

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



**PT. BPR BANK SUKOHARJO (PERSERODA)**  
**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 .....	8
2.1 Analisis Responden .....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN .....	17
LAMPIRAN .....	18
1. Kuesioner.....	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM).....	20



## 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 .....	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	15

Handwritten signature in blue ink.

# 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 periodic;



- 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;
- 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.

#### 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 SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). 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	Juli 2025	10
2	Pengumpulan Data	Agustus – November 2025	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	7
4	Penyusunan dan Laporan Hasil	Desember 2025	3

#### 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	70	59
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>59</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 55 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	32	58.18%
		Perempuan	28	50.91%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	1.82%
		SMP/Sederajat	1	1.82%
		SMA/Sederajat	15	27.27%
		D1/D2/D3	11	20%
		D4/S1	31	56.36%
		S2	1	1.82%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	2	3.64%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	17	30.91%
		Wirausaha	2	3.64%
		Ibu Rumah Tangga	5	9.09%
		Pelajar/Mahasiswa	2	3.64%
		Petani/Nelayan	1	1.82%
		Pekerja Lepas/Freelance	5	9.09%
		Pensiunan	1	1.82%
		Lainnya	23	41.82%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	2	3.64%
		Non Disabilitas	60	109.09%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas	0	0%
		Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%



		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

*Handwritten signature in blue ink*

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

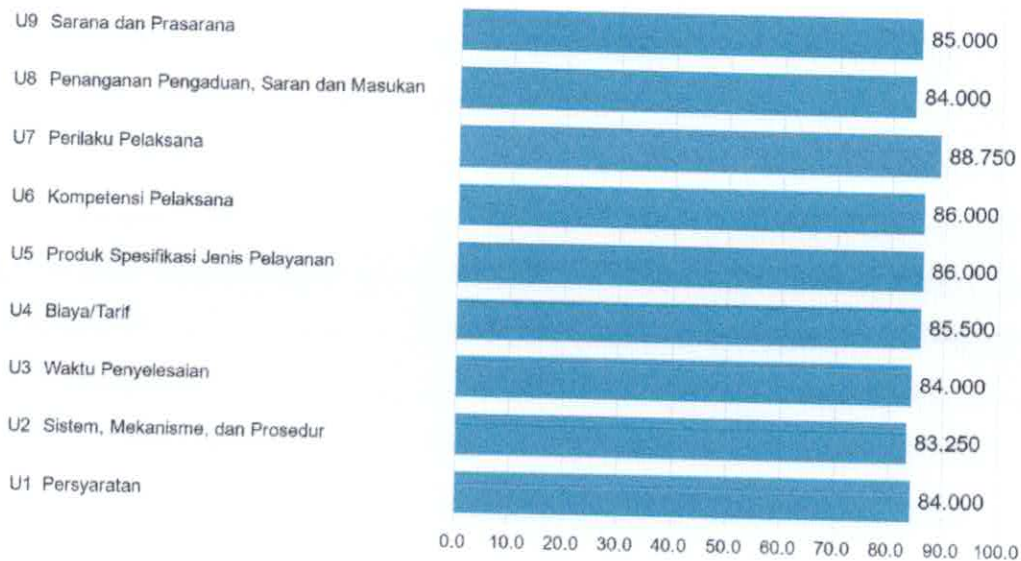
Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

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	55	84.09	83.18	84.09	85.45	85.91	85.91	88.64	84.09	85.00	85.17
Rerata IKM Per Unsur			84.00	83.25	84.00	85.50	86.00	86.00	88.75	84.00	85.00	85.17
IKM Unit Layanan			85.17									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

1.1405

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: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan, 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:

- Agar lebih mengikuti perkembangan digitalisasi di sektor jasa keuangan seperti menambahkan layanan aplikasi mobile banking dan fasilitas kartu atm semoga segera ada mbanking dan ATM
- Mengingat survei ini hanya menggunakan pilihan ganda, mohon tambahkan satu kolom/kotak isian terbuka di akhir survei dengan judul: 'Saran, kritik, atau komentar spesifik lainnya
- Tetap jaga disiplin dan pelayanan terbaik, ramah kepada pemohon
- tingkatkan lagi untuk pelayanannya

