| **No** | **Sasaran Mutu** | **Target Pelayanan/Waktu Pelaksanaan** | **Perencanaan Untuk Mencapainya** | **Periode Pengukuran** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Layanan produk cetakan *(hardcopy)* | * + Jumlah pesanan < 10 lembar, maksimal 30 menit
	+ Jumlah pesanan 11 s/d 25 lembar, maksimal 1 jam
	+ Jumlah pesanan 26 s/d 50 lembar, maksimal 2 jam
	+ Jumlah pesanan 51 s/d 75 lembar, maksimal 3 jam
	+ Jumlah pesanan 76 s/d 100 lembar, maksimal 5 jam
 | * + Penerimaan permohonan
	+ Pemeriksaan ketersediaan produk
	+ Pemrosesan / pembayaran
	+ Penyiapan dan pemeriksaan kesesuaian produk dengan permohonan
	+ Penyerahan produk kepada Pemohon
 | Setiap Bulan |
| 2 | Peta Digital *(softcopy)* | * + - Jumlah pesanan 1-50 NLP (3 Hari)
		- Jumlah pesanan 51-100 NLP (5 Hari)
		- Jumlah pesanan 101-200 NLP (10 Hari)
		- Jumlah pesanan >200 NLP (15 Hari)
 | * + Penerimaan permohonan
	+ Pemeriksaan ketersediaan data
	+ Pemrosesan / pembayaran
	+ Penyiapan dan pemeriksaan kesesuaian data dengan permohonan
	+ Penyerahan data kepada Pemohon
 | Setiap Bulan |
| 3 | Layanan Informasi Geospasial Lainnya | * Data Dasar: maksimal 3 hari
* *Plotting* Peta: maksimal 3 jam per lembar peta
* Buku dan Dokumen Surta: maksimal 2 jam
* Layanan foto udara: maksimal 3 hari
 | * + Penerimaan permohonan
	+ Pemeriksaan ketersediaan data/produk
	+ Pemrosesan / pembayaran
	+ Penyiapan dan pemeriksaan kesesuaian data/produk dengan permohonan
	+ Penyerahan data/produk kepada Pemohon
 | Setiap Bulan |
| 4 | Survei kepuasan pelanggan | Nilai kepuasan minimal 3,5 dari skala 5 | * + Perencanaan survei kepuasan pelanggan
	+ Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan
	+ Analisa dan penyusunan laporan survei
	+ Identifikasi peluang penyempurnaan
	+ Pelaksanaan tindakan perbaikan
	+ Evaluasi dan dokumentasi laporan survei kepuasan pelanggan.
 | Setiap tahun |
| 5 | Pelayanan pengaduan | Tindaklanjut pengaduan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima | * + Penyediaan sarana pengaduan
	+ Pendataan pengaduan
	+ Identifikasi akar masalah
	+ Penetapan tindakan perbaikan
	+ Analisa dan evaluasi
	+ Dokumentasi laporan dan tindaklanjut pengaduan
 | Setiap bulan |