



# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH  
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan Januari s/d November 2025

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tenggarong, November 2025

Plt. Kepala Dinas  
Koperasi dan Usaha Kecil Menengah



H. Thaufiq Zulfian Noor, S.Pi., M.A.P

Pembina Tk.I-IV/b

NIP. 197401222001121002

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	2
1.3 Metode pengumpulan Data .....	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Analisis Responden .....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per jenis Layanan.....	4
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	5
2.4 Tren Nilai SKM.....	5
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	7
BAB IV KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	

# **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 dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara 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 dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggungjawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, Yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

#### **1.5. Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak dan sampel sebanyak responden.

## BAB II ANALISIS DATA SKM

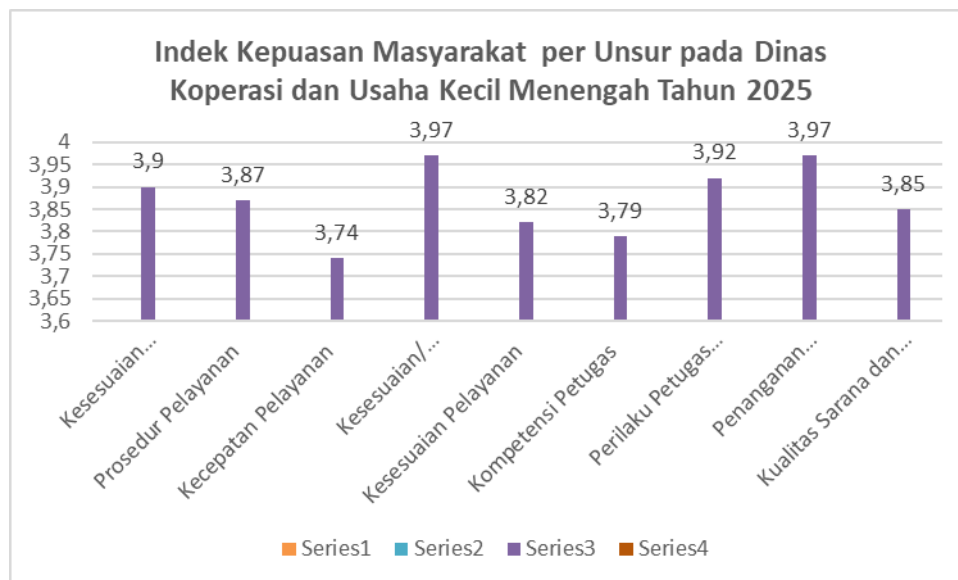
### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	13	33,33
		PEREMPUAN	26	66,67
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	0	0
		SD	2	5,13
		SMP	2	5,13
		SMA	32	82,05
		D-I	0	0
		D-II	0	0
		D-III	0	0
		D-IV	0	0
		S1	3	7,69
		S2	0	0
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	ASN	1	2,56
		TNI	0	0
		SWASTA	0	0
		WIRASWASTA	3	7,69
		LAINNYA	35	89,74
4	JENIS LAYANAN	Sosialisasi dan Fasilitasi Program KKI	22	56,41
		Fasilitasi Pengurusan Perizinan Berusaha (Pembuatan NIB)	17	43,59
			47	2,2

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jml Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Fasilitasi Pengurusan perizinan berusaha (Pembuatan NIB)	17	67	66	61	68	64	63	68	68	65	96,41
2.	Sosialisasi dan Fasilitasi Program KKI	22	85	85	85	87	85	85	85	87	88	97,1
Rerata IKM Per Unsur			3,897	3,872	3,744	3,974	3,821	3,795	3,923	3,974	3,846	3,897
IKM Unit Layanan			96,79									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