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	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur yang berlaku</li> <li>2. Melakukan revisi Standar Operasional Prosedur sesuai</li> </ol>	Triwulan II	Kepala Bagian Umum
2	Persyaratan	Menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang persyaratan dari setiap jenis layanan secara langsung maupun melalui sosial media	Triwulan I	Kepala Bagian Umum dan Tim Kreatif
3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengawasan yang konsisten tentang waktu pelayanan sesuai standar pelayanan</li> <li>2. Melakukan review kembali terkait Standar Operasional Prosedur mengenai pelayanan</li> </ol>	Triwulan I	Kepala Bagian Umum

## 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 menunjukkan tren peningkatan yang positif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa PT. BPR BANK SUKOHARJO telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

*[Handwritten signature]*

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survey kepuasan masyarakat PT BPR BANK SUKOHARJO periode semester I tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table di bawah ini :



**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.55
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.50
3	Waktu Penyelesaian	3.37
4	Biaya/Tarif	3.67
5	Produk	3.78
6	Kompetensi Pelaksana	3.51
7	Perilaku Pelaksana	3.56
8	Sarana Prasarana	3.35
9	Pengaduan	3.51

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah.



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	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Telah dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara berkala pada setiap bagian	 <p>UNDANGAN</p> <p>Selamat Sore, Kepada Yth, 1. Kabag Umum 2. Kasubag Umum &amp; IT 3. Staf Adm Umum 4. Seluruh Staf Keamanan 5. Seluruh Driver (kecuali untuk yang DI)</p> <p>Diharap kehadirannya becek pada:</p> <p>Hari : Rabu Tanggal : 10 September 2025 Jam : 08.00-08.30 WIB Tempat : Ruang Meeting Lt. 2 Keperluan : Koordinasi Keamanan dan Driver</p> <p>Demikian agar maau dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.</p> <p>Sub Bagian Kelekranran &amp; CRM</p>
2	Waktu Penyelesaian	Peningkatan waktu pelayanan	Sudah	Telah dilaksanakan revisi SOP Pelayanan Nasabah	 <p>Selamat pagi Bapak/Ibu, mohon izin share terkait : SK-580/44/SK/X/2025 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Nasabah (Customer Service)</p>

Handwritten signature and initials in blue ink.

3	Sarana Prasarana	Peningkatan sarana prasarana (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parker dan kerapian)	Sudah	Telah dilaksanakan penambahan jaringan internet serta pembangunan ruang parkir	<p>PERJANJIAN KEHLASAMAAN BERLAKU ANTARA LAYANAN KOMERSIAL INTERNET ANTARA PT JEMBATAN CITRA NISANTALE DENGAN PT BPR BANK SUKOHARJO (PERSERO DA) No. 286/CN/NS/SPNS-V/2025</p> <p>Tidak diadakan untuk: Pelayanan Ketersediaan Layanan Kredit Internet untuk seluruhnya diikuti dengan "Perjanjian" di Kota Sukoharjo, Jawa Tengah, pada hari Kamis, tanggal 01 Januari, tahun 2025, antara 2025 (dua ribu dua puluh lima), yang kemudian terapan di Bawahi ini:</p> 
---	------------------	--	-------	--	---

*Handwritten signature in blue ink.*

## BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 55 orang mengisi SKM pada PT. BPR BANK SUKOHARJO. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Nasabah, dengan total responden sebanyak 55 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PT. BPR BANK SUKOHARJO, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.17. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian.

Sukoharjo, Desember 2025

PT BPR BANK SUKOHARJO (Perseroda)

Direksi,



*Maryanto*

**MARYANTO, SH., M.Si.**

Direktur Utama

*f f f a*

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

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

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
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	<input type="checkbox"/> Pekerja	_____
<input type="checkbox"/> POLRI	Tangga	Lepas/Freelance	
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	



<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)

