

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**KANTOR BAHASA PROVINSI LAMPUNG**  
**SEMESTER I TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Tangkap Layar Formulir SKM .....	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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Bahasa Provinsi Lampung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Lampung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Bahasa Provinsi Lampung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah sebagai berikut.

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Bahasa Provinsi Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Bahasa Provinsi Lampung adalah tim yang ditunjuk Kepala Kantor Bahasa Provinsi Lampung sesuai SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik dalam bentuk formulir daring di laman resmi Balai Bahasa Provinsi Bali. Kuesioner ini disebarakan kepada masyarakat pengguna layanan, baik yang datang secara langsung ke Kantor Bahasa Provinsi Lampung atau peserta kegiatan yang mendapatkan pelayanan kegiatan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Bahasa Provinsi Lampung yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme, dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara langsung di tempat layanan atau daring melalui gawai masing-masing. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas imbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 bulan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2023	20
2.	Pengumpulan Data	Januari—Juni 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan yang diberikan Kantor Bahasa Provinsi Lampung. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan, pada semester pertama tahun 2024, populasi penerima layanan pada Kantor Bahasa Provinsi Lampung dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 60 orang.



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	58,33%
		PEREMPUAN	25	41,67%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	7	11,67%
		DIII	0	0
		SI	41	68,33%
		S2	11	18,33%
3	PEKERJAAN	PNS	17	28,33%
		POLRI	6	10%
		SWASTA	9	15%
		WIRSAUSAHA	2	3,33%
		LAINNYA	26	43,33%
4	JENIS LAYANAN	AHLI BAHASA	23	38,33%
		UKBI	13	21,67%
		PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI	4	6,67%

		PEMINJAMAN GEDUNG	0	0
		MAGANG	6	10%
		LAINNYA	14	23,33%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Detail Nilai IKM per layanan

Nomor Responden	Nilai Unsur Per Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	2	4	3	3	3	2	4
5	3	4	3	3	3	4	3	2	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	4	3	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4
14	3	4	4	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4

<b>16</b>	3	3	2	3	3	3	3	2	3
<b>17</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>18</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	4
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>21</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>23</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>24</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>25</b>	4	3	3	4	3	3	4	3	4
<b>26</b>	3	3	3	4	3	4	4	3	4
<b>27</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>28</b>	3	4	3	4	3	3	3	3	4
<b>29</b>	3	3	2	4	3	3	3	2	3
<b>30</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>31</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>32</b>	3	3	3	4	3	3	4	3	4
<b>33</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4

<b>35</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>36</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>38</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	3
<b>39</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>40</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>42</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>43</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>44</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>45</b>	3	3	4	3	3	3	4	3	4
<b>46</b>	3	3	3	4	3	4	3	4	3
<b>47</b>	3	3	3	4	4	4	3	3	4
<b>48</b>	4	4	4	2	3	3	3	3	4
<b>49</b>	4	3	3	2	4	4	4	4	4
<b>50</b>	3	3	3	2	3	4	4	4	4
<b>51</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>53</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4

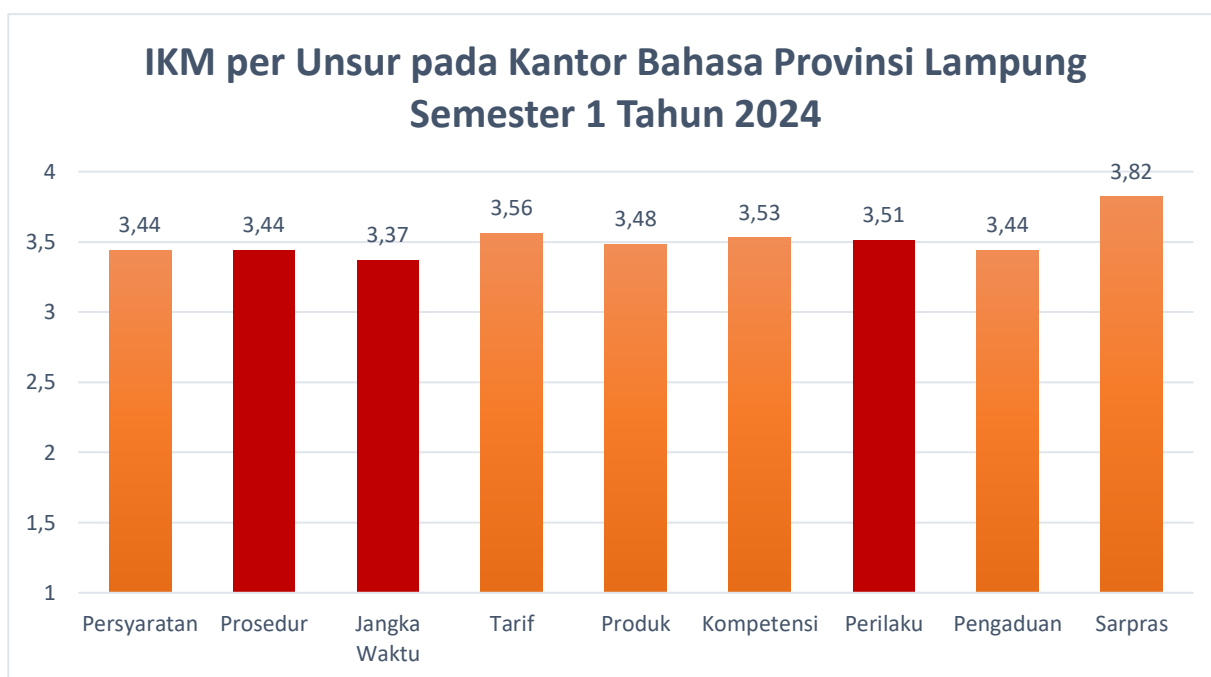
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Total nilai per unsur</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
<b>IKM per unsur</b>	3,450	3,467	3,400	3,650	3,483	3,550	3,567	3,433	3,850

