DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANYUMAS

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1

TAHUN 2026



Jl. Perintis Kemerdekaan No.75

dindikbanyumas

(0281) 635220

dindik.banyumaskab.go.id

DAFTAR ISI

LAPORAN **1**
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) **1**
DAFTAR ISI **2**
BAB I **1**
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 **4**
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 Tren Nilai SKM 9
BAB III **11**
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA **11**
BAB IV **14**
KESIMPULAN **14**
LAMPIRAN **15**
1. Instrumen SKM 15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 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 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 Pendidikan Kabupaten Banyumas 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 Pendidikan Kabupaten Banyumas. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online berupa aplikasi SUSANMAS yang disebarkan 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 Pendidikan Kabupaten Banyumas 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 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat 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 1348 orang. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, diperoleh jumlah responden yang mengisi survey sebanyak **578** responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1348 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	545	40,43%
		Perempuan	803	59,57%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/Sederajat	104	7,71%
		SMP/Sederajat	419	31%
		SMA/Sederajat	333	24,7%
		D1/D2/D3	32	2,37%
		D4/S1	426	31,6%
		S2	31	2,3%
		S3	3	0,22%
3	Pekerjaan	ASN	309	22,92%
		TNI/POLRI	5	0,37%
		Swasta	263	19,51%
		Wirausaha	32	2,37%
		Ibu Rumah Tangga	236	17,5%
		Pelajar/Mahasiswa	388	28,78%
		Buruh	49	3,63%
		Lainnya	66	4,9%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	-	
		Disabilitas	-	%

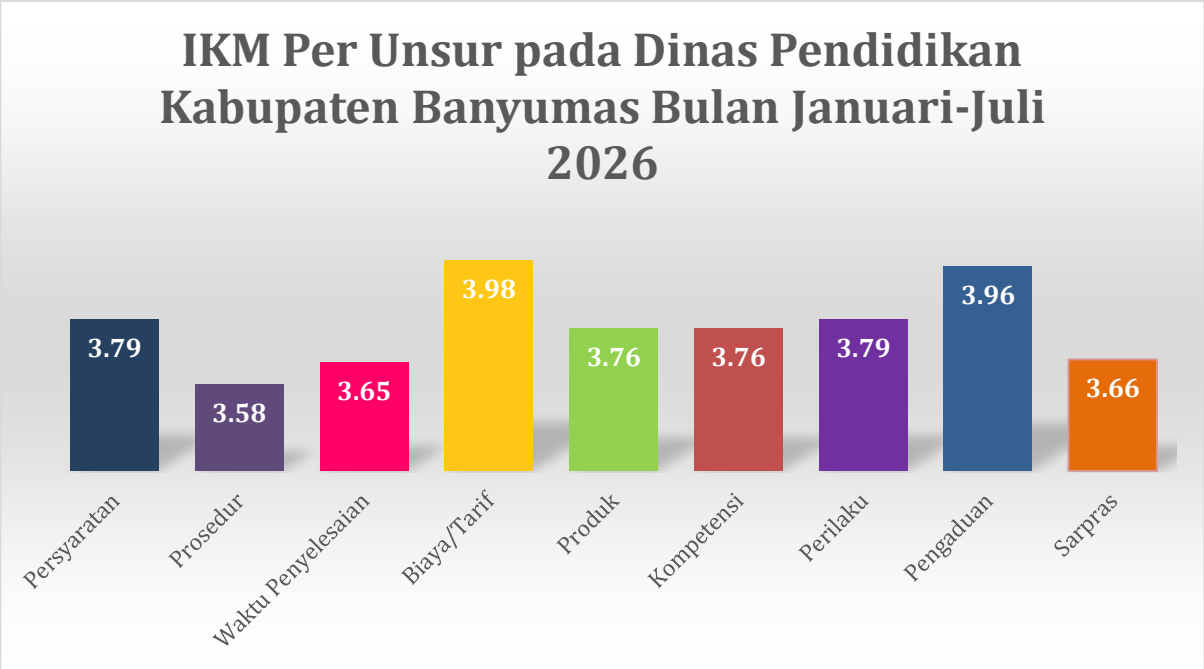
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	%
		Disabilitas Intelektual	-	%
		Disabilitas Mental	-	%
		Disabilitas Sensorik	-	%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM semua Layanan
1.	Permohonan Rekomendasi Surat Pindah Sekolah	55	97.27	88.64	91.36	100	96.82	97.73	97.73	100	94.09	**95.96**
2.	Mengurus KIP/KBP/PIP	70	89.29	87.86	88.21	99.29	90.71	89.64	90.71	98.93	89.64	**91.59**
3.	Konsultasi	101	96.04	89.36	91.58	99.5	94.8	95.54	95.05	99.26	91.09	**94.69**
4.	Mengurus SKP	9	80.56	80.56	83.33	97.22	77.78	80.56	83.33	91.67	80.56	**83.95**
5.	Pelayanan Dapodik	63	90.08	87.7	88.49	99.21	87.7	89.68	91.27	98.02	88.49	**91.18**
6.	Ijin Penelitian/Magang /PKL	24	97.92	91.67	93.75	100	95.83	94.79	95.83	98.96	90.63	**95.49**
7.	Penggantian Blangko Ijazah SD yang rusak atau Hilang	6	95.83	87.5	87.5	100	95.83	95.83	100	100	95.83	**95.37**
8.	Konsultasi PPDB	2	87.5	75	87.5	100	87.5	87.5	87.5	100	87.5	**88.89**
9.	Membetulkan Ijazah	31	97.58	91.94	95.16	100	98.39	99.19	97.58	100	95.16	**97.22**
10.	Izin Operasional Pendirian Satuan	1	100	75	75	100	75	75	75	100	100	**86.11**

