



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA PELAYANAN PUBLIK
KECAMATAN KARANGLEWAS
KABUPATEN BANYUMAS



PARTISIPATIF



TRANSPARAN



AKUNTABEL

Disusun Oleh
KECAMATAN KARANGLEWAS
KABUPATEN BANYUMAS

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
DAFTAR ISI	
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	9
2.4 Tren Nilai SKM	11
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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.

Kecamatan Karanglewas 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;
1. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kecamatan Karanglewas Kabupten Banyumas Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Kecamatan Karanglewas Kabupten 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 yaitu 1 (satu) tahun. 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 533 orang dan sampel sebanyak 533 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 533 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	286	54%
		Perempuan	247	46%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	78	15%
		SMP/Sederajat	139	26%
		SMA/Sederajat	286	53%
		D1/D2/D3	9	2%
		D4/S1	20	4%
		S2	1	%.18
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	1	0,18%
		POLRI	0	0%
		Swasta	100	18%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	173	32%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	259	48%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	533	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

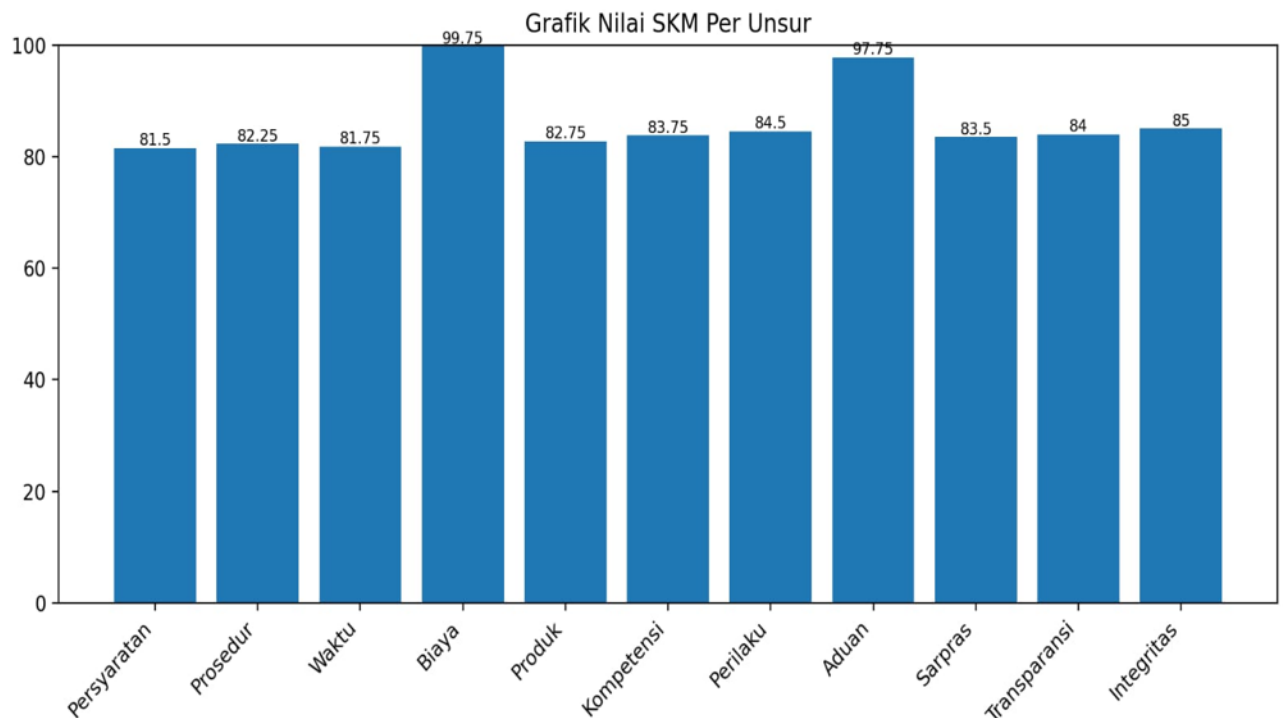
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompeten si	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan SKTM Kesehatan	21	83,33	85,71	83,33	100	86,9	86,9	84,52	97,62	86,9	88,36
2.	Pelayanan Pembuatan KTP Hilang / Rusak	119	82,35	81,93	81,72	100	84,24	83,82	84,24	98,95	83,61	86,76
3.	Pelayanan Pengantar SKCK	4	87,5	87,5	87,5	100	87,5	87,5	93,75	93,75	87,5	90,28
4.	Pelayanan Pembuatan KTP Pemula / Baru	113	80,97	82,3	81,19	100	81,19	82,74	82,08	96,02	82,52	85,45
5.	Pelayanan Surat Pindah (Dalam Desa, Antar Desa, Antar Kecamatan)	8	87,5	90,63	87,5	100	87,5	90,63	87,5	96,88	87,5	90,63
6.	Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (Perubahan Data)	49	80,61	81,63	81,63	100	81,63	82,65	82,65	97,96	81,63	85,6
7.	Legalisasi Surat Pengantar Ijin Keramaian	5	85	90	85	100	95	95	95	100	85	92,22
8.	Pelayanan Perekaman Elektronik	66	81,82	82,95	82,58	99,62	82,58	84,09	84,85	98,86	83,33	86,74
9.	Pelayanan Pembuatan	37	79,73	81,06	80,41	100	82,43	83,11	87,84	97,97	85,81	86,49

