

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



KECAMATAN MOJOLABAN
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.....	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.....	12
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

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	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

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 II 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	16 Apr 2026 - 17 Apr 2026	2
2	Pengumpulan Data	20 Apr 2026 - 30 Jun 2026	72
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 Jun 2026 - 30 Jun 2026	9
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 Jun 2026 - 30 Jun 2026	7

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	Layanan Kesejahteraan Sosial	18	16
2	Layanan Ketentraman dan Ketertiban	19	17
3	Layanan Pemberdayaan Masyarakat Desa	55	41
4	Layanan Pemerintahan	12	11
5	Layanan Umum	60	45
Total		164	130

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 163 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	70	42.94%
		Perempuan	93	57.06%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	4	2.45%
		SMP/Sederajat	7	4.29%
		SMA/Sederajat	75	46.01%
		D1/D2/D3	18	11.04%
		D4/S1	54	33.13%
		S2	5	3.07%
		S3	0	0%
		ASN	42	25.77%
		TNI	15	9.2%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	24	14.72%
		Wirausaha	11	6.75%
		Ibu Rumah Tangga	12	7.36%
		Pelajar/Mahasiswa	12	7.36%
		Petani/Nelayan	1	0.61%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	0.61%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	11	6.75%
		Perangkat Desa	34	20.86%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	163	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%

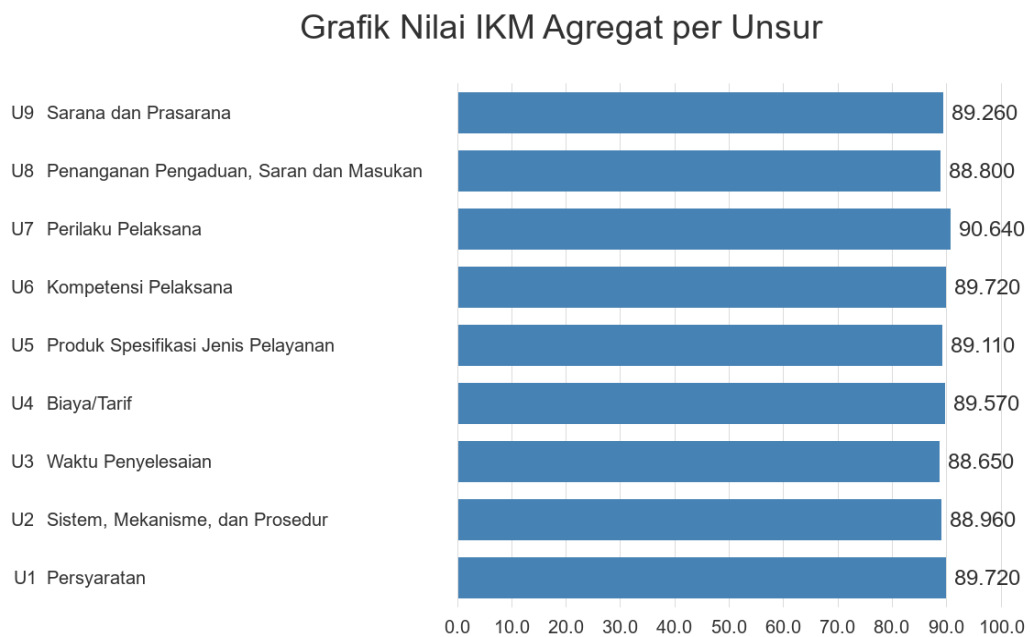
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

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

N o	Jenis Layanan	Juml ah Resp onde n	Pe rsy ara tan	Pros edur	Wa ktu	Bia ya	Pr od uk	Kom pete nsi	Peri laku	Ad ua n	Sar pra s	IKM Per Jeni s Laya nan
1	Seksi Pemerintahan	12	87.50	83.33	83.33	81.25	83.33	83.33	85.42	85.42	83.33	84.00
2	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	19	86.84	88.16	86.84	88.16	86.84	88.16	85.53	89.47	89.47	87.72
3	Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa	55	92.73	90.91	91.82	92.73	91.82	92.27	92.27	91.82	91.82	92.00
4	Seksi Kesejahteraan Sosial	17	88.24	88.24	85.29	86.76	88.24	86.76	89.71	85.29	89.71	87.58
5	Seksi Pelayanan Umum	60	88.75	88.75	88.33	89.58	88.75	90.00	92.08	87.50	87.92	89.06
Rerata IKM Per Unsur			89.72	88.96	88.65	89.57	89.11	89.72	90.64	88.80	89.26	89.37
IKM Unit Layanan			89.37									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