	Pendidikan											
11.	Pengambilan Sertifikat	12	91.67	83.33	83.33	97.92	91.67	91.67	89.58	100	87.5	**90.74**
12.	Legalisir Ijazah	24	92.71	86.46	90.63	96.88	89.58	88.54	91.67	95.83	87.5	**91.09**
13.	Mengantar Undangan/Surat	34	99.26	89.71	94.85	100	99.26	98.53	97.79	100	90.44	**96.65**
14.	Mengurus tanda tangan	32	95.31	85.94	91.41	99.22	94.53	94.53	96.88	99.22	90.63	**94.18**
15.	Mengurus Kehilangan Ijazah	14	100	85.71	89.29	100	98.21	98.21	96.43	100	91.07	**95.44**
16.	Legalisir Piagam Kejuaraan	94	96.81	96.54	94.41	100	96.81	96.01	97.34	100	96.54	**97.16**
17.	Legalisir Raport	1	75	100	100	75	75	75	75	100	100	**86.11**
18.	Konsultasi tentang PAK JAFUNG GURU	4	87.5	81.25	81.25	93.75	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	**86.81**
19.	Pengambilan Piagam	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	**100**
Rerata IKM Per Unsur			**94.75**	**89.5**	**91.25**	**99.5**	**94**	**94**	**94.75**	**99**	**91.5**	**94.25**
IKM Unit Layanan			94.25									
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 aspek prosedur, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 89,5. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 91,25 adalah nilai terendah kedua dan sarana prasarana pelayanan mendapatkan nilai 91,5 adalah nilai terendah ketiga.

