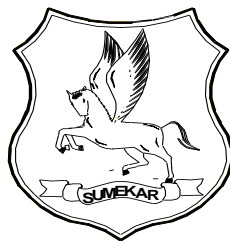


**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**SEMESTER II BULAN JULI S/D DESEMBER**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

**KABUPATEN SUMENEP**

**TAHUN 2023**

## 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. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

# **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 mengamankan 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Sumenep Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat 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 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 administrasi yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep dengan membagikan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat . Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep dibagikan kepada pengguna layanan ke Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep .

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian (Semester II) sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	6
2.	Pengumpulan Data	Sept-Nop	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nopember-Desember	20

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari estimasi/perkiraan jumlah penerima layanan sejak tahun 2020 sampai sekarang, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep dalam kurun waktu tiga tahun adalah sebanyak  $\pm 450$  orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu ± 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	175	39%
		PEREMPUAN	275	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0%
		SLTP	35	8%
		SLTA	216	48%
		DIII	0	0
		SI	180	40%
		S2	18	4%
3	PEKERJAAN	PNS	63	14%
		TNI	5	1%
		SWASTA	135	30%
		WIRUSAHA	40	9%
		LAINNYA	207	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

## 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 SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		358	329	332	332	348	341	329	349	340
Kategori		A	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	Unit	84,013 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Semester II Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya waktu untuk proses layanan yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Alur pelayanan yaitu 3,29 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu 3,58 dari unsur persyaratan pelayanan, dan Maklumat/Janji layanan di Unit Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,49 berikutnya berikutnya produk spesifikasi jenis pelayanan mendapat nilai 3,48 .

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 :

- “petugas pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

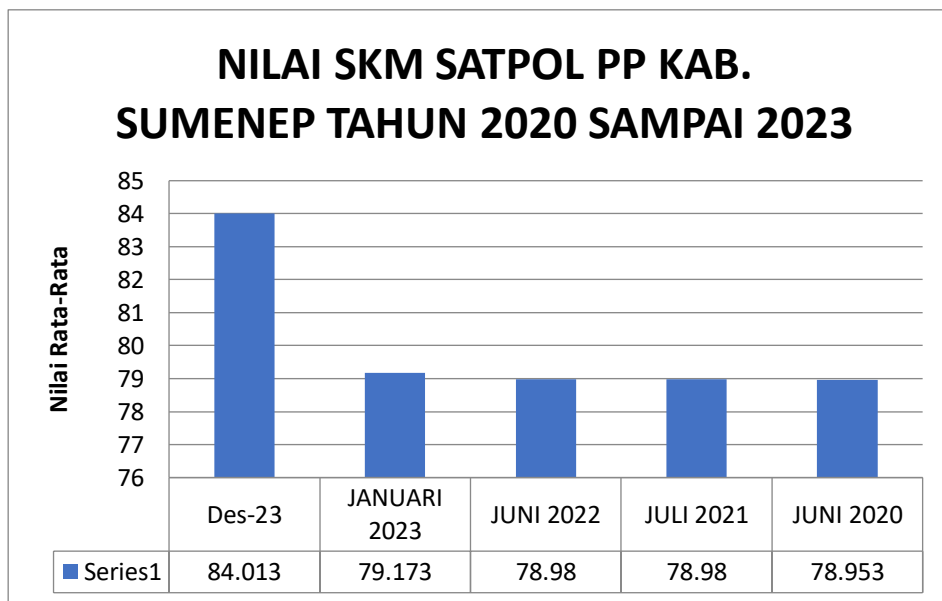
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui membentuk Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep sebagai Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan . Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Peningkatan sosialisasi	√	√	√		Bagian Sekretariat, dan Bidang
		Penambahan layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 .

## BAB V

### KESIMPULAN

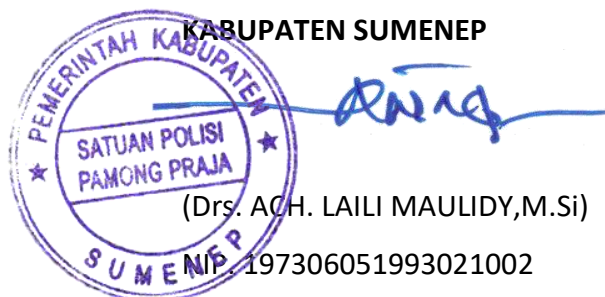
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 84,013. Nilai SKM Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku petugas , waktu pelayanan untuk proses pelayanan dan Alur Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan pelayanan , Maklumat/Janji layanan di unit pelayanan dan produk spesifikasi jenis pelayanan .
4. Melaksanakan Sosialisasi dan Pelatihan tentang Survei Kepuasan Masyarakat terus dilakukan secara berkala di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumenep.

Sumenep, 14 Desember 2023

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA**

**KABUPATEN SUMENEP**



(Drs. ACH. LAILI MAULIDY, M.Si)

197306051993021002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

contoh kuesioner SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN SUMENEP

I. DATA MASYARAKAT (ESPONDEN) <i>(Lingkari angka sesuai jabatan masyarakat/responden)</i>		Diisi oleh petugas
Nomor Responden	.....	[ ] [ ] [ ]
Umur	..11..... tahun	[ ] [ ]
Jenis Kelamin	1. Laki – laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	[ ]
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1 – D3 – D4 5. S – 1 6. S – 2 Keatas	[ ]
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	[ ]

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	YEYEN EKA PATNA SARI, S.ST, Keb. Bdn.
NIP/DATA LAIN	19790318 200801 2 019.

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK <i>(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>			
1. Menurut Pendapat Saudara Apakah Persyaratan pelayanan di unit ini, Mudah dimengerti ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Cukup Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Mudah	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Cukup mampu <input checked="" type="radio"/> d. mampu	1 2 3 4
2. Menurut pendapat Saudara, Apakah Alur Pelayanan di unit pelayanan ini mudah dimengerti ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Cukup Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Cukup Sopan dan Ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sopan dan Ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana Menurut pendapat Saudara, tentang waktu pelayanan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di Unit Pelayanan ini a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cukup cepat <input checked="" type="radio"/> d. Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara, tentang maklumat/janji layanan di Unit Pelayanan ini : a. Tidak dilakukan secara optimal b. Kurang dilakukan secara optimal c. Cukup dilakukan <input checked="" type="radio"/> d. dilakukan secara optimal	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan, besarnya ditetapkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Cukup Wajar <input checked="" type="radio"/> d. Wajar	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan di Unit pelayanan ini a. Tidak dilakukan secara optimal b. Kurang dilakukan secara optimal c. Cukup dilakukan penanganan pengaduan <input checked="" type="radio"/> d. dilakukan secara optimal	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai <input checked="" type="radio"/> d. sesuai	1 2 3 4		

*\*) coret yang menjadi dasar pendapat masyarakat*

*\*) Penjelasan 9 (Sembilan) Ruang Lingkup terhadap Pelayanan Publik terdapat pada lampiran selanjutnya.*

**Catatan Responden :**

.....  
 .....  
 .....

**Responden,**

YEYEN EKA PATNA SARI, S.ST, Keb. Bdn.





Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SATPOL PP KAB. SUMENEP  
SEMESTER II TAHUN 2023**