	Kartu Keluarga (KK) Baru											
10.	Pelayanan Surat izin Perawatan Kesenian	1	75	75	75	100	75	75	75	100	75	80,56
11.	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Penambahan Anggota Keluarga	6	75	83,33	79,17	100	83,33	79,17	79,17	87,5	79,17	82,87
12.	Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris	6	87,5	83,33	83,33	100	87,5	83,33	87,5	100	87,5	88,89
13.	Pelayanan KIA	13	80,3	79,55	81,6	98,48	81,82	82,58	89,39	98,48	81,82	85,94
14.	Pelayanan SKTM Pendidikan	8	78,13	78,13	78,13	100	75	81,25	84,38	96,88	84,38	84,03
15.	Pelayanan Dispensasi Nikah	2	75	75	75	100	75	87,5	87,5	87,5	87,5	83,33
16.	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Hilang / Rusak	24	76,06	77,08	79,17	100	79,17	80,21	80,21	100	79,17	83,45
17.	Pelayanan Surat Izin Perceraian	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
18.	Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (Pindah Datang)	2	87,5	87,5	100	100	87,5	87,5	87,5	100	87,5	91,67
19.	Pelayanan Surat Pindah Datang (Dalam Desa, Antar Desa,	4	87,5	87,5	87,5	100	87,5	87,5	87,5	100	87,5	90,28

	Antar Kecamatan											
20.	Legalisasi Surat Pengantar Kehilangan	9	80,56	80,56	80,56	100	83,33	83,33	91,67	97,22	83,33	86,73
21.	Pelayanan Surat Pengantar Untuk Membeli BBM	5	85	85	80	100	80	85	85	100	80	86,67
22.	Pelayanan Surat Keterangan Dondon Nikah	3	91,67	91,67	83,33	100	91,67	91,67	91,67	100	100	93,53
23.	Legalisasi Surat Pengantar Keringanan Subsidi Listrik	1	75	75	75	100	75	75	75	100	75	80,56
24.	Pelayanan Surat Domisili Perusahaan	1	75	75	75	100	75	75	75	75	75	77,78
25.	Pelayanan Legalisasi KTP	1	75	100	100	100	100	100	100	100	100	97,22
26.	Pelayanan Legalisasi KK	2	75	75	75	100	87,5	87,5	100	100	87,5	87,5
27	Pelayanan Surat Jamapersal	1	75	75	75	100	75	75	75	100	75	80,56
Rerata IKM Per Unsur			81,5	82,25	81,75	99,75	82,75	83,75	84,5	97,75	83,5	
IKM Unit Layanan			86,5									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, perilaku pelaksana dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 80,58. Selanjutnya prosedur yang mendapatkan nilai 81,02 adalah nilai terendah kedua dan waktu mendapatkan nilai 81,03 adalah nilai terendah ketiga.

