

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



**PD PERCADA  
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

## 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

# **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.

PD PERCADA 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 PD PERCADA 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 Percetakan	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 PD PERCADA 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 4 minggu. 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 Mar 2026 - 03 Mar 2026	2
2	Pengumpulan Data	02 Mar 2026 - 31 Mar 2026	30
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Mar 2026 - 31 Mar 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Mar 2026 - 31 Mar 2026	2

#### 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 Percetakan	30	28
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>28</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 34 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	20	58.82%
		Perempuan	14	41.18%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	2.94%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	7	20.59%
		D1/D2/D3	3	8.82%
		D4/S1	20	58.82%
		S2	3	8.82%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	5	14.71%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	11	32.35%
		Wirausaha	1	2.94%
		Ibu Rumah Tangga	1	2.94%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2.94%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	2	5.88%
		Pensiunan	3	8.82%
		Lainnya	10	29.41%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	34	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

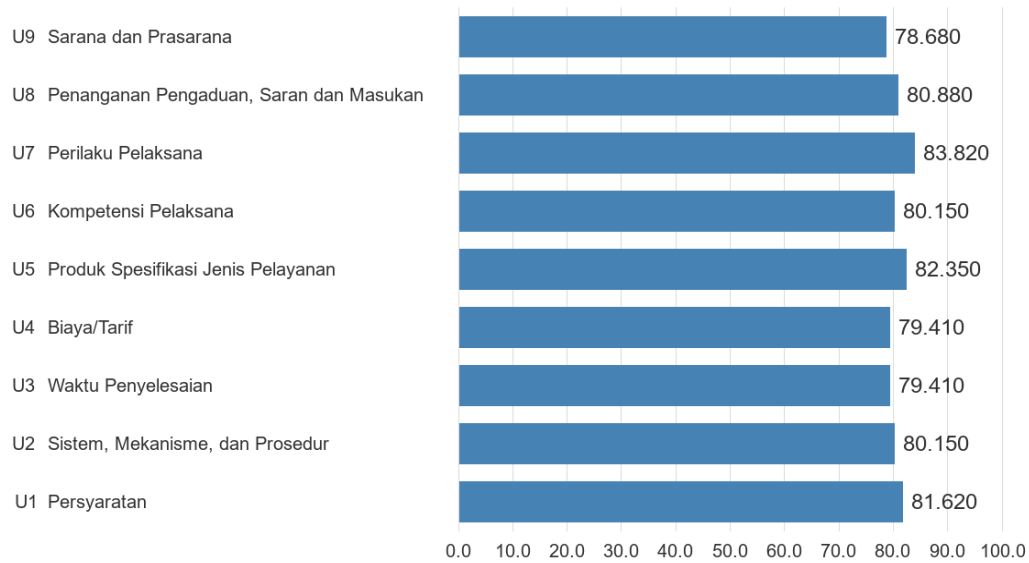
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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 Percetakan	34	81.62	80.15	79.41	79.41	82.35	80.15	83.82	80.88	78.68	80.75
Rerata IKM Per Unsur			81.62	80.15	79.41	79.41	82.35	80.15	83.82	80.88	78.68	80.75
IKM Unit Layanan			80.75									
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, Waktu Penyelesaian, 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:

- Gedungnya terlihat usang, semoga ada perbaikan dan penataan
- fasilitas konsumen dan ruang tunggu ditingkatkan
- Kebersihan lebih di jaga
- Program kerja yg sdh bagus untuk lebih di terapkan agar ke dpannya lebih dpt bersaing dgn perusahaan / BUMD2 yg lain simbiosis mutualisme aplikatif antar personil sekiranya mengedepankan kesolidan yg positif dlm menjalankan tugas

