



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN
KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
TAHUN 2025**





KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM tahun 2025 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara pada umumnya dan bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Tanjung Selor, 09 September 2025
Kepala Dinas,

Hj. Hasriyani, SH., MM
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19730717 200312 2 008





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..	9
BAB VI KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Analisis Responden.....	4
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
Tabel 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024	9
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut SKM.....	10



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Grafik Nilai SKM Per Unsur.....	6
Gambar 2.2	Tren Nilai SKM.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	14
Lampiran 2	Dokumentasi.....	18



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 Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara 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 Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan melalui Google form (Online) 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 Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara 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, keterampilan 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 950 orang dan sampel sebanyak 274 responden.



BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 276 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Analisis Responden

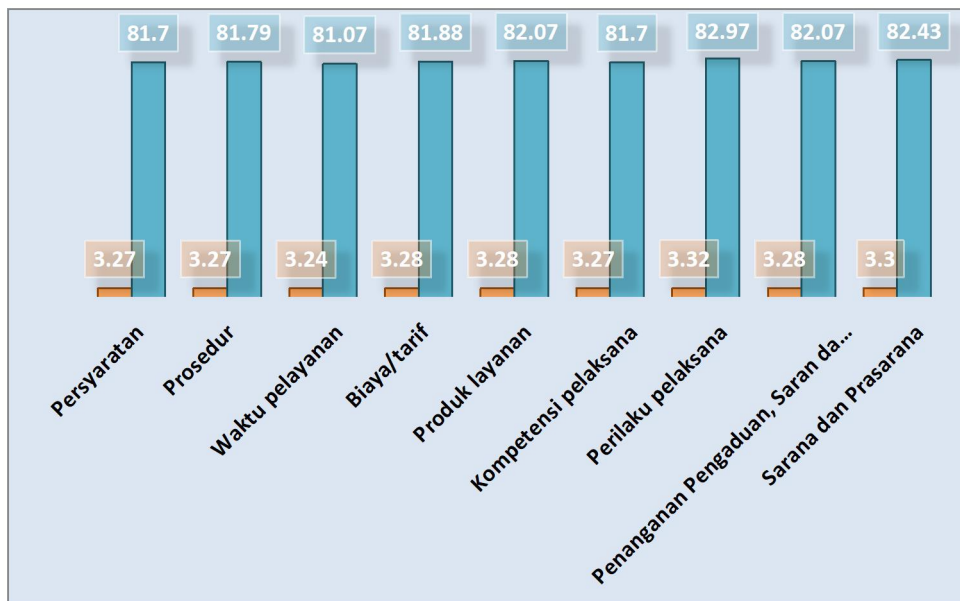
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	11,96%
		PEREMPUAN	243	88,04%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	61	22,10%
		SLTP	43	15,58%
		SLTA	123	44,57%
		DIII	7	2,54%
		SI	39	14,13%
		S2	3	1,09%
3	PEKERJAAN	PNS	11	3,99%
		TNI	1	0,36%
		POLRI	0	0,00%
		SWASTA	27	9,78%
		WIRAUUSAHA	36	13,04%
		LAINNYA	201	72,83%
4	KELOMPOK UMUR	≤20	12	4,35%
		20 - 29	24	8,70%
		30- 39	141	51,09%
		40 - 49	47	17,03%
		≥ 50	52	18,84%



Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

[illegible]

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 81,07. Selanjutnya waktu persyaratan dan kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 81,7 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Prosedur masih dirasakan lambat, persyaratan yang rumit dan kompetensi petugas yang kurang memuaskan oleh pengguna layanan. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak pengguna layanan yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai Waktu Pelayanan mungkin terlalu kompleks atau memiliki banyak tahapan yang memperlambat waktu penyelesaian serta keterbatasan jumlah staf, peralatan, atau fasilitas.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut



yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi melalui media sosial kantor dengan membuat konten prosedur serta penyederhanaan waktu pelayanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