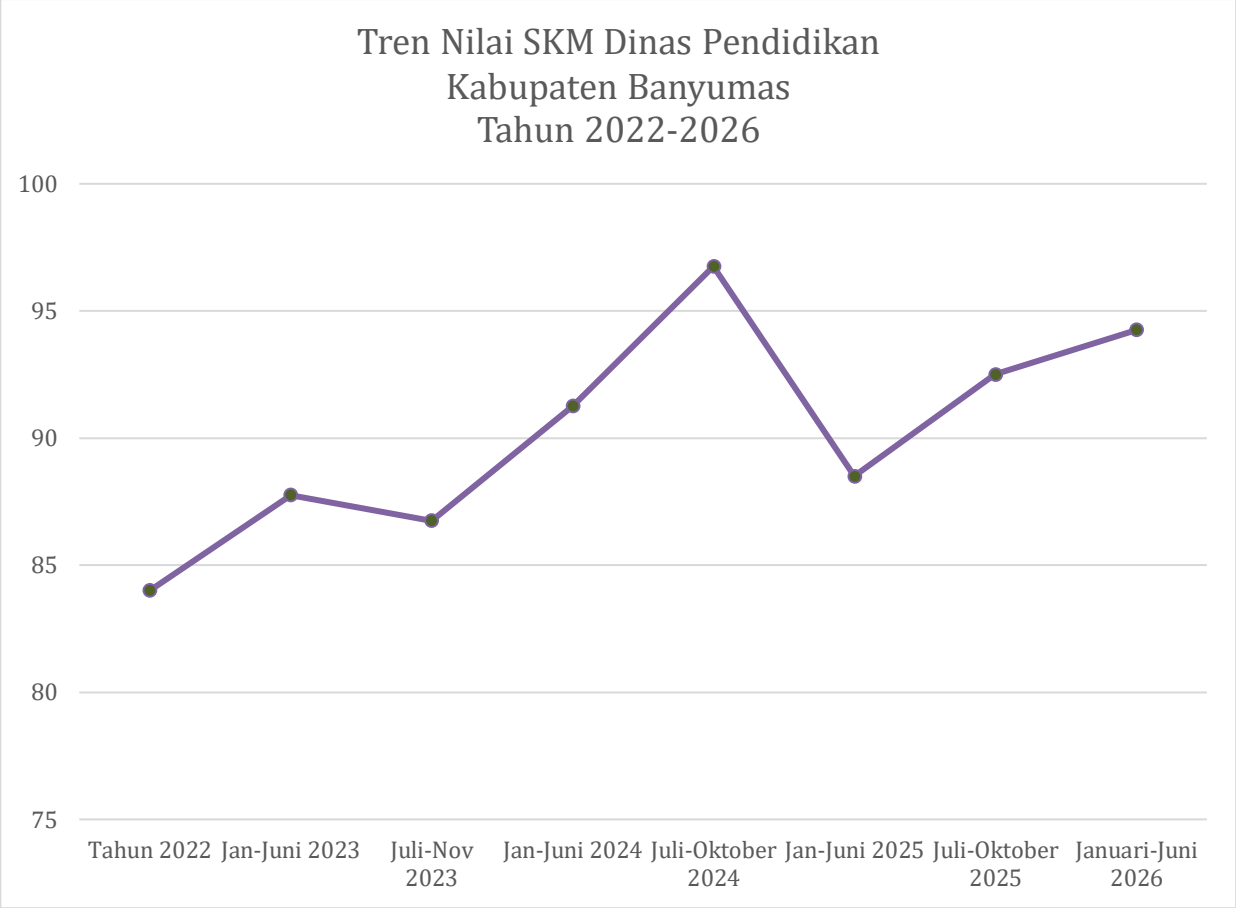
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, terdapat keluhan yaitu proses verifikasi layanan dapodik dan PAK Jafung Guru yang terkendala baik secara koneksi jaringan maupun petugas yang belum memproses dengan maksimal terhadap banyaknya permohonan data layanan.

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. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melaksanakan FKP dengan tema Review Pelayanan	Juli 2026	Sekretaris, Bagian Umpeg dan Bidang yang bersangkutan sesuai jenis layanan
2	Waktu penyelesaian	Melaksanakan FKP dengan tema Review Pelayanan	Juli 2026	Sekretaris, Bagian Umpeg dan Bidang yang bersangkutan sesuai jenis layanan
3	Sarana dan prasarana pelayanan	Mempertahankan dan meningkatkan kebersihan serta kenyamanan pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas	Juli 2026	Sekretaris dan Bagian Umpeg

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif namun lebih dominan mengalami peningkatan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

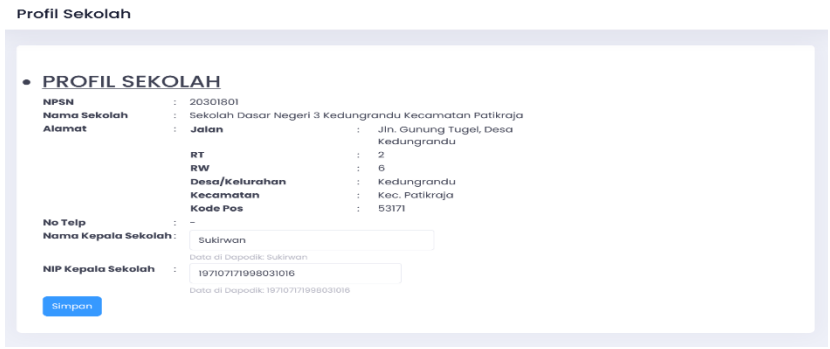
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

