

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



PT BPR BANK SUKOHARJO (PERSERODA)
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	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	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	14
BAB IV KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner.....	20
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	22

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..... 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 11

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.

PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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, antarlain:

- 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;

ffg. 13

- 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 (Perseroda) 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 (Perseroda) dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN III TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1 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	27 Jul 2026 - 28 Jul 2026	2
2	Pengumpulan Data	29 Jul 2026 - 15 Sep 2026	49
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	16 Sep 2026 - 17 Sep 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	17 Sep 2026 - 18 Sep 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 Nasabah	70	59
Total		70	59

f86.13

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 59 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	27	45.76%
		Perempuan	32	54.24%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	3.39%
		SMA/Sederajat	19	32.2%
		D1/D2/D3	11	18.64%
		D4/S1	27	45.76%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		ASN	6	10.17%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	1	1.69%
		Swasta	10	16.95%
		Wirausaha	3	5.08%
		Ibu Rumah Tangga	4	6.78%
		Pelajar/Mahasiswa	1	1.69%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	9	15.25%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	12	20.34%
		Perangkat Desa	13	22.03%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	59	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

fb 6.03

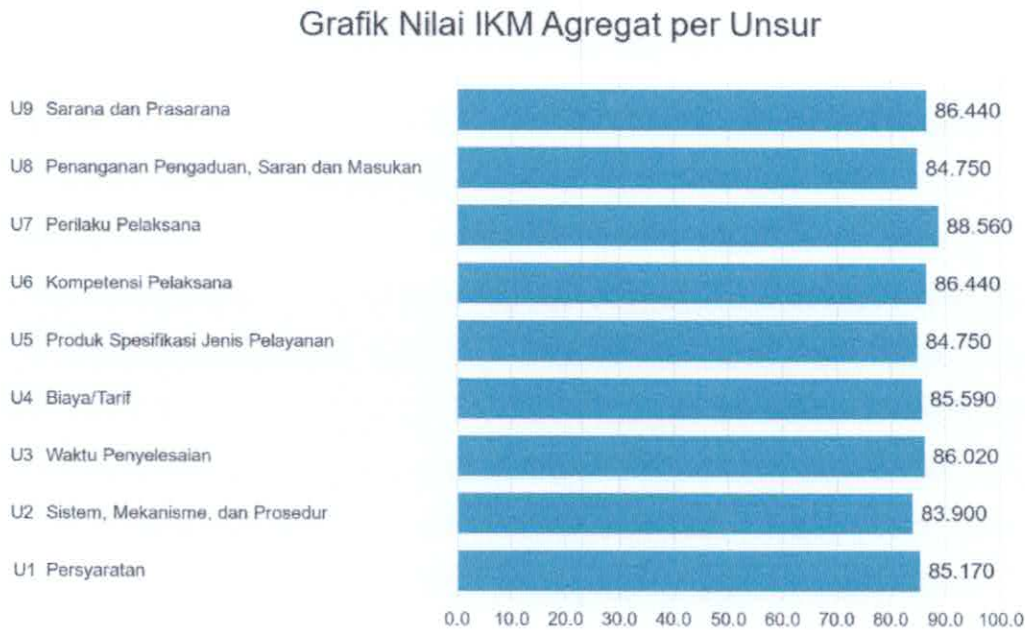
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	Sapras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Nasabah	59	85.17	83.90	86.02	85.59	84.75	86.44	88.56	84.75	86.44	85.75
Rerata IKM Per Unsur			85.17	83.90	86.02	85.59	84.75	86.44	88.56	84.75	86.44	85.75
IKM Unit Layanan			85.75									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

17816.0



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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antarlain:

- Tingkatkan terus pelayanan, pelayanan terbaik untuk wong sukoharjo dan sekitarnya
- Pelayanan sudah baik, ramah, dan informatif.
- Perlu memperluas informasi kepada masyarakat terkait keunggulan produkBank
- Semoga tetap mempertahankan pelayanan yang baik
- Semoga proses pelayanan semakin sederhana dan praktis.
- Semoga BPR segera menerapkan digitalisasi.

Atas dasar temuan tersebut, PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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

Handwritten signature

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	1. Melakukan evaluasi dan penyederhaan alur pelayanan untuk mengurangi tahapan yang tidak diperlukan serta mempercepat proses pelayanan kepada nasabah. 2. Melakukan review dan pembaharuan SOP pelayanan secara berkala agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta kebutuhan pelayanan nasabah. 3. Mengidentifikasi proses pelayanan yang dapat dilakukan secara digital untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan dan efisiensi pelayanan kepada nasabah.	November 2026	Kepala Bagian Umum, Kepala SK Kepatuhan, Kasubag Umum & IT
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap produk dan jenis pelayanan BPR dengan mempertimbangkan kebutuhan dan masukan nasabah sebagai dasar pengembangan dan penyempurnaan produk. 2. Memperbarui dan menyediakan media informasi berupa brosur, banner, atau media digital yang	November 2026	Kepala Bagian Marketing, Kepala Bagian Umum