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unit Layanan

Nama Layanan	Nilai IKM per unsur (per layanan)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
AHLI BAHASA	3,609	3,609	3,609	3,87	3,65 2	3,696	3,69 6	3,609	3,913
UKBI	3,538	3,615	3,385	3,69 2	3,53 8	3,769	3,84 6	3,615	3,923
PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI	3,5	3,5	3,5	3,75	3,75	3,75	3,5	3,75	3,75
MAGANG	3,5	3,33	3,33	3	3,33	3,33	3,33	3,33	3,83
LAINNYA	3,07	3,14	3,07	3,5	3,14	3,14	3,21	2,92	3,71
<b>Total IKM per</b>	17,21	17,2	16,89	17,8 1	17,4 1	17,69	17,5 8	17,23	19,13

<b>unsur</b>									
<b>Nilai IKM per unsur</b>	3,44	3,44	3,37	3,56	3,48	3,53	3,51	3,44	3,82
<b>Skor KM Total</b>	86,09	86	84,49	89,06	87,08	88,45	87,94	86,18	95,66
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	A	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	87,88								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa

1. Jangka waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,37. Selanjutnya persyaratan, prosedur, dan pengaduan layanan mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi sarana dan prasarana (3,82), kemudian tarif (3,56), dan kompetensi (3,51).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

- “Kantor Bahasa Lampung sudah sangat banyak membantu dan paripurna salam layanan”.
- “Semangat menjadi yang terbaik di antara instansi vertikal di Provinsi Lampung”.
- “Cepat dan tanggap”.
- “Menurut saya, petugas dalam pelayanan sopan dan ramah serta berkompeten”.
- “Lampung sangat kaya akan kosakata budaya yang potensial untuk memperkaya KBBI. Semangat terus untuk tim KKLP Perkamusan KBPL.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut.

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Permohonan layanan telah disediakan secara daring. Namun, jumlah petugas persuratan yang hanya 1 orang dengan banyaknya tugas persuratan membuat penyelesaian prosedur menjadi lambat.
- Persyaratan dan prosedur dirasa belum sesuai dan mudah oleh penerima layanan. Hal ini dapat disebabkan oleh belum dipahaminya standar pelayanan yang telah dimiliki Kantor Bahasa Provinsi Lampung oleh pemohon layanan.



- Pengaduan dirasa belum dikelola dengan baik oleh penerima layanan. Hal ini dapat disebabkan oleh belum dipahaminya kanal pengaduan yang telah dimiliki Kantor Bahasa Provinsi Lampung oleh penerima layanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik atau pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi mengenai waktu pelayanan di standar pelayanan.			√		Bagian Humas
2	Persyaratan Pelayanan	Publikasi standar pelayanan di media sosial.			√		...
3	Prosedur Pelayanan	Publikasi standar pelayanan di media sosial.			√		...
4	Pengaduan Pelayanan	Publikasi kanal pengaduan di media sosial.			√		...

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Bahasa Provinsi Lampung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,88. Meskipun demikian, nilai SKM Kantor Bahasa Provinsi Lampung menunjukkan konsistensi nilai baik dan sangat baik pada setiap unsurnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, persyaratan pelayanan, dan pengaduan pelayanan.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi sarana dan prasarana (3,82), kemudian tarif (3,56), dan kompetensi (3,51).

Bandar Lampung, 31 Juli 2024

Kepala Kantor Bahasa Provinsi Lampung



Desi Ari Pressanti, S.S., M.Hum.

NIP 197812162005012001

## LAMPIRAN



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR BAHASA PROVINSI LAMPUNG

sheraynardia@gmail.com [Switch accounts](#)

 Not shared 

\* Indicates required question

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- Tidak sopan dan tidak ramah
- Kurang sopan dan kurang ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan sangat ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik