

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
1.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB II ANALISIS DATA SKM	9
2.1 Analisis Responden.....	9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.4 Tren Nilai SKM.....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	14
BAB IV KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner.....	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	6
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	8
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	9
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	10
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	12
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	14
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur.....	11
Gambar 2.2 Grafik Tren Nilai SKM.....	13

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 Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo 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 (SKM) di lingkungan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi (Jenis Solar)	online dan offline
2	Pelayanan Tera dan Tera Ulang	online dan offline
3	Rekomendasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual) Merek	online dan offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
4. Biaya/Tarif : Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
9. Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Juli 2025 - 04 Juli 2025	4
2	Pengumpulan Data	07 Juli 2025 - 27 November 2025	144
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	27 November 2025 - 30 November 2025	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	27 November 2025 - 30 November 2025	4

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi (Jenis Solar)	40	36
2	Pelayanan Tera dan Tera Ulang	40	36
3	Rekomendasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual) Merek	30	28
Total		110	100

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 121 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	71	58.68%
		Perempuan	50	41.32%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	0.83%
		SMP/Sederajat	1	0.83%
		SMA/Sederajat	49	40.5%
		D1/D2/D3	6	4.96%
		D4/S1	64	52.89%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	24			19.83%
Wirausaha	71			58.68%
Ibu Rumah Tangga	1			0.83%
Pelajar/Mahasiswa	2			1.65%
Petani/Nelayan	1			0.83%
Pekerja Lepas/Freelance	1			0.83%
Pensiunan	1			0.83%
Lainnya	20			16.53%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

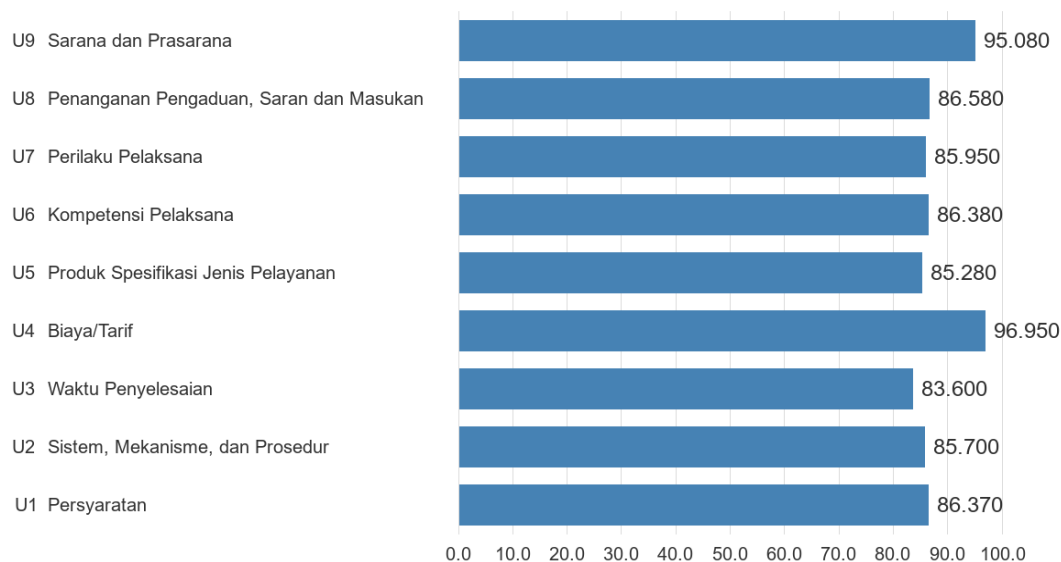
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi (Jenis Solar)	41	83.54	86.59	82.32	98.17	81.10	84.15	85.98	84.76	92.68	86.58
2	Pelayanan Tera dan Tera Ulang	51	87.75	83.82	83.82	99.02	87.75	87.75	84.80	87.25	99.02	88.97
3	Rekomendasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual) Merek	29	87.93	87.93	85.34	91.38	87.07	87.07	87.93	87.93	91.38	88.25
Rerata IKM Per Unsur			86.37	85.70	83.60	96.95	85.28	86.38	85.95	86.58	95.08	87.99
IKM Unit Layanan			87.99									
Mutu Unit Layanan			Baik (B)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah Adalah : Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Sudah bagus, tingkatkan
- Kalo petugas bagian penerbit/perpanjang bbm baru acara keluar/rapat mohon ada penggantinya untuk efisiensi waktu buat pencari solar karena pencari bbm sebagian banyak yang rumah jauh terimakasih
- Pelayanan tera ulang timbangan pegas untuk pangkalan gas lpg 3 kg dilakukan dengan baik. Terima kasih.
- Tera ulang timbangan elektronik (3 buah) & anak timbangan 5 kg (2 buah) berjalan dengan lancar. Terima kasih.

