

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



PT. BPR BANK SUKOHARJO
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	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.....	12
BAB IV KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner.....	16
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	18

Handwritten signature in blue ink.

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)	12
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut	13

Handwritten signature in blue ink, possibly reading "R. L. S."

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.

PT. BPR BANK SUKOHARJO 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 PT. BPR BANK SUKOHARJO 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 Nasabah	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.

Handwritten signature in blue ink.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk PT. BPR BANK SUKOHARJO 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 N/A. 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	Januari 2026	7
2	Pengumpulan Data	Februari – Maret 2026	37
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 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 Nasabah	50	44
	Total	50	44

fb Gal

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 49 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	25	51.02%
		Perempuan	24	48.98%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	1	2.04%
		SMA/Sederajat	18	36.73%
		D1/D2/D3	14	28.57%
		D4/S1	16	32.65%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	2			4.08%
Swasta	10			20.41%
Wirausaha	5			10.2%
Ibu Rumah Tangga	3			6.12%
Pelajar/Mahasiswa	6			12.24%
Petani/Nelayan	4			8.16%
Pekerja Lepas/Freelance	7			14.29%
Pensiunan	0			0%
Lainnya	6			12.24%
Perangkat Desa	6			12.24%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	49	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

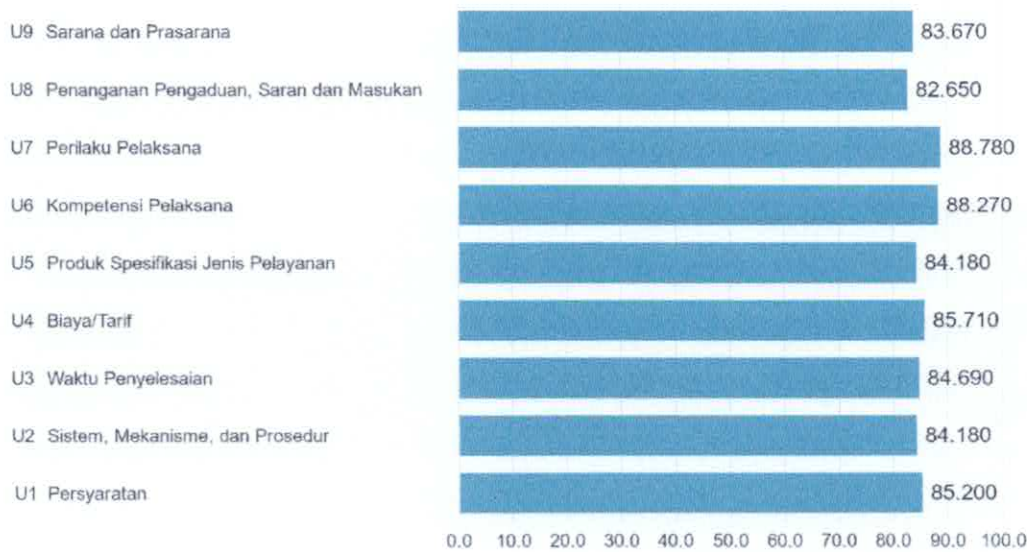
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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 Nasabah	49	85.20	84.18	84.69	85.71	84.18	88.27	88.78	82.65	83.67	85.31
Rerata IKM Per Unsur			85.20	84.18	84.69	85.71	84.18	88.27	88.78	82.65	83.67	85.31
IKM Unit Layanan			85.31									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

RP G. M. S.

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

- Biaya transfer antar bank bisa dikaji ulang agar tidak terlalu mahal
- Semoga lebih baik lagi dan segera ada fasilitas mesin ATM
- Layanan digitalisasi perbankan untuk menjadikan bank lebih baik dari segi fasilitas
- Memperbaiki kecepatan pelayanan agar antrian tidak menumpuk
- Segera ada ATM sehingga mempermudah nasabah di waktu libur.

