

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



KELURAHAN JOHO
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..... 13

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 14

BAB IV KESIMPULAN..... 17

LAMPIRAN 17

 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..... 6

Tabel 2.1 Analisis Responden 7

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 8

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut 12

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 14

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 15

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.

Kelurahan Joho 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 Kelurahan Joho 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	Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan	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 Kelurahan Joho dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama Triwulan li 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	01 Apr 2026 - 31 Mei 2026	61
2	Pengumpulan Data	01 Jun 2026 - 20 Jun 2026	20
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 Jun 2026 - 25 Jun 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	26 Jun 2026 - 30 Jun 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 Publik dan Administrasi Kependudukan	50	44
Total		50	44

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 72 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

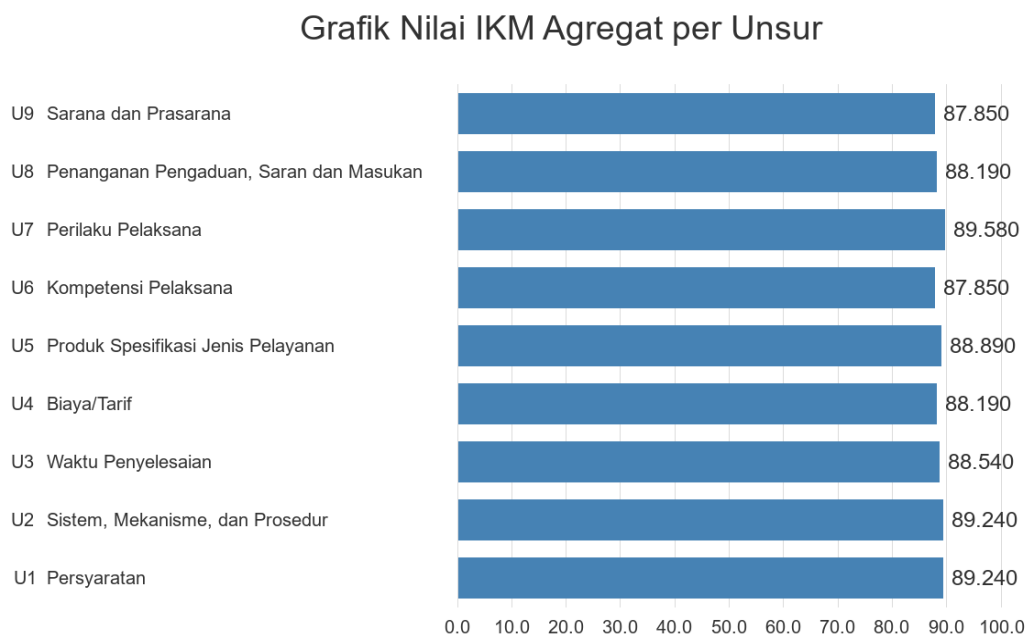
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	56	77.78%
		Perempuan	16	22.22%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	1.39%
		SMP/Sederajat	3	4.17%
		SMA/Sederajat	37	51.39%
		D1/D2/D3	9	12.5%
		D4/S1	20	27.78%
		S2	2	2.78%
		S3	0	0%
		ASN	10	13.89%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	31	43.06%
		Wirausaha	6	8.33%
		Ibu Rumah Tangga	6	8.33%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.39%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	7	9.72%
		Pensiunan	1	1.39%
		Lainnya	10	13.89%
		Perangkat Desa	0	0%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	70	97.22%
		Disabilitas	2	2.78%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	2	2.78%
		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 Publik dan Administrasi Kependudukan	72	89.24	89.24	88.54	88.19	88.89	87.85	89.58	88.19	87.85	88.61
Rerata IKM Per Unsur			89.24	89.24	88.54	88.19	88.89	87.85	89.58	88.19	87.85	88.61
IKM Unit Layanan			88.61									
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: Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, 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:

- Tingkatkan lagi
- Pelayanan sudah baik
- Tingkatkan lagi
- Tingkatkan lagi
- Layanan sudah baik pertahankan
- Lanjutkan pelayanan publik yang monomer satukan masyarakat.
- Penambahan pegawai kantor
- pelayanan sudah baik lanjutkan tetap di pertahankan sukses slalu sehingga warga khususnya Kelurahan Joho puas Aamiin
- Sdh baik tingkatkan lg
- Pelayana sdh baik mohon dipertahankan
- Pelayanan sangat baik,mohon ditingkatkan
- Joho Makmur

