



**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**CABANG KEJAKSAAN NEGERI TOLITOLI DI BANGKIR
PERIODE TRIWULAN IV
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3. Maksud dan Tujuan 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat..... 3

2.2. Metode Pengumpulan Data 3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data..... 4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 4

2.5. Penentuan Jumlah Responden..... 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat..... 5

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV 7

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 7

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 7

4.2. Rencana Tindak Lanjut..... 7

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 8

BAB V 9

KESIMPULAN..... 9

LAMPIRAN10

1. Kuesioner10

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat11

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 11

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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.

Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir 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. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

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

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat 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 dilingkungan Kejaksaan RI dilakukan oleh Bidang Unit Eselon 1 Pada Kejaksaan Agung, Kejaksaan Tinggi dan Kejaksaan Negeri;
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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir yang berlokasi di Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner digital pada *website* Sinergi Informasi Online Reformasi Birokrasi (SINORI) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 (Sembilan) unsur dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir yaitu:

1. **Persyaratan:** yaitu ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian:** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif:** yaitu 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:** yaitu 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:** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

- 7. **Perilaku Pelaksana:** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan Prasarana:** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir yang berlokasi di Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	Oktober-November 2025	42 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir sebanyak 18 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 18 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	10	55,56%
		Perempuan	8	44,44%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD	-	-
		SLTP/SMP	-	-
		SLTA/SMA	9	50 %
		Diploma III	1	5,5%
		S1	8	44,44%
		S2	-	-
		S3	-	-
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	1	5,55%
		PNS	2	11,11 %
		TNI	-	-
		Polri	-	-
		Karyawan Swasta	1	5,55%
		Wiraswasta	4	22,22%
		Lainnya	10	55,55%
4.	Jenis Layanan	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	18	100%

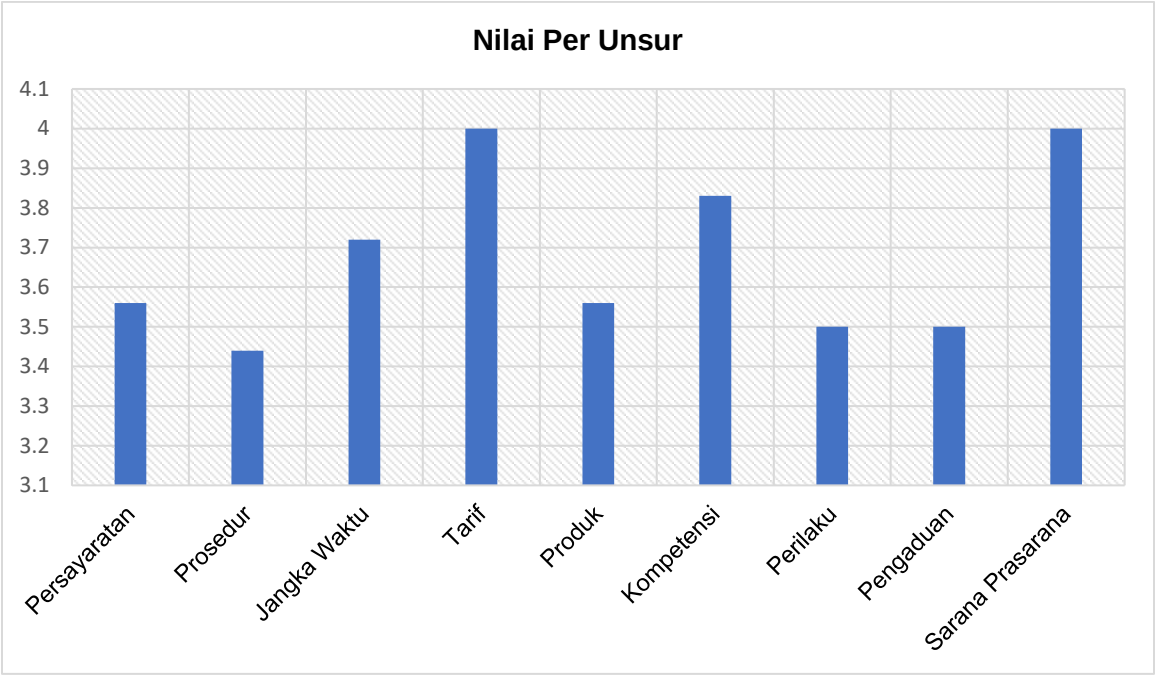
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.56	3.44	3.72	4	3.56	3.83	3.5	3.5	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Per Triwulan III



Kemudian berdasarkan hasil pengolahan data terhadap seluruh pelayanan yang ada pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir dengan perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir Per Triwulan III

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	92	A	Sangat Baik
Nilai IKM Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir		92		

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Jangka waktu, kompetensi dan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yang sama yaitu 3,44 (tiga koma Empat Puluh Empat)
2. Sedangkan unsur Tarif dan sarana prasarana dengan nilai sama yaitu sebesar 4,00 (empat koma nol nol)

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

1. Pelayanan ditingkatkan dan harus melayani dengan senyuman ramah.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur perilaku pelaksana, unsur persyaratan dan unsur pengaduan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Waktu Pelayanan masih dirasa lambat dan Prosedur Pelayanan dinilai berbelit-belit oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena Masyarakat belum memanfaatkan registrasi online secara optimal dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan.
2. Petugas Pelayanan dinilai kurang ramah karena belum diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
3. Waktu pelayanan yang seharusnya bisa di persingkat