5 ffg.0

		memuat jenis produk dan layanan BPR beserta persyaratan dan ketentuan yang berlaku. 3. Melaksanakan sosialisasi dan pembekalan kepada petugas mengenai spesifikasi setiap produk layanan BPR agar informasi yang diberikan kepada nasabah seragam dan akurat.		
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Menyediakan dan mengoptimalkan berbagai sarana penyampaian pengaduan, saran dan masukan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang tersedia, serta menginformasikan tatacara penyampiannya kepada nasabah. 2. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan nasabah agar proses penyampaian, pencatatan dan tindak lanjut serta penyelesaian pengaduan dapat berjalan secara efektif dan terdokumentasi. 3. Melakukan monitoring terhadap setiap pengaduan yang diterima dan memastikan pengaduan ditindaklanjuti sesuai prosedur serta	November 2026	Kepala Bagian Umum

5 ffg.1

		diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.		
--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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 (Perseroda) telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

[Handwritten signature]

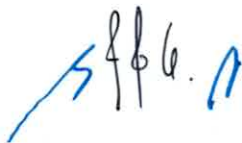
BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) periode TRIWULAN II 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	85.77
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.77
3	Waktu Penyelesaian	85.38
4	Biaya/Tarif	83.08
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.46
6	Kompetensi Pelaksana	86.92
7	Perilaku Pelaksana	88.46
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85.77
9	Sarana dan Prasarana	85.38

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) 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	1. Melakukan review dan evaluasi biaya seluruh produk dan layanan 2. Menyampaikan informasi biaya/tarif kepada setiap nasabah saat pembukaan rekening atau pengajuan kredit.	Sudah	Deskripsi: 1. Telah dilakukan review dan evaluasi terhadap biaya/tarif pada seluruh produk dan layanan secara berkala dengan melibatkan seluruh unit kerja terkait. Evaluasi dilakukan untuk memastikan kesesuaian tarif dengan ketentuan yang berlaku serta memastikan informasi biaya/tarif sudah sesuai dan transparan. 2. Informasi mengenai biaya/tarif telah disampaikan kepada nasabah pada saat pembukaan rekening atau pengajuan kredit. Petugas memberikan penjelasan mengenai biaya yang berkaitan dengan produk atau layanan termasuk biaya administrasi, provisi dan biaya lainnya sesuai ketentuan. Hambatan: -	KREDIT PROYEK BUNGA 1,1% Setara Flat BIAYA KREDIT - Provisi 1% dari plafon - Administrasi 1% dari plafon - Biaya pengurusan max. 1% dari plafon BAHUK MITRA KEANTUN HUSAT PERUSAHAAN BUKU PERUSAHAAN BUKU

7 186.0

			Deskripsi: 1. Telah dilakukan pembaharuan informasi produk pada brosur, flyer, dan media informasi digital dengan menyesuaikan informasi mengenai persyaratan produk. Pembaharuan dilakukan untuk memastikan informasi yang disampaikan kepada nasabah tetap relevan, akurat dan mudah dipahami. 2. Telah dilaksanakan kegiatan peningkatan Product Knowledge bagi petugas layanan dan marketing melalui breafing, sosialisasi, dan/atau pelatihan. 3. Telah disediakan dan dikembangkan media edukasi produk melalui media sosial serta media informasi lainnya yang tersedia di ruang pelayanan. Hambatan: -	 
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Memperbarui brosur, flyer dan media informasi digital mengenai produk. 2. Melaksanakan pelatihan Product Knowledge bagi seluruh petugas layanan dan marketing. 3. Menyediakan media edukasi produk melalui website, media sosial dan ruang layanan.	Sudah	

7/12/20

100

				peningkatan antrean serta menjaga kelancaran dan kecepatan pelayanan. 4. Telah dilakukan monitoring terhadap penyelesaian layanan dengan membandingkan waktu realisasi terhadap SLA yang telah ditetapkan. Layanan yang melebihi standar waktu diidentifikasi dan dievaluasi untuk mengetahui penyebab keterlambatan serta menentukan langkah perbaikan agar kejadian serupa dapat diminimalkan. Hambatan: -	
--	--	--	--	--	--

h h h h

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 59 orang mengisi SKM pada PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda). Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Pelayanan Nasabah, dengan total responden sebanyak 59 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda), secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 85.75. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, PT BPR Bank Sukoharjo (Perseroda) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 1 Oktober 2026

PT BPR BANK SUKOHARJO (PERSERODA)

Direksi,



[Signature]
MARYANTO, SH., M.Si.
Direktur Utama

[Signature]

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: ☐ 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	

5460

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:

 FRG.1

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)



→ FPG.O