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: Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 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:

- a. Semua Layanan sudah baik smg menjadi lebih baik lagi
- b. TINGKATKAN PELAYANAN YANG TERBAIK DAN SEMOGA SELALU JADI YANG TERBAIK
- c. Tetap Semangat dalam melaksanakan amanah, Ingat... kita Abdi Masyarakat
- d. Untuk pelayanan pemerintah di kecamatan Mojolaban sdah baik moga kedepannya lebih baik lagi
- e. Pertahankan dan Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat

- f. Meningkatkan pembinaan swadaya masyarakat dan budaya gotong royong melalui stimulasi program-program inovatif di kelurahan.
- g. Tetap semangat dan berikan pelayanan terbaik bagi masyarakat
- h. Layanan Pemberdayaan Masyarakat Desa di Kecamatan Mojolaban sudah sangat baik
- i. Sudah bagus kalau bisa di pertahankan lbh baik lagi di tingkatkan
- j. Ke depan di lobi/tempat pelayanan disediakan meja/desk yang dilengkapi komputer dan printer, agar kalau ada dokumen yang mau kita cetak tersedia perangkatnya
- k. Semoga layanan yg diberikan semakin bisa memudahkan masyarakat
- l. Informasi bisa dishare melalui perangkat desa, re dan rt
- m. Adanya program desa wisata di sentra gamelan. Industri shuttle cock yang selama ini kurang dikenal oleh generasi . Atau masukan ke dinas pendidikan sukoharjo program outing clas melihat produksi ke industri gamelan. Dan shuttle cock di kecamatan Mojolaban
- n. Pelayanan sudah baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan
- o. terus tingkatkan pelayanan yang mudah dipahami, cepat, dan ramah
- p. Untuk dipertahankan yg sdh baik , yg blm untuk bisa ditingkatkan lagi
- q. Pelayanan kesejahteraan sosial di kecamatan Mojolaban sudah berjalan dengan baik
- r. Pelayanan Sudah Sangat Bagus dan Ramah. Semoga kedepannya semakin bertambah baik.
- s. Petugas yang ngasih pelayan menerangkan syarat pengajuan pelayanan dengan jelas dan sopan
- t. Semua layanan mohon dipermudah agar supaya Masyarakat sekitar bisa memanfaatkan dengan baik.
- u. Pelayanan kepada warga masyarakat sudah bagus. Terimakasih
- v. Pelayanan sangat baik, ramah dan memuaskan

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

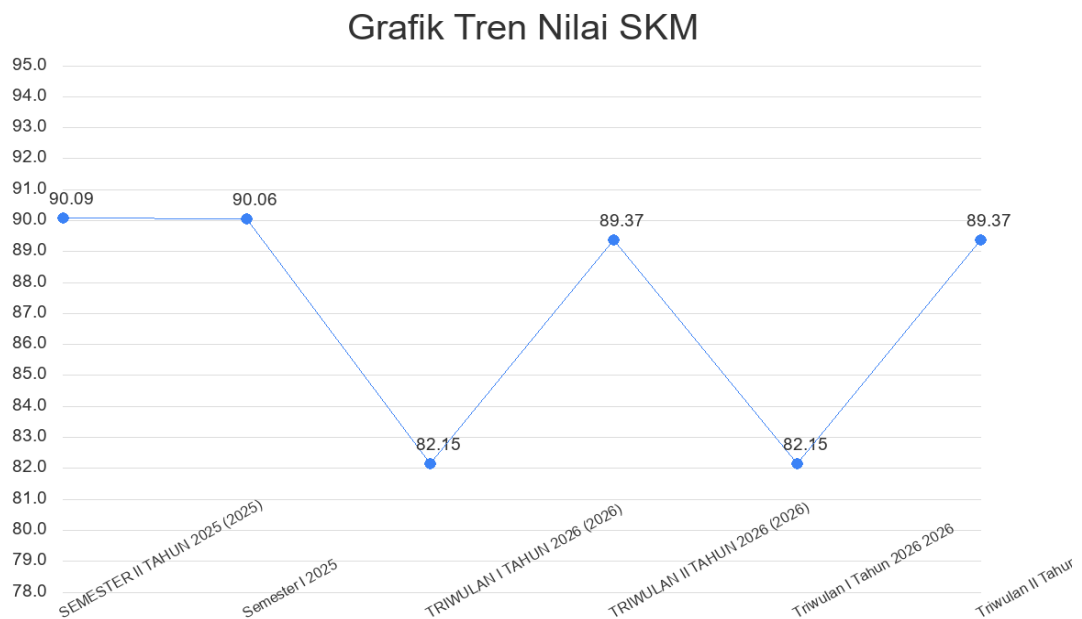
unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan proses pelayanan agar waktu penyelesaian layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	Triwulan III	Tim Kerja publik dan Tata Laksana
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mengoptimalkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan melalui tindak lanjut yang cepat, tepat, dan terdokumentasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.	Triwulan III	Tim Kerja publik dan Tata Laksana
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar lebih sederhana, efektif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	Triwulan III	Tim Kerja publik dan 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 cenderung stabil dengan pola yang fluktuatif dari periode ke periode. 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 TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) 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	82.53
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.33
3	Waktu Penyelesaian	81.32
4	Biaya/Tarif	83.03
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.43
6	Kompetensi Pelaksana	82.93
7	Perilaku Pelaksana	83.73
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	79.81
9	Sarana dan Prasarana	82.23