- sudah baik semoga menjadi lebih baik lagi
- Sudah bagus
- Tingkat untuk menjadi yg terbaik
- Makasih pak
- Tingkatkan
- Ditingkatkan pelayanan
- semoga bisa bertahan
- atauakin baik lg
- Tingkatkan
- pelayanan warga yg amanah
- Tingkatkan terus mut
- pelayanan yg sudah baik
- Tingkatkan layanan
- Pelayanan sangat memuaskan
- Pelayanan sangat memuaskan
- Sudah sangat baik pelayanan
- Perlu disiapkan tempat yang nyaman jika terjadi penumpukan masyarakat atau antrian
- Kami mohon pak Lurah untuk senantiasa turun ke bawah melihat kondisi warga dan kondisi sarana prasarana umum
- Semoga Lancar dan sukses sepanjang masa
- pertahan kan apa yg sudah berjalan dengan baik.
- jangan sampai mempersulit masyarakat...trimakasih.. 🙏🙏
- Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
- Sudah bagus, pertahankan
- Pelayanan sangat ramah
- terima kasih. dan tetap semangat
- sudah baik, terima kasih.
- Sudah bagus, pertahanan kinerja baiknya 🙏
- Pelayanan sudah baik dan cepat
- Sudah baik, pertahanan pelayanan
- Kehadiran perangkat dalam setiap kegiatan kampung sangat di harapkan, untuk membantu menyelesaikan persoalan kampung
- Pelayanan sangat baik dan ramah

- sebaiknya difokuskan pada peningkatan transparansi, digitalisasi layanan publik, dan penguatan fasilitas warga 🏠
- Harapannya kedepannya semakin makmur
- Pelayanan harus selalu ditingkatkan
- Lanjut dan tingkatkan.
- Pertahankan kualitas pelayanan yg sudah oke.., dan jgn lupa untuk selalu 3S, Senyum, Salam, Sapa..😊🙏
- Bagus, pertahankan
- pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan tidak ber belit belit
- Pelayanan sudah baik
- Saya harap lingkungan nyaman, ramah, dan cepat selalu konsisten. lebih bagusnya lagi ada peningkatan kualitas nya
- Pelayanan SDH baik,
- Kedepannya bisa lebih detail,dan lengkap lagi
- Kedepannya bisa lebih detail,dan lengkap lagi
- Pelayanan sangat bagus
- Sangat bagus pelayanannya
- Semoga kedepane selalu tambah baik pelayanane
- Sudah baik
- Sangat membantu sekali
- lebih cepatt tanggap dalam pelayanan
- Pertahankan selalu yg sudah bagus dan selalu perbaiki yg masih kurang
- Pelayanan yg terbaik
- Pertahankan dan tingkatkan pelayanan kepada masyarakat..peduli terhadap sesama khususnya kalangan menengah kebawah agar tidak ada kesenjangan sosial..terima kasih
- Selama ini pelayanan sudah sagat bagus... cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat saran saya cukup di pertahankan saja kinerja yg sudah sangat bagus selama ini
- Pelayanan mudah dan dapat di pahami
- Tetap ramah dan selalu profesional dalam bekerja
- Petugas aktif melayani warga
- Smoga semakin di mudahkan dalam mengurus surat dan prihal
- Petugas ramah dalam melayani warga
- Pertahankan pelayanan yang sudah bagus

- Pertahankan yang sudah sangat baik
- Cukup memuaskan bagi masyarakat
- Selamat bertugas smoga lancar dan sukses
- Selamat bertugas smoga lancar dan sukses
- Kedepannya bisa lebih baik lagi