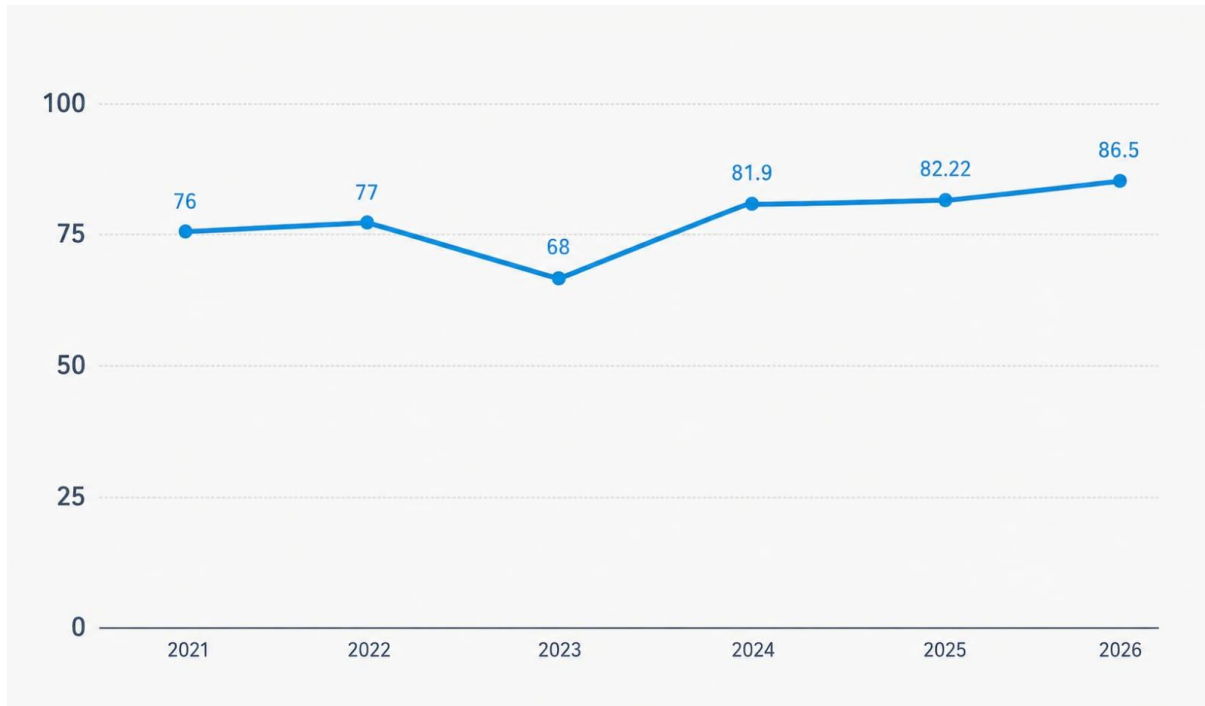
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Juli 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Juli 2026	Bidang Pelayanan
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	November 2026	Bidang Pelayanan
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna		
3.	Prosedur	Mereviu prosedur pelayanan	Desember 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Karanglewas 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 Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas periode tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 (Januari – Juni) Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,26
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29
3	Waktu Penyelesaian	3,27
4	Biaya/Tarif	3,99
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31
6	Kompetensi Pelaksana	3,35
7	Perilaku Pelaksana	3,38
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,91
9	Sarana dan Prasarana	3,34

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2026 .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	1.1 Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	Sudah	Membantu pemohon untuk registrasi dan memproses pelayanan Administrasi Kependudukan secara online melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)	Foto terlampir
	1.2 Penambahan Loker Disabilitas dan Petugas	Sudah	Menambah loket Disabilitas dan Petugas pelayanan untuk mempercepat pelayanan dan menghindari antrian panjang dan memberdayakan siswa PKL yang sedang melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di Kecamatan Karanglewas	Foto terlampir
2	2.1 Pembinaan dan pengarahan tentang service pelayanan	Sudah	Secara rutin melakukan pembinaan dan pengarahan tentang service pelayanan. Mengawasi dan memberi contoh kepada petugas loket dan siswa PKL tentang bagaimana menerima dan melayani pelanggan dengan baik	Foto terlampir
	2.2 Melayani tanpa istirahat	Sudah	Pelayanan di Kecamatan Karanglewas sudah menerapkan Pelayanan tanpa jam istirahat (SK tentang Jam Pelayanan)	Foto terlampir

	2.3 Menambah jam pelayanan diluar jadwal jam pelayanan	Sudah	Kecamatan Karanglewas sudah menerpkan Pelayanan diluar Jadwal jam pelayanan seminggu sekali yaitu setiap hari Jumat (Surat tugas Pelayanan)	Foto terlampir
3	3.1 Perbaikan dan Penambahan Sarana Prasarana Pelayanan Disabilitas	Sudah	Menambah sarpras untuk memudahkan pengguna layanan berkebutuhan khusus (Disabilitas) berupa kursi roda (Pebruari 2026)	Foto terlampir
	3.2 Perbaikan dan Penambahan Sarana Prasarana Pelayanan	Sudah	Menambah ruangan penyimpanan Jaket dan Helm	Foto terlampir
	3.3 Perbaikan dan Penambahan Sarana Prasarana Pelayanan	Sudah	Menambah ruangan konsultasi, koordinasi dan pengaduan secara tatap muka	Foto terlampir

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 533 orang mengisi SKM pada Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas di tahun 2026. Layanan penerbitan KTP menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 76 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,5. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan penyelesaian, perilaku pelaksana dan sarana prasarana
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100.% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kabupaten Banyumas, 22 Juli 2026



Camat Karanglewas

Edy Purbowo, S.Sos

NIP. 19690719 199003 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia.....tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :.....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