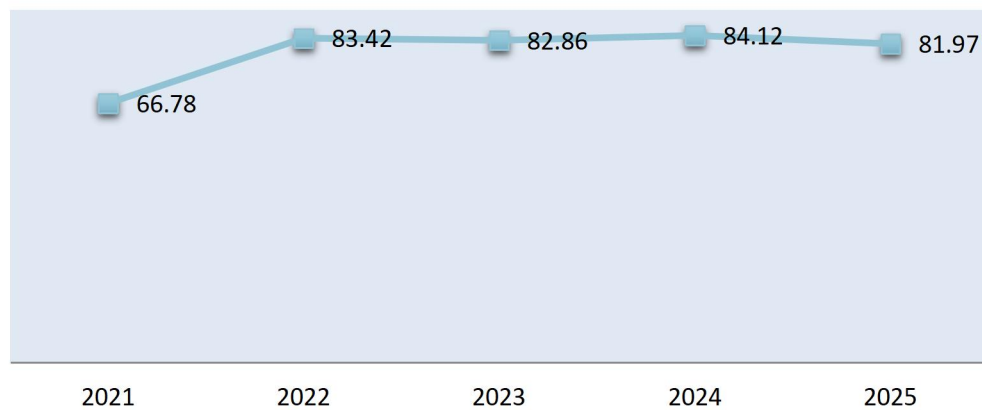
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Membuat Sosialisasi melalui media sosial kantor dengan membuat konten prosedur layanan	Oktober 2025	Bidang Sekretariat
2	Persyaratan	Membuat Sosialisasi melalui media sosial kantor dengan membuat konten persyaratan layanan	Oktober 2025	
3	Kompetensi Pelaksana	Membuat Peta alur proses pelayanan untuk mengidentifikasi titik-titik kemacetan. Sederhanakan dan optimalisasi tahapan yang tidak efisien	Oktober 2025	Bidang Sekretariat



2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai Tren SKM
Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM
Provinsi Kalimantan Utara



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85,83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,5
3	Waktu Penyelesaian	73,21
4	Biaya/Tarif	94,64
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,39
6	Kompetensi Pelaksana	77,68
7	Perilaku Pelaksana	82,86
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,71
9	Sarana dan Prasarana	81,25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 (dua) unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025
Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Perbaiki Ruang Pelayanan dan tersedianya sarana untuk disabilitas	Sudah	Sudah ada ruang pelayanan dan sarana untuk disabilitas	
2	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap produk pelayanan serta Simplifikasi proses bisnis produk pelayanan	Sudah	Rapat Evaluasi terhadap produk layanan ke petugas pelayanan dan bidang yang menerima layanan	



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

				
3	Membuat Peta alur proses pelayanan untuk mengidentifikasi titik-titik kemacetan. Sederhanakan dan optimalisasi tahapan yang tidak efisien.	Sudah	Membuat SOP proses pelayanan yang efisien	
4	Memberikan Pelatihan teknis keterampilan teknis dan soft skills (komunikasi, manajemen waktu) Bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pelaksanaan Pelayanan.	Sudah	Pelaksanaan pelatihan secara langsung (tatap muka) dan daring (online learning) petugas pelayanan dan bersertifikat	



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

				
5	Melakukan penambahasan staf dan meja layanan	Sudah	Menambahkan staf dan meja layanan	



BAB IV KESIMPULAN

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

- Sebanyak 746 orang mengisi SKM pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara di tahun 2025. Layanan Operasi Pasar Murah Bersubsidi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 206 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,97. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tanjung Selor, 09 September 2025
Kepala Dinas,

Hj. Hasriyani, SH., MM
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19730717 200312 2 008



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara

No. V21.6500.006

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Provinsi Kalimantan Utara. Kami sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Sdr dalam menjawab kuesioner ini. Kami juga menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan. Hasil survey ini semata-mata sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat/pelanggan oleh Provinsi Kalimantan Utara. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr.