- Sedikit saran, mungkin bisa dibantu reminder apotek untuk tera ulang pada tahun berikutnya. Petugas pelayanan tera ulang ramah. Terima kasih.
- Sedikit saran, mungkin kedepannya lebih diperhatikan lagi untuk segera reminder pengambilan SKHP kepada para pemilik timbangan pangkalan. Terima kasih.
- Keterbatasan SDM di UPTD Metrologi Legal, kedepannya mungkin bisa ditambah personilnya agar pelayanan tera ulang bisa lebih maksimal. Terima kasih.
- Sudah cukup memuaskan untuk semua kriteria yg di berikan petugas untuk kami
- Semoga semakin amanah dan berkah
- Sudah baik
- Disdagkop sukoharjo ramah dan humanis
- Pelayanan yang ramah dan humanis. Mohon dipertahankan
- Pelayanan sdh sgt baik, cepat, ramah, sesuai yg diperlukan.
- Mohon agar penerbitan sertifikat hak merk tidak menunggu waktu yang terlalu lama. Terimakasih.

Atas dasar temuan tersebut, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang :

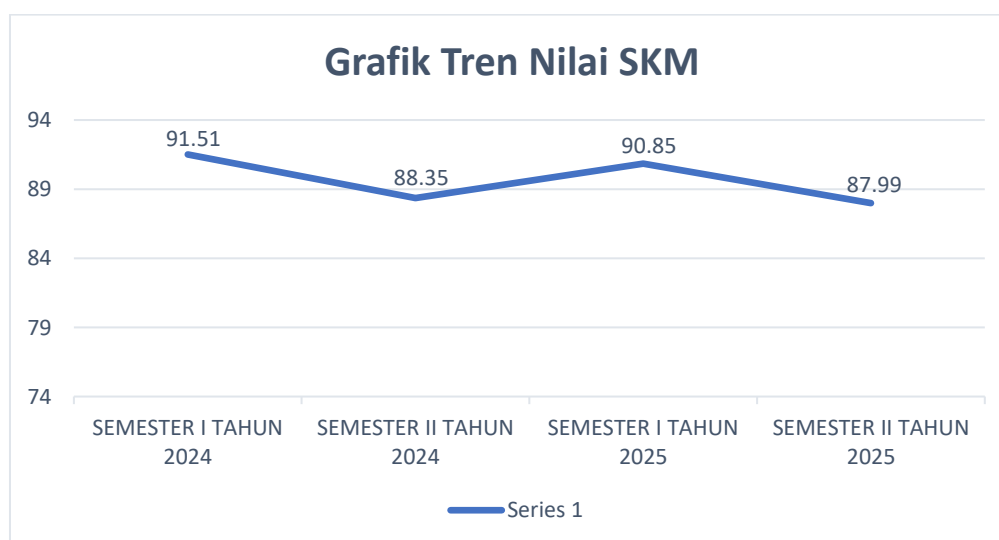
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi waktu pelayanan	Triwulan I Tahun 2026	Tim Kerja Bidang

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Triwulan I Tahun 2026	Tim Kerja Bidang
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Triwulan I Tahun 2026	Tim Kerja Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM belum dapat dianalisis karena data historis tidak memadai. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan Masyarakat oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table di bawah ini :




Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.591
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.591
3	Waktu Penyelesaian	3.508
4	Biaya/Tarif	3.970
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.545
6	Kompetensi Pelaksana	3.553
7	Perilaku Pelaksana	3.545
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.864
9	Sarana dan Prasarana	3.538

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan analisa	Sudah	<p>Melakukan analisa bersama dengan tim kerja penyebab dari lambatnya pelayanan.</p> <p>Tantangan/Hambatan yang dihadapi : Kesulitan mencari waktu rapat karena masing-masing penanggung jawab punya kesibukan di kegiatan yang lain.</p>	
		Monitoring dan evaluasi waktu pelayanan	Sudah	<p>Memberikan komunikasi yang baik kepada pengguna layanan saat terjadi kendala pada server layanan maupun terkait waktu menunggu pengesahan tanda tangan jika pimpinan sedang ada kegiatan Dinas Luar.</p> <p>Tantangan/Hambatan yang dihadapi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kendala jaringan/ server dari pusat yang error sehingga menyebabkan lamanya waktu pelayanan - Pimpinan sedang Dinas Luar sehingga butuh waktu untuk menunggu proses berkas ditandatangani 	

2	Sarana dan Prasarana	Penambahan tempat pelayanan	Masih berjalan	Fasilitasi NIB, konsultasi merek dan halal di Showroom Dekranasda GP3D Kabupaten Sukoharjo	
3	Perilaku Pelaksana	Pembinaan petugas pelayanan	Masih berjalan	Pembinaan secara internal kepada petugas pelayanan untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan ramah dan penuh sopan santun	 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 121 orang mengisi SKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Tera dan Tera Ulang menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 51 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik (B) dengan nilai SKM 87.99. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
4. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kabupaten Sukoharjo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).

Sukoharjo, 30 November 2025

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil
dan Menengah dan Perdagangan
Kabupaten Sukoharjo



Iwan Sedyono, S.STP, M.Hum
Pembina Utama Muda
NIP. 197803041997031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN PERDAGANGAN

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju 	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

a) Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi (Jenis Solar)



b) Pelayanan Tera dan Tera Ulang



c) Rekomendasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual) Merek