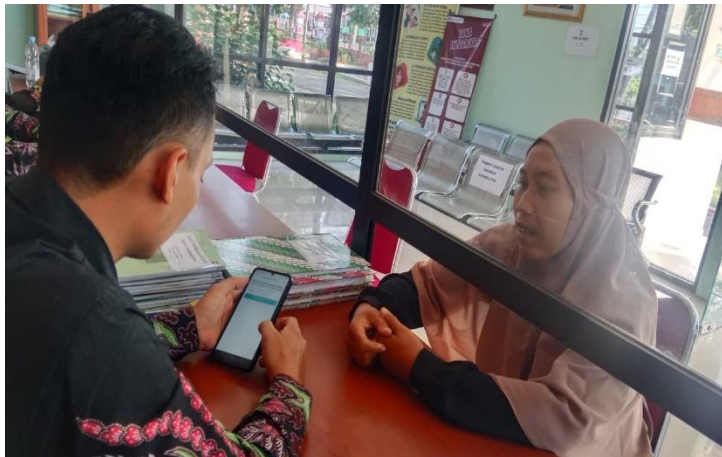
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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

1.1 Peningkatan Sosialisasi Registrasi Online



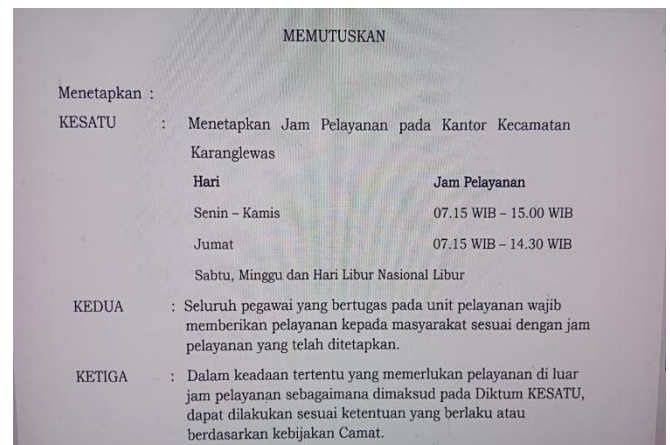
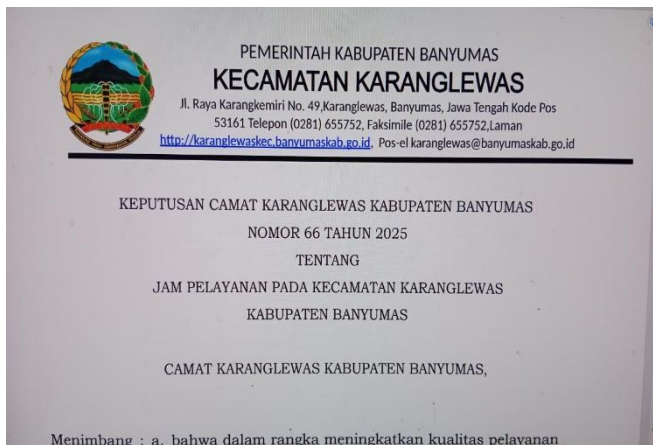
1.2 Penambahan Loker Disabilitas



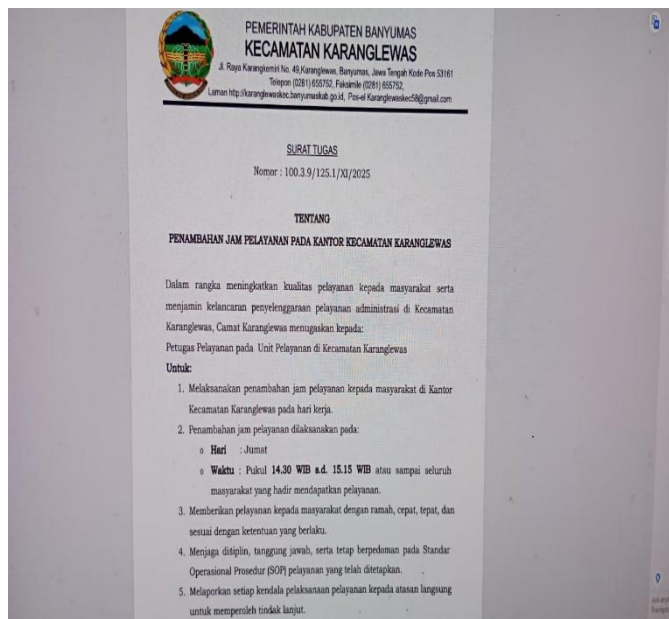
2.1 Pembinaan Pengarahan tentang service pelayanan



2.2 Melayanai Tanpa Istirahat



2.3 Penambahan Jam Pelayanan



3.1. Penambahan Sarpras Disabilitas



3.2. Menyediakan Ruang Penitipan Jaket dan Helm



3.3. Menyediakan Ruang Konsultasi, koordinasi dan pengaduan secara tatap muka

