

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN PERDAGANGAN  
KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2026**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL .....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden .....	7
BAB II ANALISIS DATA SKM .....	8
2.1 Analisis Responden.....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	10
2.4 Tren Nilai SKM.....	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	13
BAB IV KESIMPULAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....	17
1. Kuesioner .....	17
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden.....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden.....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut.....	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya).....	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

# **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 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat (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 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 & offline
2	Penerbitan Tanda Daftar Usaha (TDU) bagi Pedagang Kaki Lima	online & offline
3	Pelayanan Tera dan Tera Ulang	online & offline
4	Rekomendasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual) Merek	online & 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 dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 1 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	02 Feb 2026 - 06 Feb 2026	5
2	Pengumpulan Data	09 Feb 2026 - 31 Mar 2026	51
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 Mar 2026 - 27 Mar 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Mar 2026 - 31 Mar 2026	2

## 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)	15	14
2	Penerbitan Tanda Daftar Usaha (TDU) bagi Pedagang Kaki Lima	10	10
3	Pelayanan Tera dan Tera Ulang	15	14
4	Rekomendasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual) Merek	10	10
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>48</b>

## 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 49 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**

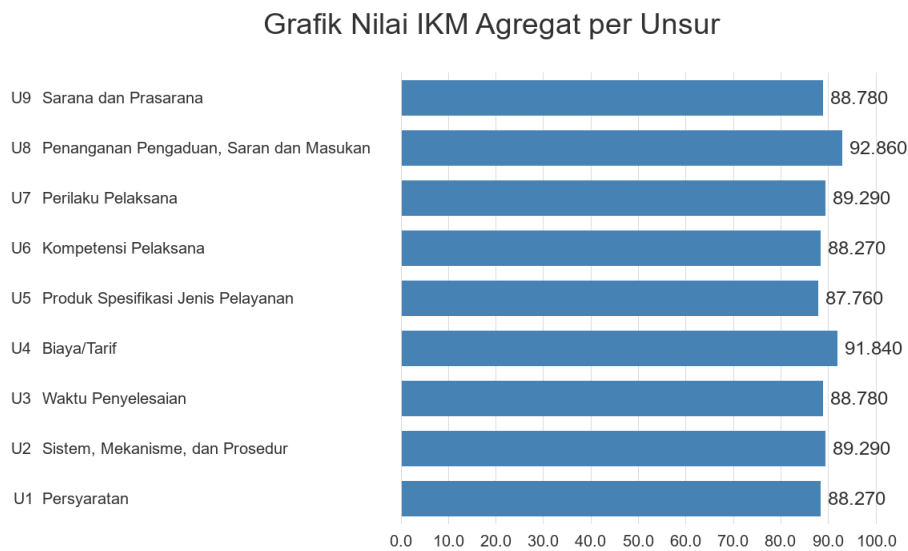
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	27	55.1%
		Perempuan	22	44.9%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	2.04%
		SMP/Sederajat	2	4.08%
		SMA/Sederajat	20	40.82%
		D1/D2/D3	8	16.33%
		D4/S1	18	36.73%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	11	22.45%
		Wirausaha	35	71.43%
		Ibu Rumah Tangga	1	2.04%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	2.04%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	1	2.04%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Perangkat Desa	0	0%
		Non Disabilitas	49	100%
		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)	17	88.24	89.71	92.65	92.65	86.76	89.71	89.71	92.65	92.65	90.58
2	Penerbitan Tanda Daftar Usaha (TDU) bagi Pedagang Kaki Lima	3	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	91.67	83.33	83.33	84.19
3	Pelayanan Tera dan Tera Ulang	20	90.00	91.25	87.50	96.25	90.00	88.75	87.50	95.00	86.25	90.28
4	Rekomendasi HKI (Hak Kekayaan Intelektual) Merek	9	86.11	86.11	86.11	83.33	86.11	86.11	91.67	91.67	88.89	87.31
Rerata IKM Per Unsur			88.27	89.29	88.78	91.84	87.76	88.27	89.29	92.86	88.78	89.47
IKM Unit Layanan			89.47									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



**Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**

### **2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan, Kompetensi Pelaksana.

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

- a. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya kepada Masyarakat
- b. Pelayanan baik
- c. Sudah bagus
- d. Mohon dipertahankan
- e. Pelayanan petugas Halal sangat baik dan ramah. Sangat membantu sekali dalam proses sertifikasi Halal
- f. Semoga menjadi lebih baik
- g. Pertahankan dan jaga mutu pelayanan
- h. Lebih sering sosialisasi ke umkm menengah ke bawah
- i. Pelayanan jos jis
- j. Pelayanan sangat bagus pertahankan

- k. Terimakasih untuk fasilitasi pendaftaran HKI merk nya sangat membantu kami
- l. Terimakasih sudah sangat membantu untuk dinas terkait, untuk saat ini sudah cukup memuaskan untuk pelayanan yang di berikan petugas.
- m. Petugas sudah profesional dalam pelayanan
- n. Terima kasih atas fasilitas merk yang diberikan
- o. Terus membersamai umkm dan memfasilitasi
- p. Parkir mobil di area gedung utama kabupaten itu harusnya gak sejauh itu karena kita tamu. yang jauh harusnya buat yang bekerja disitu saja. tamu dimuliakan kasih parkir yang dekat. ini jauh banget jalannya tamu tapi dikasih parkir ujung berasa gak ada harganya.

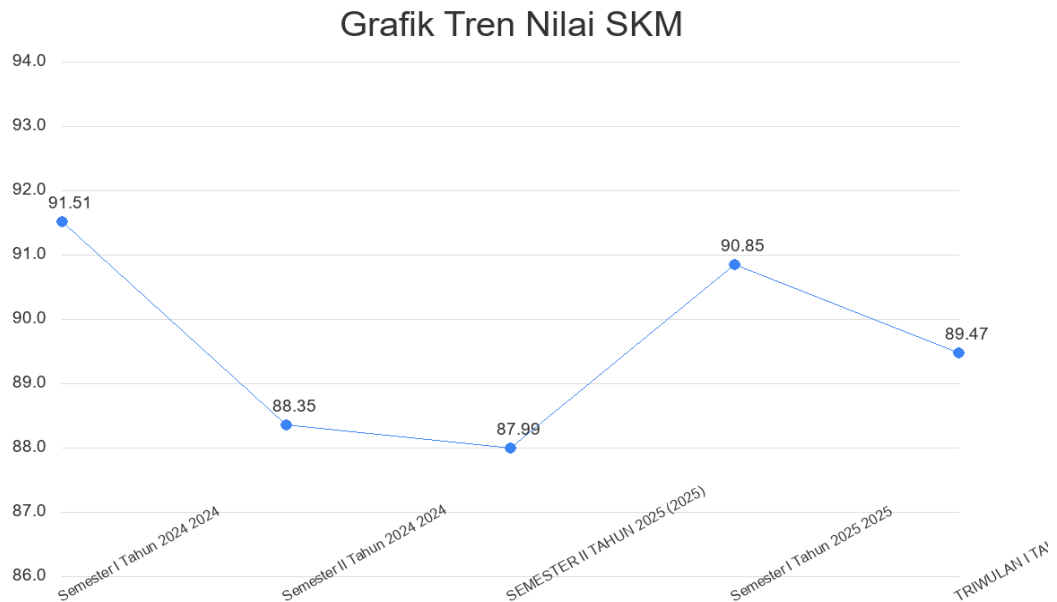
Atas dasar temuan tersebut, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan 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	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi jenis pelayanan dan standar pelayanan dengan memasang banner jenis pelayanan di Depan Kantor dan melalui media sosial	Triwulan II Tahun 2026	Tim Kerja Pelayanan
2	Persyaratan	Peningkatan Publikasi dengan mempublikasikan persyaratan melalui media sosial agar masyarakat mudah memahami	Triwulan II Tahun 2026	Tim Kerja Pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	Membuat usulan pelatihan khusus terkait service excellent bagi petugas pelayanan	Triwulan II Tahun 2026	Tim Kerja Pelayanan

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan 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 menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan 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 periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:


**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86.37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.70
3	Waktu Penyelesaian	83.60
4	Biaya/Tarif	96.95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.28
6	Kompetensi Pelaksana	86.38
7	Perilaku Pelaksana	85.95
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86.58
9	Sarana dan Prasarana	95.08

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan 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 monitoring dan evaluasi waktu pelayanan	Sudah	<p>Deskripsi : Melakukan analisa bersama dengan tim kerja penyebab dari lambatnya pelayanan</p> <p>Hambatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Server dari pusat yang error sehingga menyebabkan lamanya waktu pelayanan</li> <li>2. Pimpinan sedang Dinas Luar sehingga butuh waktu untuk menunggu proses berkas ditandatangani</li> </ol>	
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Sudah	<p>Deskripsi: Menginformasikan standar pelayanan melalui media sosial</p> <p>Hambatan: -</p>	

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan review terhadap standar pelayanan	Sudah	Deskripsi: Rapat dengan bidang penyelenggara layanan untuk melakukan review terhadap SK standar pelayanan  Hambatan: -	
---	---------------------------------------	--	-------	---	---

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 49 orang mengisi SKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Tera dan Tera Ulang menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 20 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 89.47. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan, Kompetensi Pelaksana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (3 dari 3 rencana).

Sukoharjo, 13 April 2026

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



Sumarno, S.Sos., M.H  
Pembina Utama Muda  
NIP 196805311995011001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

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

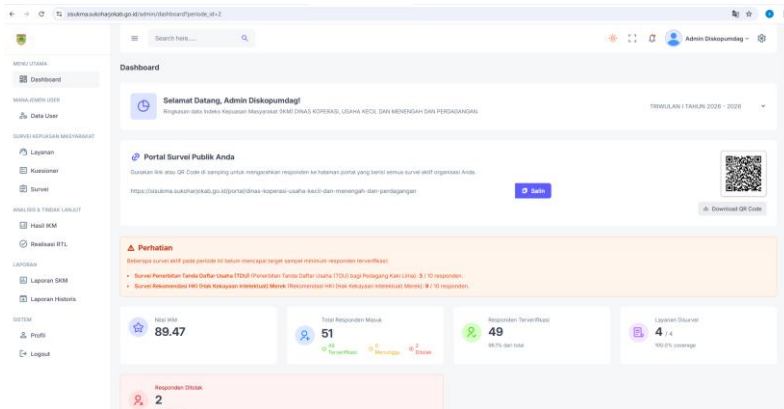
<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <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	

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

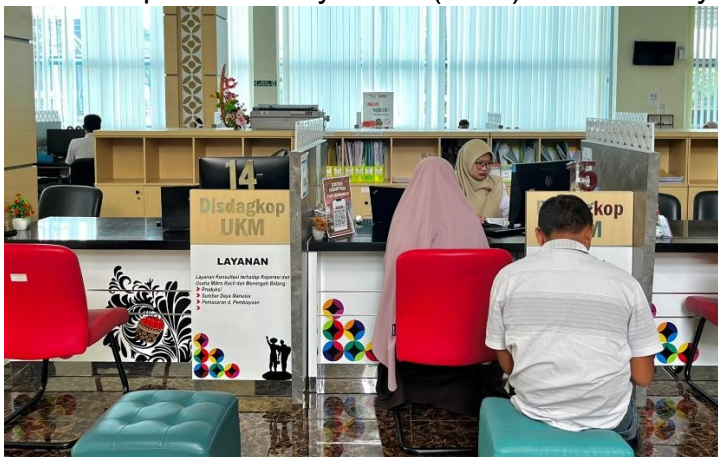
Kritik dan Saran:

## 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

- Tangkapan Layar pada Aplikasi Si Sukma



- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Mall Pelayanan Publik



- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Diskopumdag