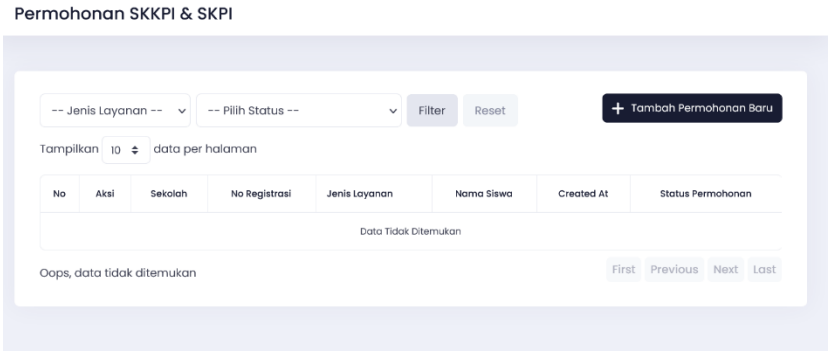
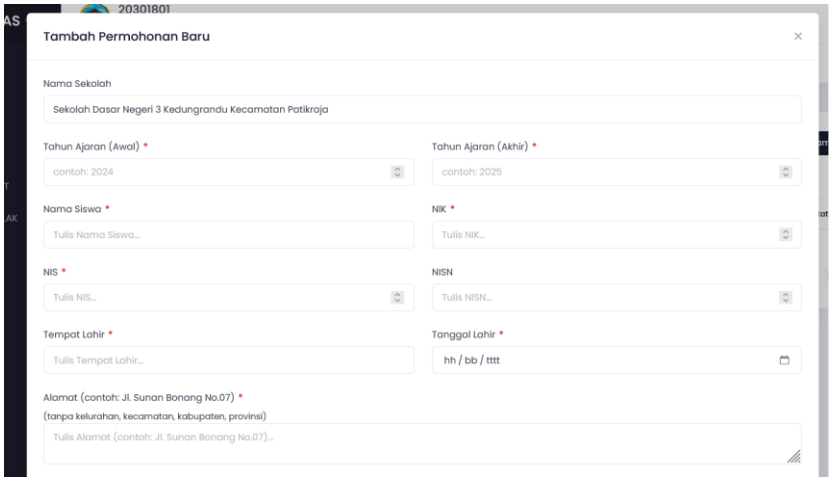
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas periode Semester 2 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

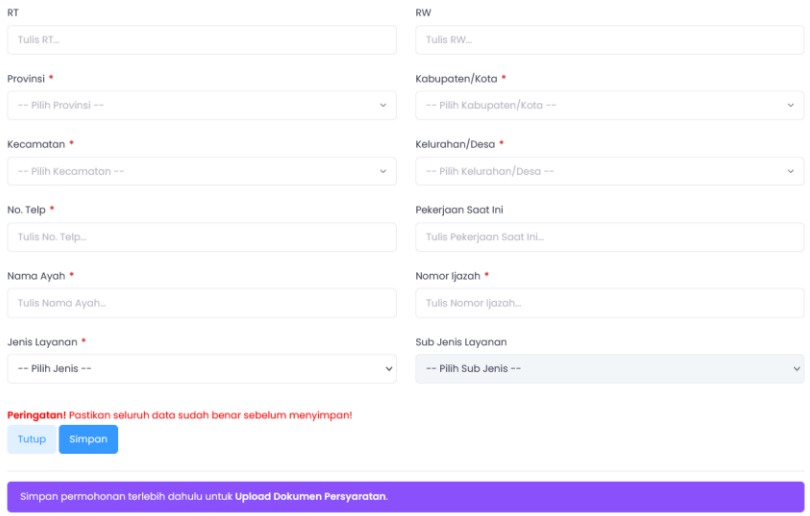
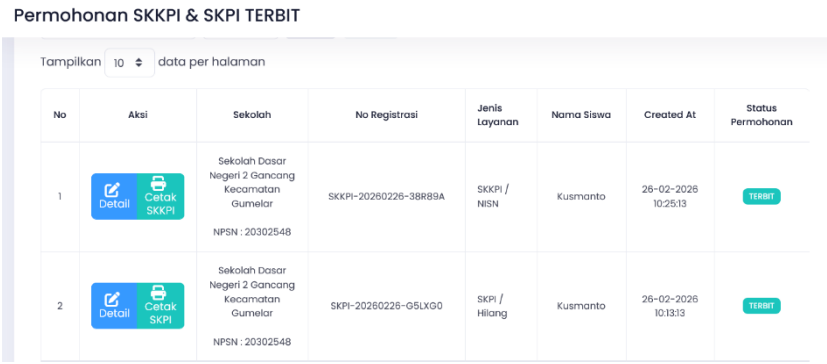
Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2 Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91.5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89.5
3	Waktu Penyelesaian	87.75
4	Biaya/Tarif	99.75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.5
6	Kompetensi Pelaksana	92
7	Perilaku Pelaksana	91.75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.75
9	Sarana dan Prasarana	90.5

