

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Survei Kepuasan Masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Sebagai aparatur pemerintah, kinerja aparatur terkadang masih belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat, baik melalui surat maupun media pengaduan yang lainnya. Pengaduan ini biasanya menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas pelayanan yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, diskriminatif, waktu dan dijumpainya pungutan liar.

Pengaduan-pengaduan yang ada menunjukkan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh aparatur pemerintahan. Hal ini berkaitan dengan tugas dan fungsi aparatur kapanewon yang menjadi jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik.

Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas Pelayanan yang baik akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pengukuran kinerja aparatur di Kapanewon Pandak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyerap aspirasi masyarakat melalui pengaduan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur di Kapanewon Pandak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SKM ini juga sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa kritik dan saran. Hasil SKM dijadikan pedoman untuk kebijakan, program dan strategi kedepannya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan di Kapanewon Pandak.

C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan di Kapanewon Pandak pada periode Semester II tahun 2020. Ada sebanyak 430 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Kapanewon Pandak oleh masyarakat. SKM berupa kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan ini terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel. Masyarakat dapat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia dalam setiap butir pertanyaan.

Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Persiapan

Penyusunan SKM digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari unit pelayanan. Bagian kuesioner secara umum terdiri dari :

- a. Bagian pertama : berisi judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- b. Bagian kedua : bagian kedua berisikan tanggal dan waktu survei serta identitas responden. Identitas responden terdiri dari jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.
- c. Bagian ketiga : bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan ini berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup). Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dikategorikan dari tidak baik sampai

sangat baik. Tetapi dalam kalimat setiap jawaban disesuaikan dengan setiap butir pertanyaan sesuai dengan kategori tingkat kualitas pelayanan. Misalnya sangat mampu dan tidak mampu. Pembagian jawaban dibagi menjadi empat kategori yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Pembagian Kategori Jawaban

KATEGORI JAWABAN	NILAI PERSEPSI
Tidak Sesuai	1
Kurang Sesuai	2
Sesuai	3
Sangat Sesuai	4

2. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan dilakukan sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara. Pengisian SKM dapat juga dilakukan melalui laman web SKM bantul yaitu skm.bantulkab.go.id, dengan memilih OPD Kapanewon Pandak.

3. Pengolahan Data

Metode pengolahan data kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM dihitung menggunakan rumus:

$$IKM = NRR \text{ TERTIMBANG PER UNSUR } \times 25$$

Ket:

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

NRR = Nilai Rata-Rata

Untuk memudahkan interspretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25-100 maka dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus untuk mencari Nilai rata-rata tertimbang per unsur yaitu:

$$NRR \text{ TERTIMBANG PER UNSUR} = NRR \text{ PER UNSUR} \times 0,11$$

Ket:

NRR = Nilai Rata-Rata

$$0,11 = 1 : 9$$

Rumus untuk mencari Nilai rata-rata per unsur yaitu:

$$NRR \text{ PER UNSUR} = \frac{JUMLAH \text{ NILAI PER UNSUR DIBAGI}}{JUMLAH \text{ KUESIONER YANG TERISI}}$$

Perangkat pengolahan data IKM dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Hasil dari SKM pelayanan diklarifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Tabel 2. Mutu Pelayanan, Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan

MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL	KINERJA UNIT PELAYANAN
A	88,31-100,00	Sangat Baik
B	76,61-88,30	Baik
C	65,00-76,60	Kurang Baik
D	25,00-64,99	Tidak Baik

4. Penyusunan Laporan

- a. Penyusunan laporan SKM dengan menghitung nilai IKM. Dihitung menggunakan Microsoft Excel dan dapat langsung di unggah dari web skm.bantulkab.go.id.
- b. Hasil dari SKM digunakan untuk melihat prioritas peningkatan kualitas pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang di tetapkan Surat Keputusan Camat Pandak Kabupaten Bantul Nomor 31 Tahun 2019, tanggal 17 Desember 2019 Tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul, yang menghasilkan susunan Tim Penyusun SKM sebagai berikut:

**Tabel 3. Susunan Tim Penyusun SKM Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul Th. 2020
Sesuai SK Nomor 31 Tahun 2019 , tanggal 17 Desember 2019**