PROFIL

Jenis Pelatihan :
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ Lainnya.....(sebutkan)
No. Telp/HP :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana kesesuaian antara persyaratan pelatihan dengan jenis pelatihan yang diikuti a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P) 1 2 3 4
2. Apakah pelaksanaan rangkaian kegiatan berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
3. Apakah pelaksanaan kegiatan pelatihan dilaksanakan tepat waktu a. Tidak Tepat Waktu b. Kurang Tepat Waktu c. Tepat Waktu d. Sangat Tepat Waktu	1 2 3 4
4. Apakah narasumber dalam pelatihan mudah dipahami a. Tidak Mudah Dipahami b. Kurang Mudah Dipahami c. Mudah Dipahami d. Sangat Mudah Dipahami	1 2 3 4
5. Apakah Bapak/Ibu paham dengan materi pelatihan ini a. Tidak Paham b. Kurang Paham c. Paham d. Sangat Paham	1 2 3 4
6. Apakah setelah mengikuti pelatihan ini, Bapak/Ibu menjadi terampil a. Tidak Terampil b. Kurang Terampil c. Terampil d. Sangat Terampil	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P) 1 2 3 4
8. Apakah setelah mengikuti pelatihan ini Bapak/Ibu sudah bisa menghasilkan produk sendiri a. Tidak Bisa b. Kurang Bisa c. Bisa d. Sangat Bisa	1 2 3 4
9. Apakah panitia responsif terhadap keluhan atau pengaduan Bapak/Ibu terkait pelatihan a. Tidak Responsif b. Kurang Responsif c. Responsif d. Sangat Responsif	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap perilaku panitia pelaksana kegiatan pelatihan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
12. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan adanya pelatihan yang diadakan a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas	1 2 3 4
13. Apakah harapan Bapak/Ibu bagi program ini ke depannya	



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

(No. V.21.6500.006)



Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Provinsi Kalimantan Utara. Kami sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Sdr dalam menjawab kuesioner ini. Kami juga menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan. Hasil survey ini semata-mata sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat/pelanggan oleh Provinsi Kalimantan Utara. Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr.

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : _____ tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ Lainnya _____ (sebutkan)

No. Telp/HP : _____

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	P *)
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1
a. Tidak mudah	2	a. Tidak sopan dan ramah	2
b. Kurang mudah	3	b. Kurang sopan dan ramah	3
c. Mudah	4	c. Sopan dan ramah	4
d. Sangat mudah		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapaian waktu dalam memberikan pelayanan	1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1
a. Tidak cepat	2	a. Buruk	2
b. Kurang Cepat	3	b. Cukup	3
c. Cepat	4	c. Baik	4
d. Sangat Cepat		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengguna layanan	1
a. Sangat mahal	2	a. Tidak Responsif	2
b. Cukup Mahal	3	b. Kurang Responsif	3
c. Murah	4	c. Responsif	4
d. Gratis		d. Sangat Responsif	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil diberikan	1	10. Apakah Saudara merasa puas dengan adanya pelayanan yang diadakan	1
a. Tidak sesuai	2	a. Tidak Puas	2
b. Kurang sesuai	3	b. Kurang Puas	3
c. Sesuai	4	c. Puas	4
d. Sangat sesuai		d. Sangat Puas	
		11. Apakah harapan Saudara bagi pelayanan ini kedepannya	
			
			
			



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (No. V21.6500.006)

fade2b3k4blue@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden

1. Bagaimana kesesuaian antara persyaratan pelatihan dengan jenis pelatihan yang diikuti *

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Sesuai

☐ d. Sangat Sesuai

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows. [Show all](#)

Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (No. V21.6500.006)

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Provinsi Kalimantan Utara. Kami sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Sdr dalam menjawab kuesioner ini. Kami juga menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan. Hasil survey ini semata-mata sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat/pelanggan oleh Provinsi Kalimantan Utara. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr.

PROFIL RESPONDEN

fade2b3k4blue@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

Jenis Pelatihan *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows. [Show all](#)



**DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI DAN UKM
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



**"Suara Anda Penting!
Bantu Kami
Meningkatkan Pelayanan
dengan Mengisi Survei Ini."**



https://bit.ly/SKM_DISPERINDAGKOP



bitly





2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara