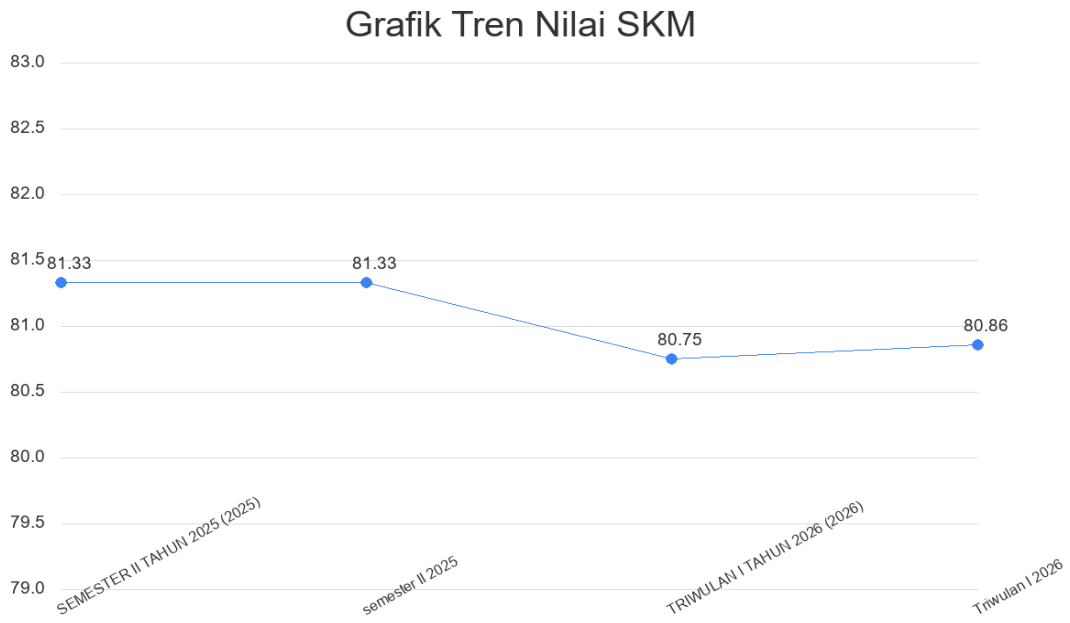
Atas dasar temuan tersebut, PD PERCADA menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Sarana dan Prasarana	Rencana tindak lanjut sarana dan prasarana dilakukan dengan memperbaiki cat gedung agar tampilan lebih rapi serta mengganti kursi tunggu yang tidak layak melalui penukaran dengan kursi yang masih layak dengan pertimbangan kondisi perusahaan.	Agustus 2026	Endang Saptowati, SP
2	Waktu Penyelesaian	Rencana tindak lanjut dilakukan dengan menetapkan standar waktu layanan, meningkatkan koordinasi dan pengawasan proses kerja, serta melakukan monitoring berkala guna memastikan pesanan selesai tepat waktu dan meminimalkan keluhan.	Mei 2026	Suyadi, SE
3	Biaya/Tarif	Rencana tindak lanjut dilakukan dengan evaluasi dan penyesuaian tarif, serta memberikan sosialisasi kepada pelanggan agar lebih memahami komponen biaya yang dikenakan.	Mei 2026	Sri Wahyuni, SE

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PD PERCADA 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 PD PERCADA 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 PD PERCADA 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	80.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.50
3	Waktu Penyelesaian	73.75
4	Biaya/Tarif	84.00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84.75
6	Kompetensi Pelaksana	85.25
7	Perilaku Pelaksana	87.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.00
9	Sarana dan Prasarana	73.25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PD PERCADA 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	<p>mengevaluasi SOP layanan dan menyederhanakan proses yang berbelit, peningkatan koordinasi dan pengawasan dari manajemen agar lebih cepat dalam memberi pelayanan.</p> <p>Menyusun standar waktu penyelesaian untuk tiap jenis produk.</p> <p>Meningkatkan monitoring progres pesanan (harian/mingguan) agar Pesanan selesai tepat waktu.</p> <p>Menerapkan sistem pengingat (reminder) untuk pekerjaan mendekati deadline.</p>	Sudah	<p>Deskripsi: Realisasi tindak lanjut unsur waktu penyelesaian saat ini sedang berjalan melalui peningkatan koordinasi antar bagian, serta monitoring proses pekerjaan secara berkala.</p> <p>Hambatan: Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya, volume pekerjaan yang fluktuatif, serta kendala teknis dalam proses produksi yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian.</p>	

2	Sarana dan Prasarana	<p>Penataan ulang ruang layanan dan area tunggu agar lebih nyaman. melakukan pengecekan serta mengidentifikasi seluruh sarana dan prasarana pelayanan yang perlu diperbaiki atau diganti. membuat SOP perawatan sarana dan prasarana yang terjadwal</p>	Sudah	<p>Deskripsi: Realisasi tindak lanjut unsur sarana dan prasarana telah dilakukan melalui perbaikan fasilitas pendingin pada ruang pelayanan untuk mengatasi keluhan konsumen terkait kondisi ruangan yang panas, serta penggantian kursi yang kurang layak dengan menukar kursi yang masih layak pakai</p> <p>Hambatan: Kondisi Perusahaan Percada saat ini serta keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan perbaikan secara menyeluruh</p>	
3	Persyaratan	<p>evaluasi persyaratan pelayanan agar disesuaikan lebih sederhana dan sesuai regulasi. pembuatan infografis persyaratan layanan agar mudah dipahami. memberi pelatihan cara penyampaian persyaratan informasi persyaratan pada bagian pelayanan baik bagian penerima pesanan dan penerima pembayaran.</p>	Sudah	<p>Deskripsi: Realisasi dilakukan secara bertahap melalui penyampaian instruksi manajemen kepada petugas pelayanan pesanan dan penerima pembayaran untuk menyederhanakan dan memperjelas persyaratan. Hal ini bertujuan agar proses pelayanan lebih mudah dipahami dan memudahkan pelanggan dalam memenuhi persyaratan.</p> <p>Hambatan: tidak ada</p>	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

- Sebanyak 34 orang mengisi SKM pada PD PERCADA. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Percetakan, dengan total responden sebanyak 34 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PD PERCADA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 80.75. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PD PERCADA telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 14 April 2025

Perusahaan Umum Daerah Percetakan dan  
Penerbitan Kabupaten Sukoharjo



Sri Wahyuni, SE

Plt. Direktur

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PD PERCADA

<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	

<b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>	
<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)