No	Nama/NIP	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan Dalam Tim
1	Kusmardiono, S.Sos, M.Acc 197009031998031010	Camat Pandak	Penanggung Jawab
2	Dendi Sulistyowibowo, S.STP 197906271998031001	Sekretaris Kapanewon	Ketua
3	Endang Rudatin, A, S.IP 196511111986022005	Kasi Pelayanan	Sekretaris
4	Sukesi Heruwanti 196310181989032006	Staf Seksi pelayanan	Anggota
5	Sumaryono 197607062007011009	Staf Subag Umum	Anggota
6	Zaenal Arifiin 197010112007011016	Staf Seksi Ekbang	Anggota

E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul dilaksanakan sebagaimana jadwal berikut:

Tabel 4. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul Tahun 2020

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan (pengadaan kuesioner, dll)	29-30 Juni 2020
2	Pelaksanaan Survei	1 Juli-30 Desember 2020
3	Pengolahan Data (input pada tabel olah data)	1 Juli-30 Desember 2020
4	Penyusunan Laporan	4 Januari-6 Januari 2021

Pelaksanaan kegiatan survei dan pengolahan data dengan jadwal sama dikarenakan input data dilakukan setiap selesai melaksanakan survei. Oleh karena itu pelaksanaan survei dibarengi pengolahan data.

BAB II

ANALISIS

A. Responden

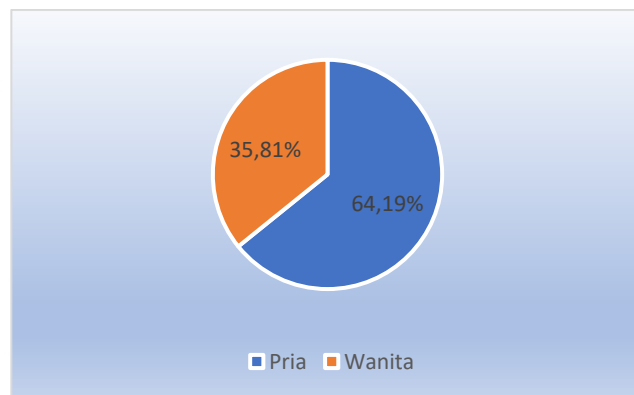
Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul untuk semester II tahun 2020 dilakukan pada bulan Juli hingga Desember 2020 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul Tahun 2020. Survei dilaksanakan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Kantor Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020 adalah sebanyak 430 Orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 64,19% Pria dan 35,81% Perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan pada Tabel 5. dan Gambar 1.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	276	64,19%
Wanita	154	35,81%



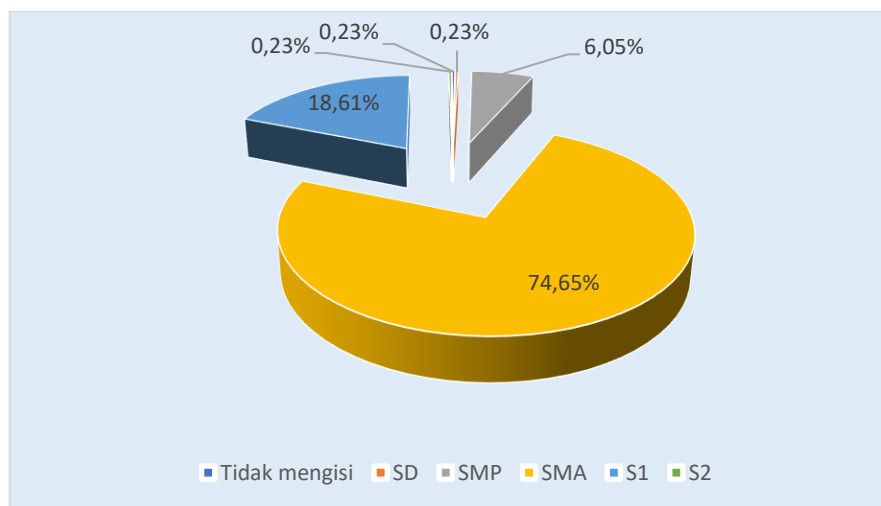
Gambar 1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenjang pendidikan terakhir responden adalah lulusan SD sebanyak 1 orang, lulusan SMP sebanyak 26 orang, lulusan SMA sebanyak 321 orang, lulusan S1 sebanyak 80 orang, dan lulusan S2 sebanyak 1 orang. Namun ada 1 responden yang tidak mengisi jenjang pendidikan. Hal ini menunjukkan masyarakat yang dilayani Kapanewon Pandak sudah cukup merata dari SD sampai S2. Karakteristik responden SKM semester II tahun 2020 menurut jenjang pendidikan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tidak Mengisi Jenjang Pendidikan	1	0,23%
SD	1	0,23%
SMP	26	6,05%
SMA	321	74,65%
S1	80	18,61%
S2	1	0,23%



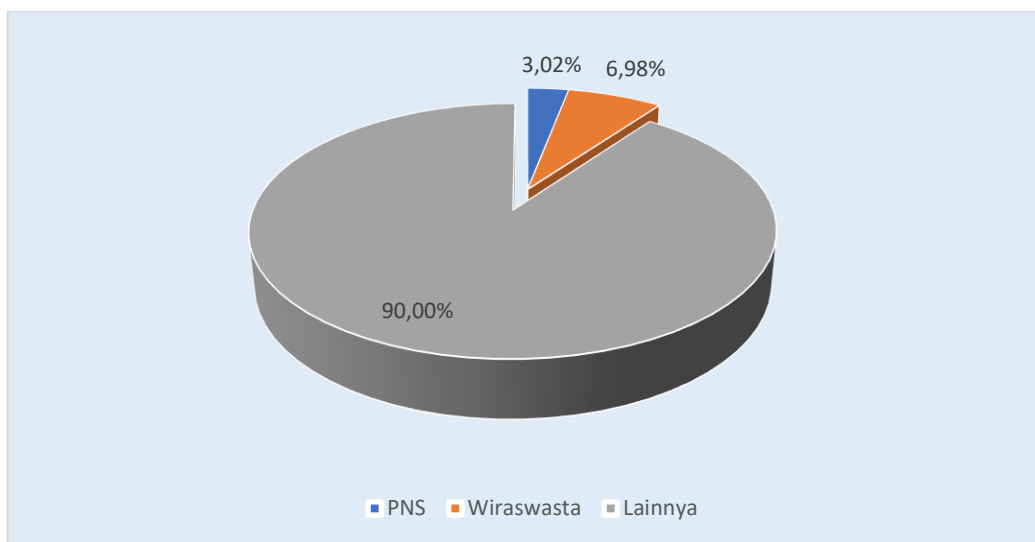
Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Pandaka semester II tahun 2020 sebanyak 13 orang PNS, wiraswasta sebanyak 30 orang, dan pekerjaan yang lainnya seperti buruh, mengurus rumah tangga dan pelajar/mahasiswa sebanyak 387 orang. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 7. Karakteristik Respon Berdasarkan Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
PNS	13	3,02%
Wiraswasta	30	6,98%
Lainnya	387	90%



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

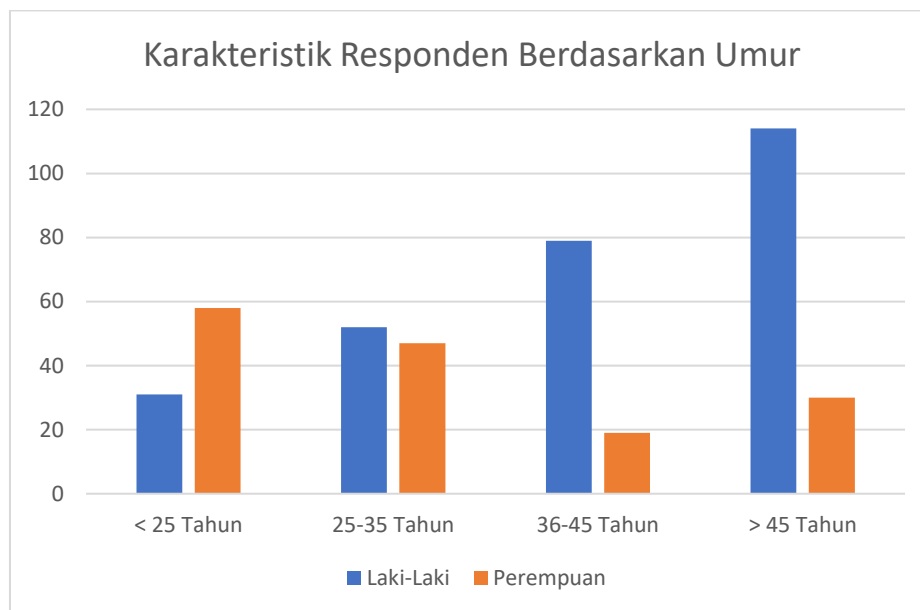
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Responden Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Pandaka semester II tahun 2020, sebanyak 89 responden berumur kurang dari 25 tahun dengan 30 orang berjenis kelamin laki-laki dan 59 orang berjenis kelamin perempuan. Sebanyak 99 responden berumur 25-35 tahun dengan 54 orang berjenis kelamin laki-laki dan 45 orang berjenis kelamin

perempuan. Sebanyak 98 responden berumur 36-45 tahun dengan 79 orang berjenis kelamin laki-laki dan 19 orang berjenis kelamin perempuan. Dan sebanyak 144 orang berumur lebih dari 45 tahun dengan 115 orang berjenis kelamin laki-laki dan 29 orang berjenis perempuan.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Presentase
< 25 Tahun	31	58	89	20,70%
25-35 Tahun	52	47	99	23,02%
36-45 Tahun	79	19	98	22,80%
> 45 Tahun	114	30	144	33,48%



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

B. Hasil

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat menghasilkan nilai SKM, Mutu dan Kinerja Kapanewon Pandak Semester II tahun 2020. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

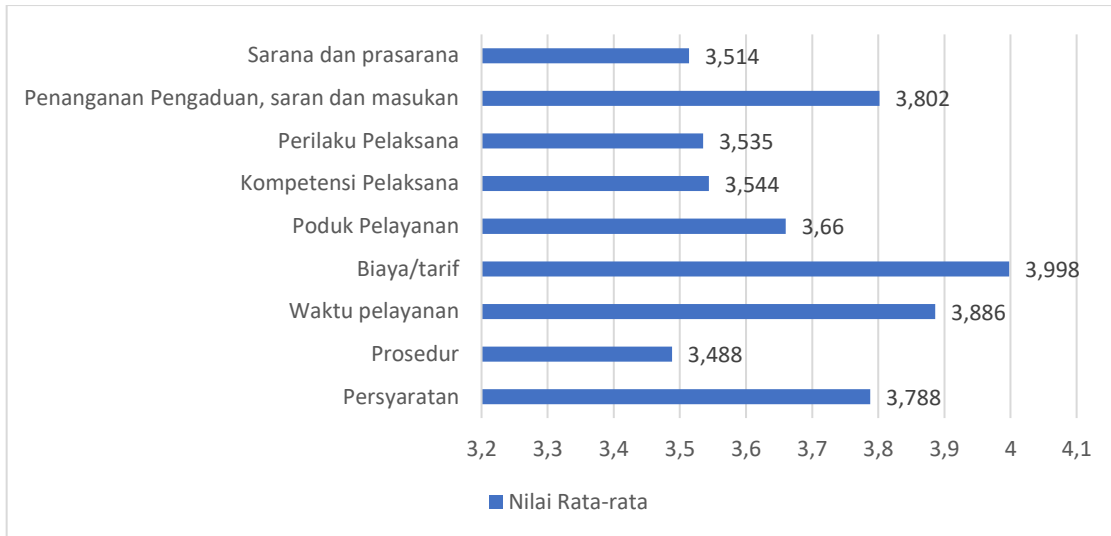
Pelayanan	Nilai SKM	Mutu	Kinerja
Pelayanan Kapanewon Pandak	92,26	A	Sangat Baik

Sebagaimana disajikan pada tabel diatas diperoleh nilai SKM Kapanewon Pandak semester II tahun 2020 sebesar 92,26 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”.

Ada 9 unsur pelayanan yang ditanyakan pada responden. Nilai selengkapnya disajikan pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 10. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,788
2	Prosedur	3,488
3	Waktu pelayanan	3,886
4	Biaya/tarif	3,998
5	Produk pelayanan	3,660
6	Kompetensi pelaksana	3,544
7	Perilaku pelaksana	3,535
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,802
9	Sarana dan prasarana	3,514



Gambar 5. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah pengaduan penggunaan layanan dengan nilai 3,998. Nilai ini terdapat pada unsur pelayanan biaya/tarif. Hal ini dikarenakan untuk pelayanan masyarakat sekarang gratis. Unsur layanan yang kualitasnya masih rendah adalah unsur prosedur dengan skor 3,488. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang paham tentang prosedur dan syarat-syarat pengajuan berkas.

Distribusi jawaban responden untuk masing-masing pertanyaan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Pertanyaan persyaratan pelayanan adalah pertanyaan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Sebanyak 339 responden menilai bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sangat sesuai, 91 responden berpendapat sesuai. Data responden berdasarkan persyaratan pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 10. Data Responden Berdasarkan Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Sesuai	339	78,84%
2	Sesuai	91	21,16%
3	Kurang Sesuai	0	0%
4	Tidak Sesuai	0	0%