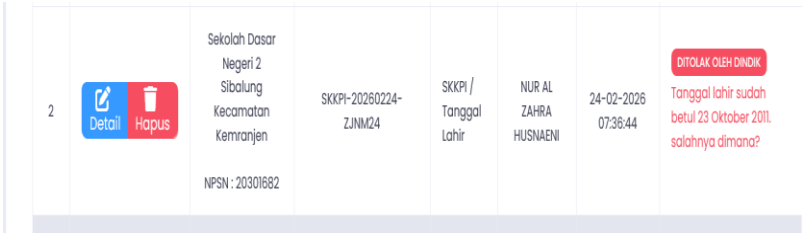
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester 2 Tahun 2025. 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	Mengoptimalkan jenis layanan yang dapat dilakukan secara online	Sudah dilaksanakan	Dinas Pendidikan Kab.Banyumas telah membuat aplikasi pelayanan SIPADIMAS. Aplikasi ini merupakan Sistem Informasi yang digunakan untuk memudahkan masyarakat/ siswa yang telah lulus untuk mengurus Surat Keterangan Pengganti Ijazah atau Surat Kesalahan Penulisan Ijazah. Dengan adanya aplikasi ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan/ ketidaklengkapan dokumen yang dibawa oleh pemohon sehingga waktu yang dibutuhkan lebih efisien.	a. Dashboard Aplikasi SIPADIMAS  b. Menu Profil Sekolah 

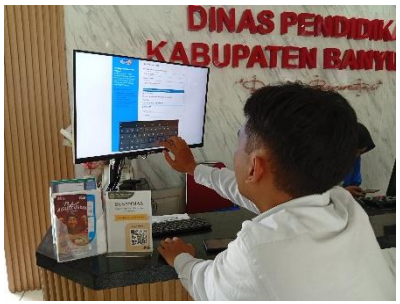
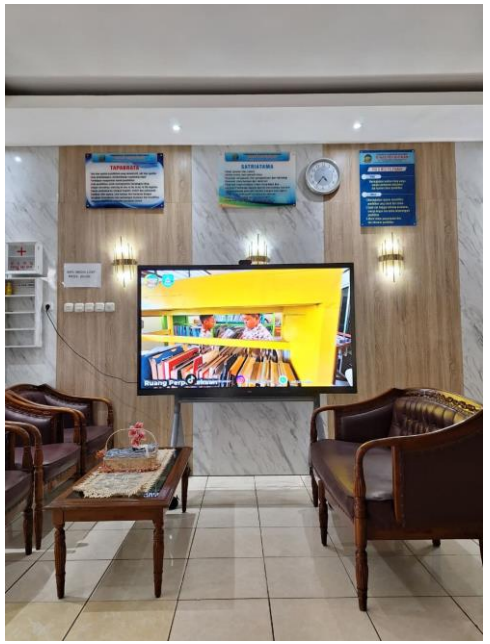
			Prosedur dari aplikasi SIPADIMAS ini yaitu : a. Pemohon datang ke sekolah dengan membawa berkas persyaratan b. Berkas di scan dan diunggah dalam aplikasi tersebut dengan dibantu operator dari sekolah c. Operator sekolah mengajukan permohonan ke Dinas Pendidikan Kab.Banyumas melalui SIPADIMAS d. Jika data sudah lengkap dan telah diverifikasi, pemohon datang ke Dinas Pendidikan Kab.Banyumas dengan membawa hasil cetakan dari aplikasi SIPADIMAS untuk mendapatkan tanda tangan basah dari Kepala Dinas	c. Menu Permohonan  Menu permohonan SKKPI dan SKPI 

			Pendidikan Kab.Banyumas	
			Note : Aplikasi SIPADIMAS hanya diakses oleh Sekolah melalui alamat dindik.dev.banyumaskab.go.id dengan login menggunakan NPSN dan password yang sudah ditentukan. 11 Maret 2026	Form Permohonan SKKPI dan SKPI  d. Menu Permohonan Terbit 

				Permohonan SKKPI dan SKPI Terbit
				PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS DINAS PENDIDIKAN **SEKOLAH DASAR NEGERI 2 GANCANG** **KECAMATAN GUMELAR** Alamat: Jalan Larangan - Gancang, RT 1 RW 3, Gancang, Kec. Gumelar, Kab. Banyumas, 53165 **SURAT KETERANGAN KESALAHAN PENULISAN IJAZAH** Nomor: 400.3.5.1/...../2026 Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah Dasar Negeri 2 Gancang Kecamatan Gumelar Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah, menerangkan bahwa: Ijazah Nomor Seri : DN-03Dd0057084 Nama : Kusmanto Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 04 Januari 1997 Nama Orang Tua : Sopari Nomor Induk Siswa : 9976915478 Tahun Ajaran : 2009/2010 Terdapat kesalahan penulisan: 1. NISN : 9976915478 Seharusnya : 789 Surat keterangan ini sebagai lampiran ijazah yang ada. Foto 3x4 Kab. Banyumas, 27 Februari 2026 Kepala Sekolah, Tofik Suprapto NIP 198408082010011030 Mengetahui Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, Drs. Joko Wiyono,M.Si NIP 196602171993031002 Hasil cetakan SKKPI

