| **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 |