Atas dasar temuan tersebut, PT. BPR BANK SUKOHARJO 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengoptimalkan fungsi penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku dan mengkaji ulang apakah diperlukan revisi peraturan perusahaan 2. Mengoptimalkan digitalisasi layanan pengaduan 3. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala 	Triwulan II	Kasubag Teller, Pelayanan dan Humas dan Kepala Bagian Umum
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan audit fasilitas kantor 2. Peningkatan fasilitas layanan nasabah 3. Maintenance 4. Digitalisasi sarana pendukung 	Triwulan II	Kepala Bagian Umum dan Kasubag Umum & IT
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Review dan penyempurnaan SK maupun SOP 2. Standarisasi Mekanisme Kerja 3. Digitalisasi dan Pelatihan SDM 	Triwulan II	Semua Bagian

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PT. BPR BANK SUKOHARJO 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 PT. BPR BANK SUKOHARJO 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 PT. BPR BANK SUKOHARJO 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	84.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.25
3	Waktu Penyelesaian	84.00
4	Biaya/Tarif	85.50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.00
6	Kompetensi Pelaksana	86.00
7	Perilaku Pelaksana	88.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84.00
9	Sarana dan Prasarana	85.00

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

fl ak

Tabel 3.1 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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku</p> <p>2. Melakukan revisi Standar Operasional Prosedur sesuai</p>	Sudah	<p>Deskripsi: Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh Surat Keputusan (SK) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan operasional dan ketentuan regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan. Dengan adanya pembaruan ini, diharapkan prosedur pelayanan menjadi lebih efektif, mudah dipahami, dan</p>	<p> SK-580-02-I-2026 Tentang Fasilitas Kredit Tambahan Kepala Desa dan Perangkat Desa</p> <p> SK-580-04-I-2026 Tentang Kredit Multiguna-Sebrakan Khusus Pengembang atau Developer</p> <p> SK-580-01-I-2026 Tentang Kredit Investasi</p> <p> SK-580-03-I-2026 Tentang Kredit Anggota DPRD Kabupaten Sukoharjo</p> <p> SK-580-06-I-2026 Tentang Kredit Bagi Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Paruh Waktu Kabupaten Sukoharjo</p>

				mampu meningkatkan kepastian serta kualitas layanan kepada nasabah. Hambatan: -	
2	Persyaratan	Menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang persyaratan dari setiap jenis layanan secara langsung maupun melalui sosial media	Sudah	Deskripsi: Sebagai tindak lanjut dari rencana untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan setiap jenis layanan, BPR telah melaksanakan berbagai upaya komunikasi dan sosialisasi secara langsung maupun melalui media digital. Hambatan: -	 

3	Waktu Penyelesaian	<p>1. Melakukan pengawasan yang konsisten tentang waktu pelayanan sesuai standar pelayanan</p> <p>2. Melakukan review kembali terkait Standar Operasional Prosedur mengenai pelayanan</p>	Sudah	<p>Deskripsi: Melakukan review kembali Standar Operasional Prosedur Pelayanan Nasabah</p> <p>Melakukan koordinasi secara berkala</p> <p>Hambatan: -</p>	<p style="text-align: center;">KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN PERSEROAN DAERAH BANK PEREKONOMIAN RAKYAT BANK SUKOHARJO Nomor : S-580/44/SK/X/2025</p> <p style="text-align: center;">TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN NASABAH (CUSTOMER SERVICE) PERUSAHAAN PERSEROAN DAERAH BANK PEREKONOMIAN RAKYAT BANK SUKOHARJO</p> <p style="text-align: center;">DIREKSI PERUSAHAAN PERSEROAN DAERAH BANK PEREKONOMIAN RAKYAT BANK 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 49 orang mengisi SKM pada PT. BPR BANK SUKOHARJO. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Nasabah, dengan total responden sebanyak 49 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PT. BPR BANK SUKOHARJO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.31. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PT. BPR BANK SUKOHARJO telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 14 April 2026

PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda)

Direksi,



Maryanto
MARYANTO, SH., M.Si.

Direktur Utama

f d G d

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PT. BPR BANK SUKOHARJO

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



fb G. N. H.