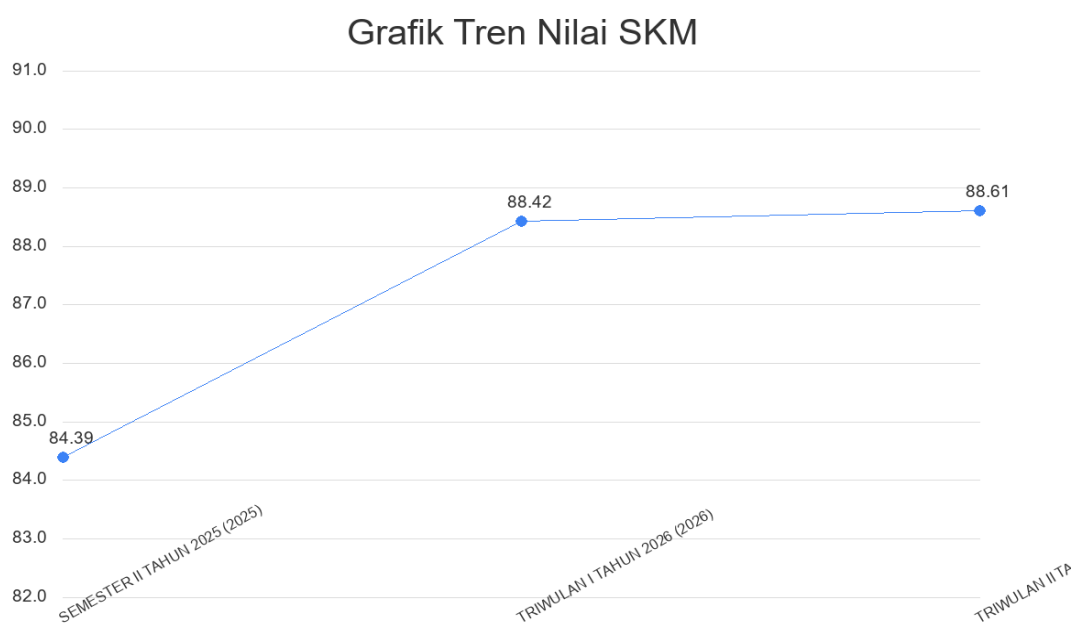
Atas dasar temuan tersebut, Kelurahan Joho menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi 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	Kompetensi Pelaksana	meningkatkan proses pelayanan yang lebih baik	TRIWULAN 3 TAHUN 2026	Kasi Pelayanan Umum Joho
2	Sarana dan Prasarana	Menyiapkan persediaan blangko/formulir administrasi kependudukan	TRIWULAN 3 TAHUN 2026	Kasi Pelayanan Umum Joho
3	Biaya/Tarif	Memberikan informasi kepada masyarakat semua pelayanan gratis	TRIWULAN 3 TAHUN 2026	Kasi Pelayanan Umum Joho

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kelurahan Joho 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 Kelurahan Joho 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 Kelurahan Joho 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	88.21
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.21
3	Waktu Penyelesaian	87.74
4	Biaya/Tarif	85.85
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89.15
6	Kompetensi Pelaksana	88.68
7	Perilaku Pelaksana	89.62
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.21
9	Sarana dan Prasarana	90.09

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Kelurahan Joho 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	Biaya/Tarif	Melakukan Sosialisasi dan Penyebaran Informasi bahwa Pelayanan Administrasi di Kelurahan Joho adalah Gratis / tidak dipungut biaya	Sudah	Deskripsi: Informasi bahwa Pelayanan Administrasi di Kelurahan Joho adalah Gratis / tidak dipungut biaya telah disampaikan kepada masyarakat bersamaan ketika pelayanan di kantor dan dalam acara pertemuan rapat lembaga Hambatan: -	
2	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan Kecepatan Pelayanan Administrasi	Sudah	Deskripsi: - Hambatan: -	

3	Persyaratan	Menginformasikan persyaratan Administrasi yang lengkap mulai dari RT dan RW agar disampaikan kepada warganya	Sudah	Deskripsi: informasi persyaratan Administrasi yang lengkap mulai dari RT dan RW telah disampaikan kepada warga melalui Rapat RT RW dan LPM Hambatan: -	
---	-------------	--	-------	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 72 orang mengisi SKM pada Kelurahan Joho. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan, dengan total responden sebanyak 72 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Joho, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.61. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Biaya/Tarif.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kelurahan Joho telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Lurah Joho
Kecamatan Sukoharjo
Kabupaten Sukoharjo



JODO S.Sos, MM
Pembina
NIP. 19710830 199503 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KELURAHAN JOHO

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)