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	Persyaratan	Melakukan peninjauan persyaratan layanan supaya lebih jelas, transparan, mudah	Sudah	Sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan kepada Perangkat Desa	Terlampir

		dipenuhi, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku		di mana nanti bisa menyampaikan kepada pengguna layanan	
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemenuhan, pemeliharaan, dan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan secara berkala agar sesuai standar dan mendukung kenyamanan serta kelancaran layanan	Sudah	Melakukan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dengan penambahan device berupa printer guna mendukung kelancaran layanan	Terlampir
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan peninjauan dan penyesuaian produk serta spesifikasi jenis layanan agar jelas, terstandar, dan sesuai dengan kebutuhan serta ketentuan yang berlaku	Sudah	Sosialisasi terhadap spesifikasi jenis layanan sesuai dengan kebutuhan serta ketentuan yang berlaku kepada Perangkat Desa di mana nanti bisa menyampaikan kepada pengguna layanan	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 163 orang mengisi SKM pada KECAMATAN MOJOLABAN. Dari beberapa layanan yang ada, Seksi Pelayanan Umum menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 60 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di KECAMATAN MOJOLABAN, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.37. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, KECAMATAN MOJOLABAN telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Plt. Camat Mojolaban,



Miftah Candra Ardi, S.STP.

Pembina

NIP 198105161999121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

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

Kritik dan Saran:

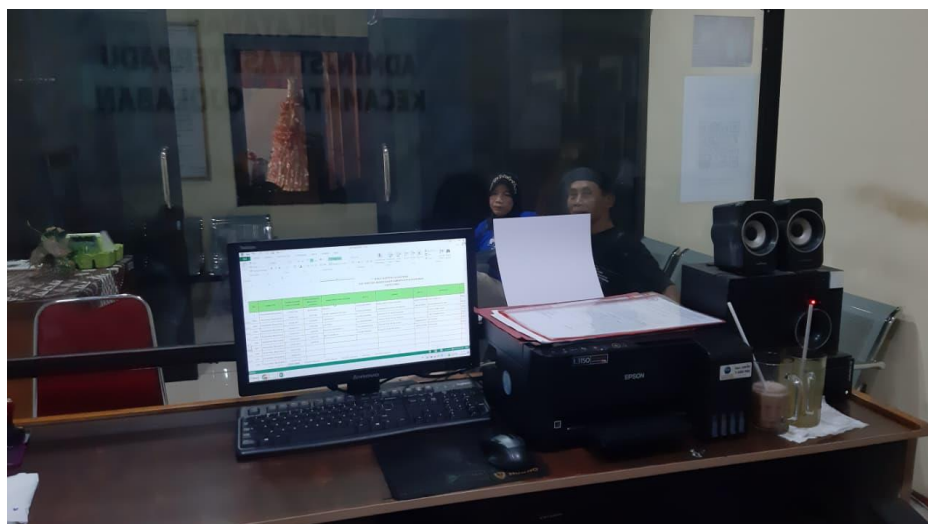
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



3. Dokumentasi Realisasi Rencana Tindak Lanjut
 - a. Sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan



- b. Melakukan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan



c. Sosialisasi terhadap spesifikasi jenis layanan