				e. Menu Permohonan Ditolak  Menu Permohonan Ditolak
2	Meninjau ulang prosedur/ mekanisme pelayanan	Sudah dilaksanakan	Mei 2026	Peninjauan prosedur/ mekanisme pelayanan dilakukan secara manual yaitu berkoordinasi dengan bidang/ bagian yang menangani sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. a. Peninjauan SOP/ Standar Pelayanan Bidang PGTK : - Pelayanan Usulan Kenaikan oangkat bagi Pendidik dan Tenaga Kependidikan - Pelayanan Usulan Mutasi ASN - Pelayanan Penilaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) - Pelayanan Izin Perceraian ASN bagi Pendidik dan Tenaga Kependidikan - Pelayanan Penerbitan Izin Belajar dan Penggunaan Gelar - Usulan Penerbitan Izin Belajar dan

				Penggunaan Gelar - Pelayanan Seleksi Calon Kepala Sekolah Jalur Reguler - Seleksi Calon Kepala Sekolah Jalur Reguler - Pelayanan Seleksi Calon Kepala Sekolah Jalur Non reguler - Pelayanan Seleksi Calon Pengawas Sekolah - Pelayanan Seleksi Calon Penilik Sekolah - Pelayanan Pengelolaan Sertifikasi Guru - Pelayanan Usulan Tunjangan Profesi Guru - Pelayanan Permohonan Cuti Pegawai - Pelayanan Usulan Penerbitan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK) - Pelayanan Usulan Pensiun Guru dan Tenaga Kependidikan - Pelayanan Penilaian Angka Kredit b. Peninjauan SOP/Standar Pelayanan Bidang PAUD dan Dikmas : - Penanganan dan Pendampingan Anak Tidak Sekolah - Pendaftaran Peserta Pendidikan Kesetaraan Paket A,B,C Penerbitan Rekomendasi Teknis Pendirian Satuan Pendidikan

3	- Pengadaan monitor di ruang lobby pelayanan - Mengadakan pelatihan Bahasa Isyarat sebagai TL hasil SKM Semester 1 Tahun 2025 yang belum terealisasi	Sudah dilaksanakan	- Monitor dipasang di meja pelayanan yang saat ini sudah dimanfaatkan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat dan nantinya secara bertahap akan digunakan sebagai media informasi seputar layanan Dinas Pendidikan dan data mengenai sekolah maupun guru di Kabupaten Banyumas. - Selain itu pada lobby pelayanan juga sudah dipasang televisi sebagai media hiburan bagi pengguna layanan yang ada di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas.	  

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 578 orang mengisi SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas di semester 1 tahun 2026.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.25. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, prosedur pelaksanaan, dan sarana prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90% dan rencana pelatihan bahasa isyarat belum dapat terlaksana karena adanya efisiensi anggaran untuk kegiatan prioritas.

