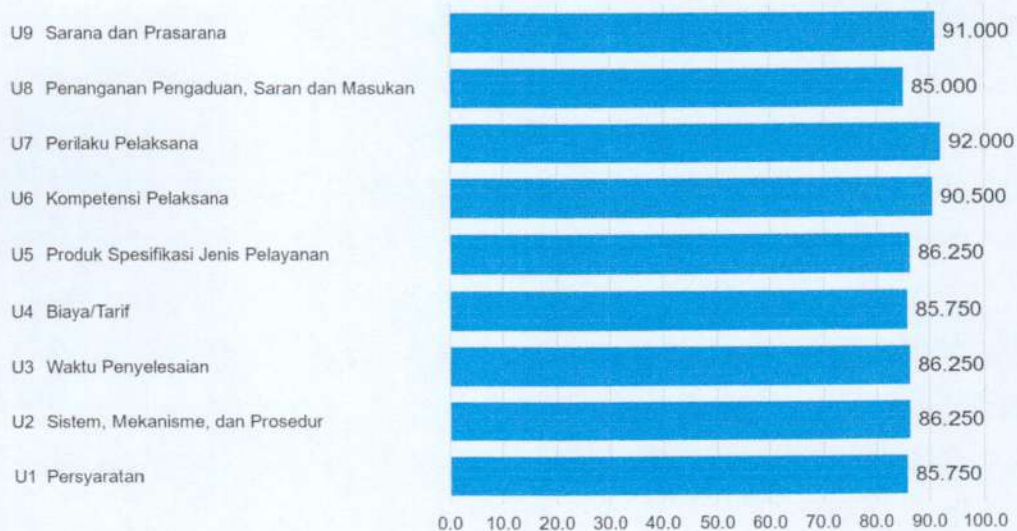
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Fasilitas Kunjungan Tamu	53	85.85	86.32	86.32	85.85	86.32	90.57	91.98	84.91	91.04	87.64
	Rerata IKM Per Unsur		85.75	86.25	86.25	85.75	86.25	90.50	92.00	85.00	91.00	87.64
	IKM Unit Layanan		87.64									
	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, Persyaratan, Biaya/Tarif.

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

- Pelayanan, sarana dan prasarana sangat bagus harus dipertahankan
- Petugas penerima tamu sangat ramah dan responsive
- Kurangnya fasilitas berdasarkan gender
- Petugas resepsionis dan protokol sangat ramah, semoga pelayanan seperti ini terus dipertahankan.
- Tingkatkan terus mutu pelayanan sesuai dgn SOP yang berlaku

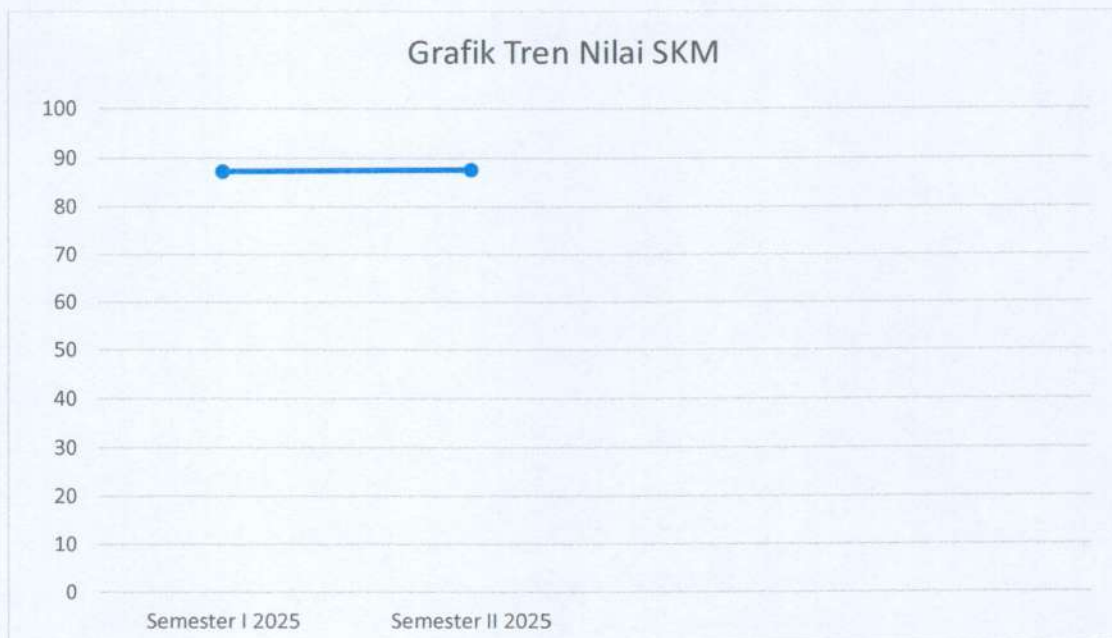
Atas dasar temuan tersebut, SEKRETARIAT DPRD menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Mengintegrasikan semua kanal pengaduan (whatsapp, website, kotak saran)	Triwulan II	Bagian Humas
2	Persyaratan	Menyederhanakan dan meninjau ulang persyaratan layanan	Triwulan II	Tim Layanan
3	Biaya/Tarif	Memastikan tidak ada biaya tarif	Triwulan I	Tim Layanan

2.4 Tren Nilai SKM

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

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 pengumpulan dan pengolahan data dari 164 responden, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87.35, yang termasuk dalam kategori Baik. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna layanan dalam berbagai aspek, baik dari sisi prosedural, teknis, maupun perilaku petugas pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian di bawah rata-rata dan menjadi fokus perbaikan ke depan.