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Sebanyak 211 responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul sangat mudah, 218 responden menilai mudah. Namun, ada 1 responden menilai kurang mudah. Unsur prosedur pelayanan ini adalah unsur yang memiliki nilai terendah dari beberapa unsur lainnya. Masyarakat masih banyak yang kurang paham tentang prosedur dan syarat pengajuan berkas. Data responden terkait dengan prosedur pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 11. Data Responden Berdasarkan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Mudah	211	49,07%
2	Mudah	218	50,70%
3	Kurang Mudah	1	0,23%
4	Tidak Mudah	0	0%

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah sebanyak 381 responden menilai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah sangat cepat. Sebanyak 49 responden menilai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah cepat. Data responden tentang kecepatan waktu pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 12. Data Responden Berdasarkan Kecepatan Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Cepat	381	88,6%
2	Cepat	49	11,4%
3	Kurang Cepat	0	0%
4	Tidak Cepat	0	0%

4. Biaya atau Tarif Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap biaya atau tarif dalam pelayanan adalah sebanyak 429 orang menilai pelayanan di Kapanewon Pandak gratis. Sebanyak 1 responden menilai murah. Data responden tentang biaya atau tarif pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 13. Data Responden Berdasarkan Biaya atau Tarif Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Gratis	429	99,77%
2	Murah	1	0,23%
3	Cukup Mahal	0	0%
4	Sangat Mahal	0	0%

5. Produk Layanan

Hasil dari pertanyaan terhadap kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan adalah sebanyak 284 responden menilai sangat sesuai. Sebanyak 146 responden menilai sesuai. Data responden tentang produk layanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 14. Data Responden Berdasarkan Produk Layanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Sesuai	284	66,04%
2	Sesuai	146	33,96%
3	Kurang Sesuai	0	0%
4	Tidak Sesuai	0	0%

6. Kompetensi atau Kemampuan Petugas Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap kompetensi atau kemampuan petugas pelayanan di Kapanewon Pandak dalam pelayanan adalah sebanyak 234 responden menilai sangat kompeten. Sebanyak 196 responden menilai kompeten. Data responden tentang kompetensi atau kemampuan petugas pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Data Responden Berdasarkan Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Kompeten	234	54,42%
2	Kompeten	196	45,58%
3	Kurang Kompeten	0	0%
4	Tidak Kompeten	0	0%

7. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah sebanyak 231 responden menilai sangat sopan dan ramah. Sebanyak 198 responden menilai sopan dan ramah. Namun, ada 1 responden yang menilai tidak sopan dan tidak ramah. Data responden tentang kesopanan dan keramahan petugas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 16. Data Responden Berdasarkan Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Sopan dan Ramah	231	53,72%
2	Sopan dan Ramah	198	46,05%
3	Kurang Sopan dan Tidak Ramah	0	0%
4	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1	0,23%

8. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah sebanyak 345 responden menilai sangat baik. Sebanyak 85 responden menilai baik dan Data responden berdasarkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 17. Data Responden Berdasarkan Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Baik	345	80,23%
2	Baik	85	19,77%
3	Cukup	0	0%
4	Buruk	0	0%

9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Hasil dari pertanyaan terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan adalah sebanyak 236 responden menilai dikelola dengan baik. Sebanyak 179 responden menilai berfungsi kurang maksimal dan 15 responden menilai ada tetapi tidak berfungsi. Data responden berdasarkan penanganan pengaduan penggunaan layanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 18. Data Responden berdasarkan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Dikelola dengan Baik	236	54,88%
2	Berfungsi Kurang Baik	179	41,63%
3	Ada tetapi Tidak Berfungsi	15	3,49%
4	Tidak Ada	0	0%

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Nilai SKM Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul adalah sebesar 92,26 dengan dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”
2. Unsur dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya atau tarif pelayanan dengan nilai 3,998. Hasil ini menunjukkan penerapan pelayanan gratis yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan di Kabupaten Bantul.
3. Unsur dengan nilai terendah yaitu unsur prosedur pelayanan. Nilai rata-rata yang didapat dari unsur tersebut adalah 3,488.

B. Saran/Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kapanewon Pandak Kabupaten Bantul dengan kategori mutu pelayanan “sangat baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari dan mempertahankan hasil pencapaian SKM tersebut. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan layanan secara disiplin, tepat waktu, dan sesuai prosedur.
2. Meningkatkan motivasi kerja dan kompetensi petugas pelayanan.

Pandak, 18 Januari 2021

Panewu Pandak,



KUSMARDIONO, S.Sos, M.Acc

NIP. 197009031998031010

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
1	Prosedur pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur dan aplikasi adminduk						√	Panewu Pandak
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana pelayanan menurut protokoler Covid-19		√	√				Panewu Pandak