## 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

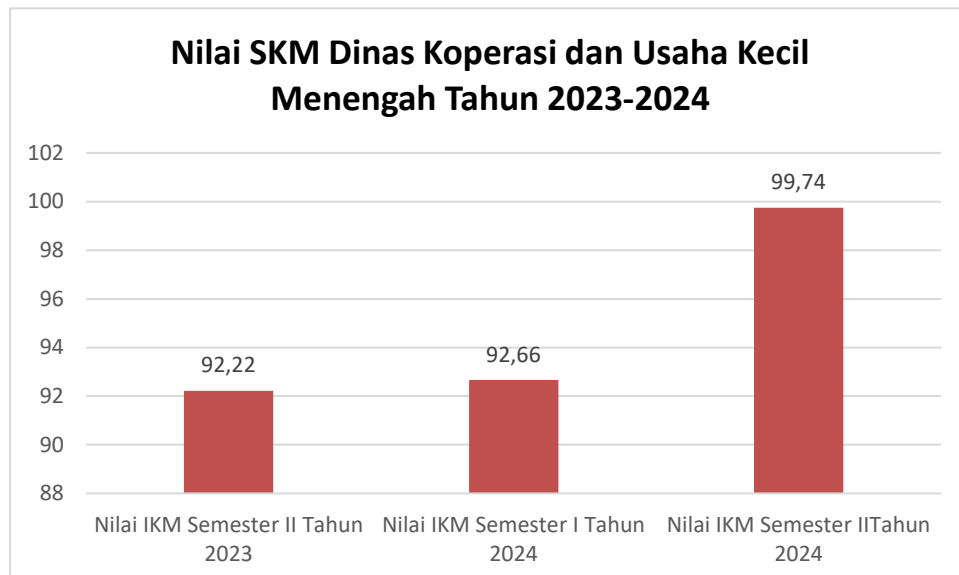
Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- ✓ Unsur dengan Nilai Terendah
  - Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan masih belum optimal, sehingga berpotensi menimbulkan persepsi lambatnya respon atau birokrasi.
  - Kompetensi Petugas memperoleh nilai 3,74 dan Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3,82 juga masuk ke dalam tiga unsur terendah. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, pembinaan, maupun pengawasan agar kualitas layanan lebih sesuai dengan harapan masyarakat.
- ✓ Unsur dengan Nilai Tertinggi
  - Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan memperoleh nilai tertinggi, yaitu masing-masing 3,97. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat merasa biaya layanan sudah wajar serta mekanisme penanganan keluhan sudah berjalan baik dan responsif.
- ✓ Makna Temuan
  - Kekuatan layanan terletak pada aspek biaya dan penanganan pengaduan. Hal ini perlu dipertahankan agar masyarakat tetap merasa puas terhadap transparansi dan keterbukaan lembaga.
  - Aspek yang menjadi prioritas perbaikan adalah kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, dan kesesuaian pelayanan. Peningkatan di area ini akan sangat berpengaruh dalam memperbaiki citra pelayanan publik secara menyeluruh.

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	<b>Kecepatan Pelayanan</b>	Penyederhanaan pelayanan	3-6 bln	Kepala Bidang
		Pemanfaatan sistem digital online		
		Penambahan loket/shift layanan jika dibutuhkan		
2	<b>Kompetensi Petugas</b>	Pelatihan teknis dan soft skill (komunikasi, hospitality)	6 bln - 1 tahun	Kepala Bidang
		Panduan layanan yang mudah dipahami		
		Evaluasi Kinerja petugas secara berkala		
3	<b>Kesesuaian Pelayanan</b>	Standar Pelayanan dengan kebutuhan pengguna	3-6 bln	Kepala Bidang
		Sosialisasi standar pelayanan minimal (SPM) agar masyarakat memahami hak dan kewajiban		
		Menyediakan mekanisme feedback cepat (kotak saran/aplikasi online)		

## 2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik beriku t:



Grafik . Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan Grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara, sebagai berikut:

1. **Semester II 2023 → Semester I 2024**

- Nilai meningkat dari **92,22 ke 92,66**.
- Kenaikan **0,44 poin** atau sekitar **+0,48%**.
- Artinya terjadi **peningkatan kecil namun positif** pada kualitas pelayanan.

2. **Semester I 2024 → Semester II 2024**

- Nilai melonjak dari **92,66 ke 99,74**.
- Kenaikan **7,08 poin** atau sekitar **+7,64%**.
- Ini peningkatan yang **sangat signifikan**, menunjukkan adanya perbaikan besar pada kualitas layanan, kepuasan, atau perbaikan sistem pelayanan publik.

3. **Semester II 2023 → Semester II 2024 (perbandingan tahunan)**

- Nilai naik dari **92,22 ke 99,74**.
- Kenaikan **7,52 poin** atau sekitar **+8,16%**.
- Menunjukkan **tren positif secara konsisten** selama setahun terakhir.

### **Kesimpulan**

- Nilai IKM dari semester ke semester **selalu meningkat**, menunjukkan **tren pelayanan publik yang semakin baik**.
- Lonjakan besar pada **Semester II 2024 (99,74)** mengindikasikan **kinerja pelayanan sudah mendekati sempurna** (hampir 100).
- Hal ini bisa jadi hasil dari:
  - Peningkatan standar pelayanan.
  - Perbaikan sarana/prasarana.
  - Penguatan kualitas SDM pelayanan.
  - Respons cepat terhadap keluhan/masukan masyarakat.

### **BAB III**

## **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah periode (31 Juli 2024 – 31 Oktober 2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

<b>No.</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,56
2.	Prosedur Pelayanan	3,66
3.	Kecepatan Pelayanan	3,59
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,96
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,49
6.	Kompetensi Petugas	3,58
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,71
8.	Penanganan Pengaduan	3,91
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,66

Berkaca pada data diatas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tidak lanjut perbaikan pada 3 (tiga) unsur terendah hasil SKM periode 31 Juli - 31 Oktober 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)
1.	1.1 Selalu mengupdate informasi terbaru mengenai persyaratan pelayanan	Belum	-
	1.2 Evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan yang ada pada Bidang Pemberdayaan Mikro	Belum	-
	1.3 Sosialisasi dan publikasi Standar Pelayanan kepada publik	Belum	-
2.	2.1 Mengoptimalkan tim penanganan pengaduan, saran dan masukan	Belum	-
	2.2 Membuat jadwal dan menindaklanjuti semua pengaduan yang masuk	Belum	-
	2.3 Mensosialisasikan sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan	Belum	-
3.	3.1 Penguatan dan Pembinaan kepada SDM petugas pelayanan pada Bidang Pemberdayaan usaha Mikro	Belum	-