Kabupaten Banyumas,15 Juli 2026
Kepala Dinas Pendidikan



Widodo Sugiri, S.T.
NIP. 19710610 200312 1 005

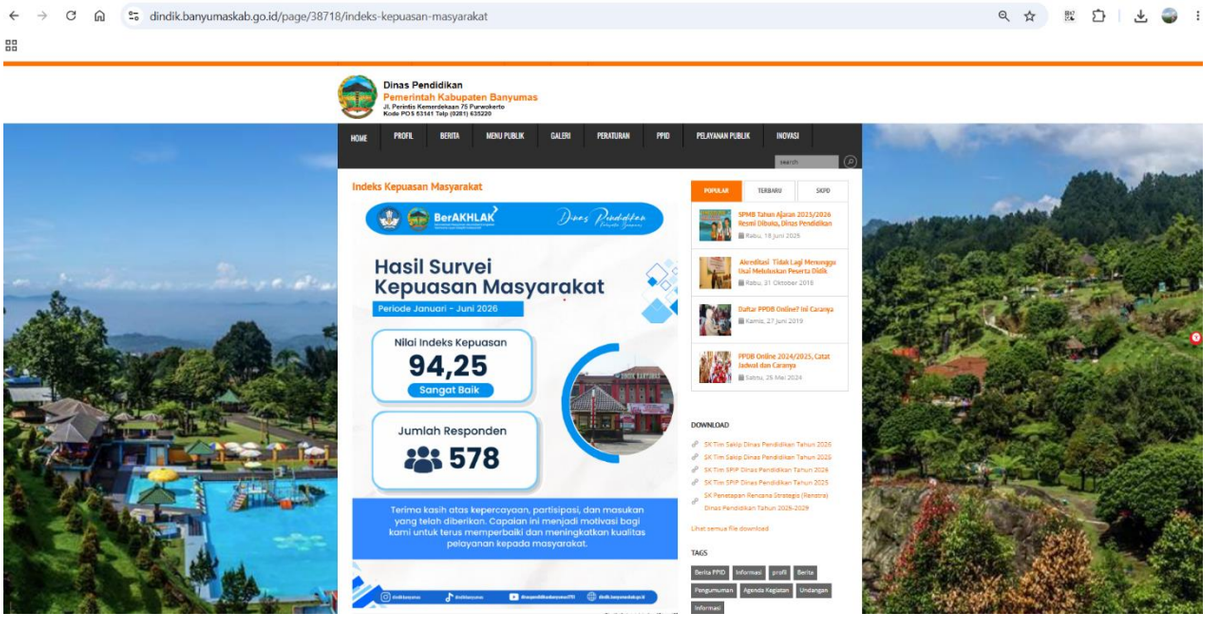
LAMPIRAN

1. Instrumen SKM melalui media elektronik

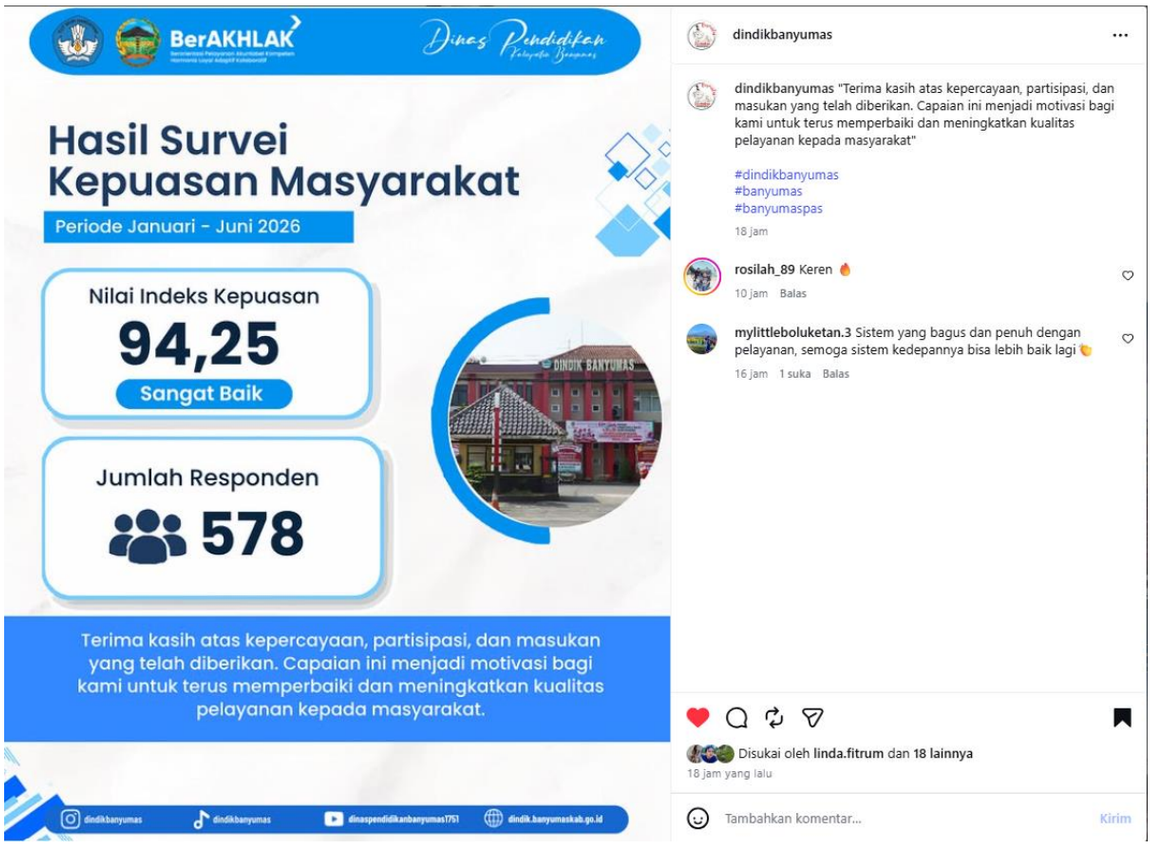


2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

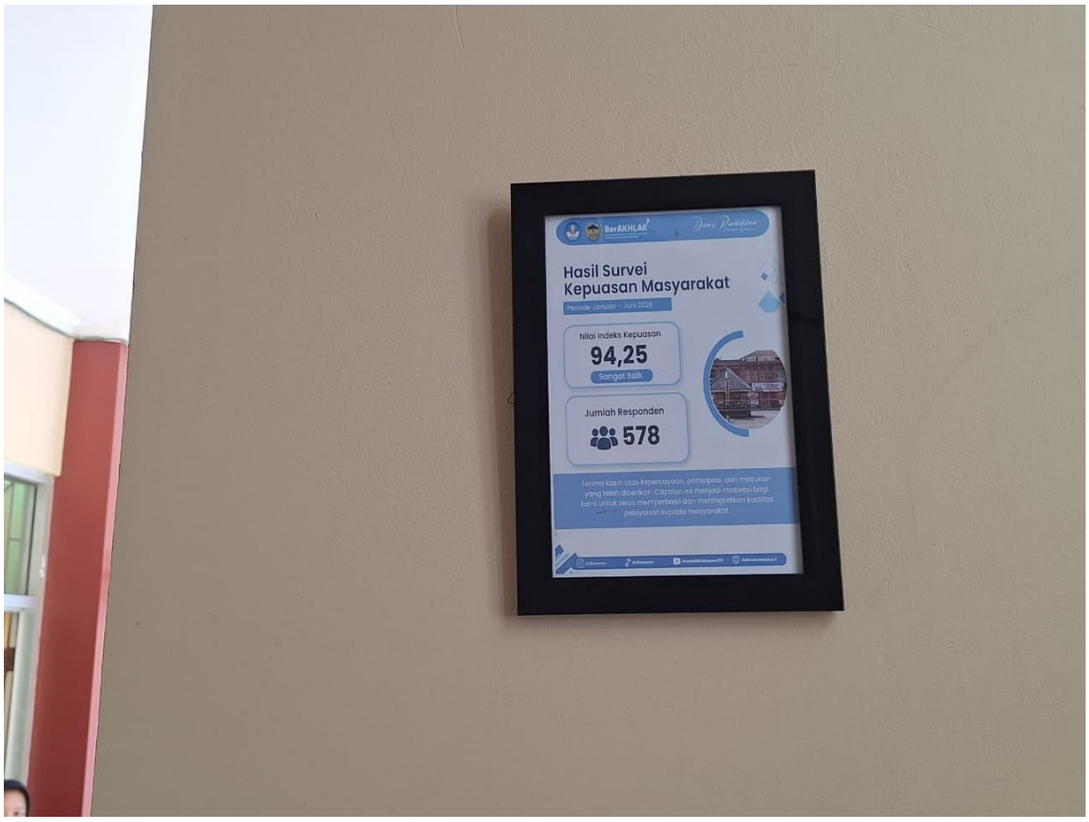
a. Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2026 di Website resmi



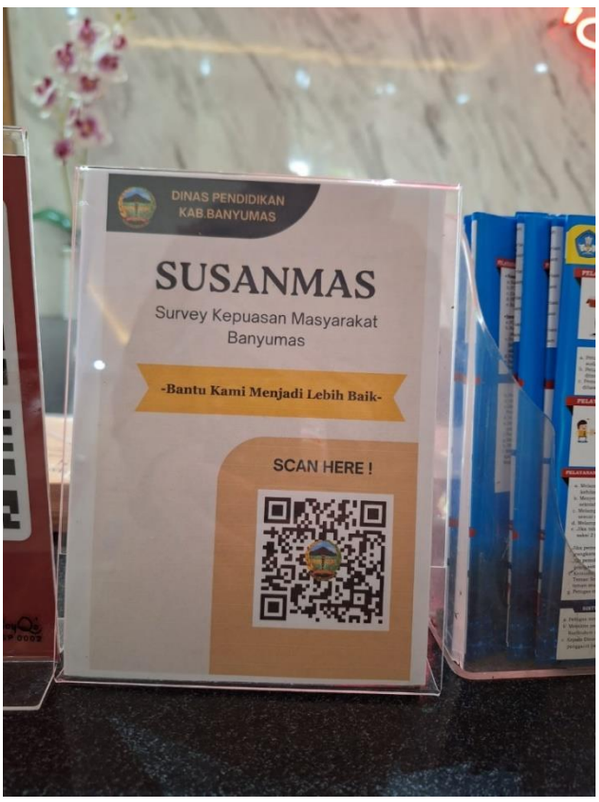
b. Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2026 melalui media sosial Instagram



c. Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2026 melalui media cetak



d. Publikasi Aplikasi SUSANMAS kepada pengguna layanan



e. Pengisian SUSANMAS oleh Pengguna Layanan