Tiga Unsur prioritas perbaikan tersebut adalah:

1. Sarana dan Prasarana (U8) — Nilai: 3.409
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) — Nilai: 3.415
3. Waktu Penyelesaian (U3) — Nilai: 3.451

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.506
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.415
3	Waktu Penyelesaian	3.451
4	Biaya/Tarif	3.567
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.439
6	Kompetensi Pelaksana	3.482
7	Perilaku Pelaksana	3.524
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.409
9	Sarana dan Prasarana	3.652
	IKM Unit Layanan	87.35 (Baik)

Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi registrasi online	✓	✓	✓		Subbag Humas
		Penambahan loket layanan			✓		Bagian Umum
2	Sistem & Prosedur	Monitoring & evaluasi prosedur layanan	✓	✓			Subbag Tata Usaha
		Simplifikasi proses bisnis		✓	✓		Subbag Kepegawaian
3	Sarana & Prasarana	Penambahan fasilitas umum (Wi-Fi, ruang laktasi, ruang merokok)	✓	✓			Bagian Umum

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"> Sosialisasi registrasi online Penambahan loket layanan 	<ol style="list-style-type: none"> Sudah Belum 	<ol style="list-style-type: none"> Dilaksanakan melalui media sosial, banner informasi, dan pendampingan loket. Loket tambahan belum dapat dioperasikan karena penyesuaian ruang. 	-
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Monitoring & evaluasi prosedur layanan Simplifikasi proses bisnis 	<ol style="list-style-type: none"> Sudah Sudah 	<ol style="list-style-type: none"> Review prosedur dan BA Monev telah disusun. SOP dan alur layanan telah disederhanakan. 	-
3	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Penambahan fasilitas umum (Wi-Fi, ruang laktasi, ruang merokok) 	<ol style="list-style-type: none"> Sudah 	<ol style="list-style-type: none"> Penambahan Wi-Fi, ruang laktasi, dan ruang merokok telah terealisasi. 	-

BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 53 orang mengisi SKM pada SEKRETARIAT DPRD. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Fasilitas Kunjungan Tamu, dengan total responden sebanyak 53 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di SEKRETARIAT DPRD, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.64. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil dari Semester sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada Semester II yaitu:
 1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3.400);
 2. Persyaratan (3.430);
 3. Biaya/Tarif (3.430).
- Pada Semester I Tahun 2025, Sekretariat DPRD Kabupaten Sukoharjo memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87.35 yang termasuk kategori Baik. Laporan tindak lanjut ini disusun sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada unsur-unsur yang memperoleh nilai terendah. Berdasarkan hasil SKM Semester I 2025, tiga unsur prioritas perbaikan adalah: Sarana dan Prasarana (U8); Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2); Waktu Penyelesaian (U3).
- Pada Bab III Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025 atas tiga unsur prioritas perbaikan ada sebanyak 4 dari 5 rencana tindak lanjut (80%) telah dilaksanakan dengan baik.
- Kegiatan yang belum terlaksana yaitu Penambahan loket layanan Alasan belum terealisasi yaitu Ruang layanan masih dalam proses penyesuaian.
- Untuk mendorong penyelesaian Rencana Tindak Lanjut yang belum terlaksana, strategi penyelesaian disusun berikut:

RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
Penambahan loket layanan	Penyesuaian ruang & pengusulan sarpras pendukung	Semester II 2025	Bagian Umum	BPKAD, TAPD

Sebagai catatan penting, hasil SKM ini merupakan baseline pertama yang akan digunakan untuk mengukur tren kinerja dan efektivitas tindak lanjut pelayanan pada semester dan tahun-tahun berikutnya. Pelaksanaan SKM secara berkala menjadi instrumen penting untuk membangun budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan mutu dan akuntabilitas publik.

Dengan demikian, hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 tidak hanya memberikan gambaran objektif terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, tetapi juga menjadi pijakan strategis untuk perbaikan berkelanjutan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sukoharjo, 1 Desember 2025

Sekretaris DPRD
Kabupaten Sukoharjo



Basuki Budi Santoso, SH., MH.
Pembina Utama Muda/ IV c
NIP. 196709201996031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DPRD

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan:		Usia:	
<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah		<input type="checkbox"/> < 17 tahun	
<input type="checkbox"/> SD/Sederajat		<input type="checkbox"/> 17-25 tahun	
<input type="checkbox"/> SMP/Sederajat		<input type="checkbox"/> 26-34 tahun	
<input type="checkbox"/> SMA/Sederajat		<input type="checkbox"/> 35-44 tahun	
<input type="checkbox"/> D1/D2/D3		<input type="checkbox"/> 45-54 tahun	
<input type="checkbox"/> D4/S1		<input type="checkbox"/> 55-65 tahun	
<input type="checkbox"/> S2		<input type="checkbox"/> >65 tahun	
<input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan:	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pensiunan
<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> Wirausaha	<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan	<input type="checkbox"/> Lainnya
<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	_____
<input type="checkbox"/> POLRI			
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 Mental	
<input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<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)