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur perilaku pelaksana, unsur persyaratan dan unsur pengaduan. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

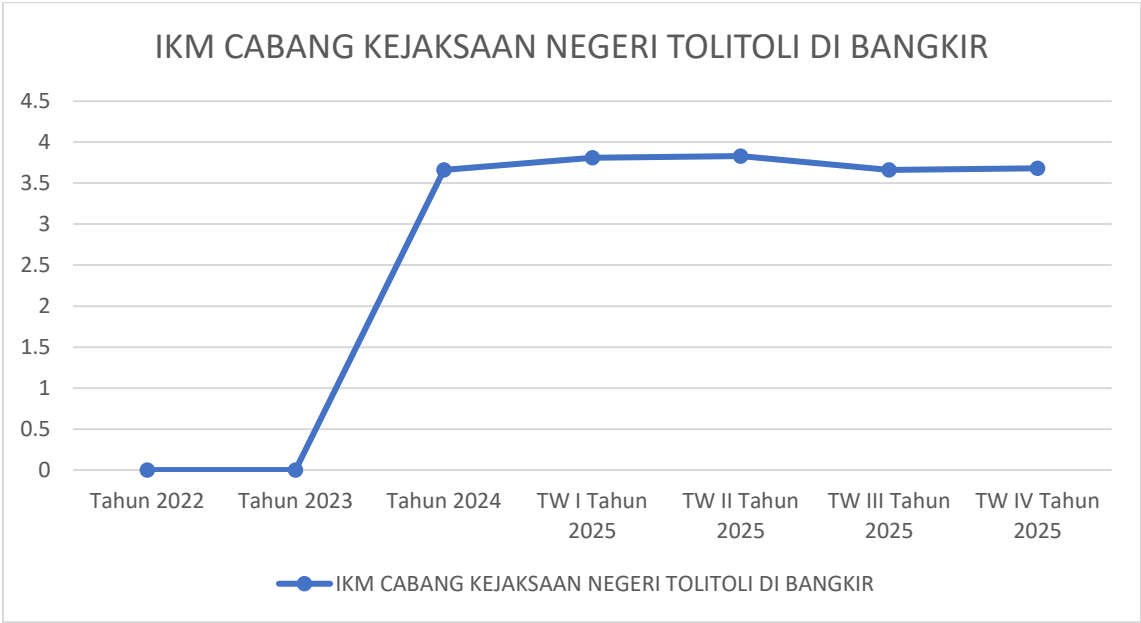
No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	

1.	Pengaduan	Melakukan alternative pembuatan pengaduan online Menambah jumlah loket	√	√	√	√	Kacabjari
2.	Jangka waktu	Melakukan percepatan untuk mempersingkat waktu pelayanan	√	√	√	√	Kacabjari
3.	Kompetensi	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> (pelayanan publik prima)	√	√	√	√	Kacabjari

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir secara berkala dan/atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan guna melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*tren*) pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun *tren* tingkat kepuasan penerima pelayanan pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga tahun 2025 pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir namun terjadi sedikit kenaikan dari Triwulan III ke Triwulan IV tahun 2025

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan III mulai dari Oktober hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai sebesar 3.66 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya dimana pada Triwulan III tahun 2025 mendapatkan nilai 3.68 Poin
2. Unsur Prosedur mendapatkan nilai terendah yang sama yaitu 3,4 (tiga koma lima)
3. unsur sarana prasarana dan tarif dengan nilai sama yaitu sebesar 4,00 (empat koma nol nol)
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 75%
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu
 - a. Rencana Tindak Lanjut Meningkatkan Ruang Tunggu dan Area Pelayanan dikarenakan alokasi dana yang terbatas

Bangkir, 01 Desember 2025

Kepala Cabang Kejaksaan Negeri
Tolitoli di Bangkir

The image shows a circular official stamp of the Kejaksaan Negeri Tolitoli. The stamp contains the text 'KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA' at the top, 'KEJAKSAAN NEGERI TOLITOLI' in the middle, and 'DI BANGKIR' at the bottom. In the center of the stamp is a scale of justice. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Rusly, S.H., M.H.
NIP. 19811105 200212 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Cabang Kejaksaan Negeri Tolitoli di Bangkir memanfaatkan sarana digital berupa *website* SINORI. Seluruh pengguna layanan dapat mengisikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan rincian sebagai berikut:

Tanggal : / /		Waktu : 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : L P		Usia : Tahun	
Pendidikan : SD SMP		SMA S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI		Polri Swasta Wirausaha	
Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Pelaksanaan Survey dilakukan menggunakan link barcode yang ditempel di depan PTSP



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut Tw III 2025	Realisasi Tindak Lanjut Tw IV 2025	Persentase Realisasi
1.	Pembuatan Pengaduan Online	Sudah Direalisasikan	80 %
2.	Pelatihan khusus terkait service excellent (pelayanan publik prima)	Sudah Direalisasikan	70 %
3.	Meningkatkan Ruang Tunggu dan Area Pelayanan	Belum Direalisasikan	0 %