



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN**

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2026

**SEMESTER I
(JANUARI - JUNI)**



DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3. Metode Pengumpulan Data	2
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5. Penentuan Jumlah Responden	3
 BAB II ANALISIS DATA SKM.....	 4
2.1. Analisis Responden	4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4. Trend Nilai SKM.....	10
 BAB III	 11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
 BAB V KESIMPULAN	 13
 LAMPIRAN.....	 14
1. Kuesioner	14
2. Kuesioner Online	16
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut	19

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.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online berupa Code QR yang tertaut pada Google Forms yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat tiap semester memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1227 orang dan sampel sebanyak 400 orang

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	166	41,5%
		Perempuan	234	58,5%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	5	1,25%
		SMP/Sederajat	9	2,25%
		SMA/Sederajat	124	31%
		D1/D2/D3	101	25,25%
		D4/S1	161	40,25%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	17	4,25%
		BUMN	1	0,25%
		NAKES/NAMED	128	32%
		Swasta	77	19,25%
		Wirausaha	45	11,25%
		Wiraswasta	53	13,25%
		Ibu Rumah Tangga	33	8,25%
		Pelajar/Mahasiswa	5	1,25%
		Petani/Nelayan	6	1,5%
		Pekerja Lepas/Freelance	4	1%
		Pensiunan	1	0,25%

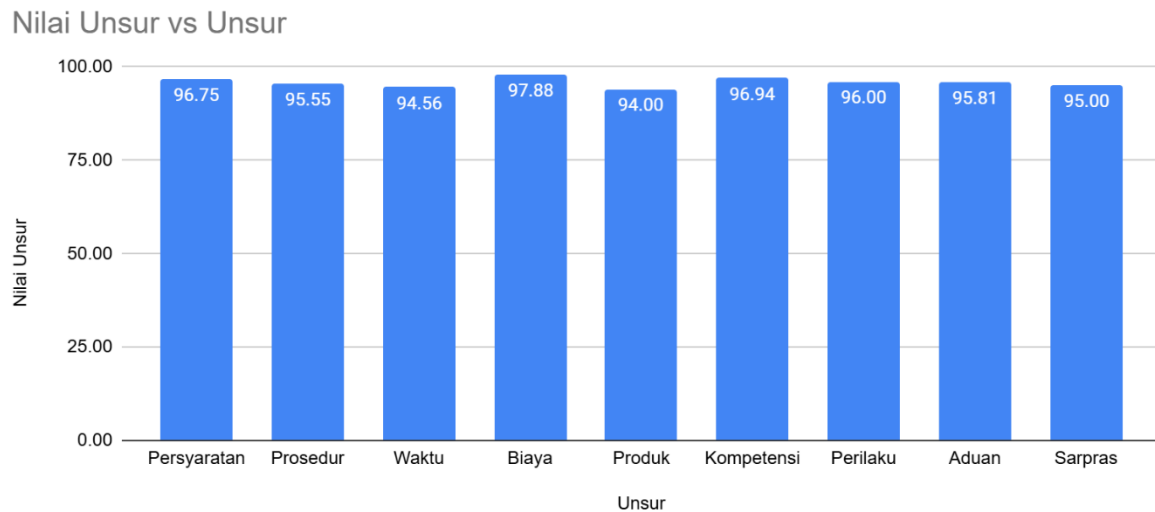
		PJLP/Tenaga Kontrak	20	5%
		Staff Kantor Desa	1	0,25%
		Lainnya	9	2,25%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	400	100%
		Disabilitas	0	0%
				0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Cabut surat izin	1	100	100	100	75	75	75	75	75	100	86.11
2.	Konsultasi	19	92	94,75	90,75	100	90,75	93,5	93,5	97,25	88,25	93.42
3.	Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.00
4.	Nomor Induk Berusaha (NIB)	224	96,25	94,5	95,25	98,25	94	98	97	95,75	95	96.01
5.	Operasional Sekolah/Yayasan/Lembaga	6	100	95,75	79,25	100	79,25	100	87,5	100	95,75	93.06
6.	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	7	100	100	92,75	100	96,5	96,5	92,75	92,75	89,25	95.63
7.	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	7	100	100	96.5	100	89,25	100	96,5	96,5	96,5	97.22
8.	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah	5	100	100	85	100	85	100	90	95	85	93.33

	Tangga (SPP-IRT)											
9.	SIP	125	97,5	96,75	95,25	96,5	96	95	96	95,5	96,5	96.13
10.	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	5	95	95	90	100	90	100	90	100	90	94.44
Rerata IKM Per Unsur			3.87	3.82	3.78	3.92	3.76	3.88	3.84	3.83	3.80	3.83
IKM Unit Layanan			94.87									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Waktu Penyelesaian, dan Sarana Prasarana merupakan tiga unsur terendah yang masih dapat ditingkatkan untuk kedepannya. Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 94,00. Selanjutnya Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 94,56 adalah nilai terendah kedua dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai 95,00 yang merupakan nilai terendah ketiga.

Berdasarkan kritik dan saran yang diterima dari pengguna layanan, untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, beberapa responden menyampaikan kurang pemahaman mengenai jenis izin tertentu, sehingga pemohon masih mengalami kebingungan dalam menentukan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan usahanya. Kemudian untuk unsur Waktu Penyelesaian, beberapa responden mengeluhkan waktu penyelesaian permohonan terkadang melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, apakah kendala ada pada sistem/jaringan, atau masalah ada pada internal petugas pelayanan, sementara untuk Unsur Sarana dan Prasarana beberapa responden menyampaikan adanya kendala pada mesin antrian sehingga nomor antrian untuk pengunjung tidak dapat keluar, dan AC di Lobby atau ruang tunggu depan layanan kurang dingin.

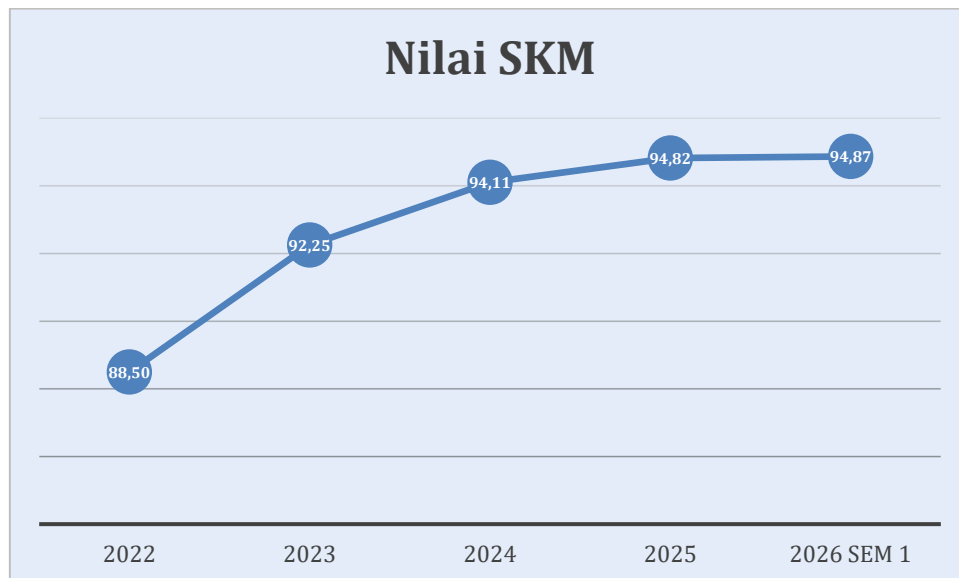
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut

yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan Optimalisasi penyampaian informasi terkait Standar Pelayanan pada kanal informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, melakukan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan untuk mengetahui kendala/permasalahan selama Layanan berjalan, melakukan pengecekan Sarana prasarana terkait mesin antrian dan layar informasi rutin setiap pagi sebelum layanan dibuka, dan menyediakan penambahan pendingin ruangan (AC) di Lobby/ruang tunggu depan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Optimalisasi informasi terkait Standar Pelayanan pada kanal informasi yang mudah diakses oleh masyarakat	Semester II (Rentang Waktu Juli – Desember)	Bagian Pelayanan Perizinan
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan	Semester II (Rentang Waktu Juli – Desember)	Bagian Pelayanan Perizinan
3	Sarana dan Prasarana	Pengecekan Sarpras (Mesin Antrian dan layar informasi) rutin setiap pagi dan penambahan AC di Lobby/Ruang Tunggu depan	Semester II (Rentang Waktu Juli – Desember)	Bagian Pengaduan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama tahun 2022-2026 menunjukkan pola konsistensi yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan periode Januari – Juni (Semester I) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli - Desember Tahun 2025
(Semester II)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	95,50
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	94,10
3	Waktu Penyelesaian	94,80
4	Biaya/Tarif	95,40
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	94,20
6	Kompetensi Pelaksana	94,70
7	Kemudahan Berusaha	95,10
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,40
9	Sarana dan Prasarana	95,40

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Juli – Desember Tahun 2025 (Semester II). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	Sudah	Monitoring dan Evalasi SOP Pelayanan Perizinan dilaksanakan dengan melibatkan SKPD Teknis terkait pembahasan SOP rekomendasi teknis yang terintegrasi.	Terlampir
2. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5)	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan (SP)	Sudah	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan dilaksanakan dengan melibatkan seluruh tim penyelenggara pelayanan yang ada pada DPMPTSP	Terlampir
3. Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	Menyediakan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat	Sudah	Menyediakan Media Pengaduan berupa QR Code yang tertaut pada Google Form dan Spreadsheet yang dipublikasikan pada media sosial (Instagram DPMPTSP)	Terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 400 orang mengisi SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan di tahun 2025. Layanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 224 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,87. Nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Balangan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Waktu Penyelesaian, dan Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %

Paringin, Juli 2026

Kepala DPMPTSP,



Dr. AKHRIANI, S.Pd, M.AP

NIP. 19710228 199702 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner Cetak

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Nama:

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 | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

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 Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 6a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 6b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 7a. Adanya kemudahan berusaha pada unit pelayanan ini
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 7b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
- 9b. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

2. Kuesioner Online



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB.BALANGAN

perizinandpmptspblg@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan *

- ☐ Nomor Induk Berusaha (NIB)
- ☐ Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)
- ☐ Operasional Sekolah/Yayasan/Lembaga
- ☐ Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA)

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut Semester II Tahun 2025

Dokumentasi Rencana Realisasi Tindak Lanjut

(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	
(U5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan	 

(U8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat	
---	---	--