## **BAB IV KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:




- Sebanyak 39 orang mengisi SKM pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di tahun 2025. Layanan Sosialisasi dan fasilitasi Program KKI yang mengisi survei yaitu 22 orang.
- Secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik Nilai IKM dari semester ke semester **selalu meningkat**, menunjukkan **tren pelayanan publik yang semakin baik** pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Unsur Pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu: Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Petugas dan Kesesuaian Pelayanan masing-masing nilai 3,74, 3,79 dan 3,82.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari masing-masing unsur layanan.
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu : Melaksanakan pembinaan kepada petugas pelayanan dan memberikan pelatihan untuk petugas mengembangkan pengetahuan, dan alasan Belum ada Jadwal pelatihan untuk periode Juli – November 2025 untuk mengikutsertakan petugas pelayanan.

# LAMPIRAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1	Nama	:
	Jenis kelamin	: a. Laki-Laki
		b. Perempuan
	Pendidikan	:
		a. Tidak bersekolah
		b. SD
		c. SMP
		d. SMA
		e. D-I
		f. D-II
		g. D-III
		h. D-IV
		i. S-1
		j. S-2
		k. S-3
	Pekerjaan	:
	Nomor Handphone	:
	Usia	: a. dibawah 18 tahun
		b. 18 s.d 29 tahun
		c. 30 s.d 39 tahun
		d. 40 s.d 49 tahun
		e. 50 tahun keatas

No.	Pertanyaan Survei
1	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang anda butuhkan
	a. sangat sesuai
2	b. sesuai
	c. kurang sesuai
	d. tidak sesuai
3	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu untuk mendapatkan layanan tersebut ?
	a. sangat cepat
	b. cepat
	c. lambat
	d. sangat lambat
4	Apakah ada permintaan biaya/tarif terhadap pelayanan yang diberikan ?
	a. tidak ada
	b. ada, sesuai ketentuan dan murah/wajar
	c. ada, sesuai ketentuan namun mahal
	d. ada, tidak sesuai ketentuan
5	Bagaimana pendapat anda tentang hasil pelayanan yang diterima,apakah sesuai dengan ketentuan/yang dijanjikan ?
	e. sangat sesuai

	f. sesuai
	g. kurang sesuai
	h. tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?
	a. sangat kompeten
	b. kompeten
	c. kurang kompeten
	d. tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat anda tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan ?
	a. sangat baik/ramah
	b. baik/ramah
	c. kurang baik/kurang ramah
	d. tidak baik
8	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan saran dan masukan oleh unit pelayanan tersebut?
	a. Ada, dilayani dan ditindaklanjuti
	b. Ada, dilayani namun kurang ditindaklanjuti
	c. Ada, namun tidak berjalan
	d. Tidak
9	Bagaimana menurut anda tentang kondisi sarana dan prasarana, keamanan dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan tersebut ?
	a. Sangat baik
	b. baik
	c. cukup
	d. buruk
10	<p>Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan akses informasi (baik online maupun offline) terkait pelayanan tersebut ?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
11	<p>Bagaimana pendapat anda terkait penjelasan informasi dan kesesuaian persyaratan pelayanan tersebut?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
12	<p>Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>

13	<p>Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan /kesesuaian waktu dalam mendapatkan pelayanan tersebut?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
14	<p>Bagaimana pendapat anda terkait kesesuaian/kewajaran tarif / biaya pelayanan tersebut? (isi bintang 6 jika gratis)</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
15	<p>Bagaimana pendapat anda terkait ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
16	<p>Bagaimana pendapat anda terhadap sikap petugas atau respon sistem aplikasi dalam memberikan pelayanan ?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
17	<p>Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan dan kecepatan layanan konsultasi dan pengaduan di tempat ini ?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
18	<p>Bagaimana pendapat anda terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif?</p> <p style="text-align: center;">penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
19	<p>Bagaimana pendapat anda terkait penerapan pelayanan yang sesuai prosedur dan anti kecurangan?</p> <p style="text-align: center;">Penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p>

	( semakin banyak bintang semakin baik)
20	<p>Bagaimana pendapat anda terkait integritas petugas dalam mencegah meminta/ menerima imbalan atau hadiah?</p> <p style="text-align: center;">Penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
21	<p>Bagaimana pendapat anda terkait pencegahan permintaan pungutan liar dalam pelayanan tersebut?</p> <p style="text-align: center;">Penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>
22	<p>Bagaimana pendapat anda terkait pencegahan praktek percaloan/perantara pada pelayanan tersebut ?</p> <p style="text-align: center;">Penilaian</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">( semakin banyak bintang semakin baik)</p>

**DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2025**

