



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

TRIWULAN IV
TAHUN 2025

DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO
DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN TANAH LAUT

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berbagai cara telah ditempuh untuk memperbaiki pelayanan publik, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sesuai dengan tuntutan undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan pemikiran tersebut diatas maka Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dengan survey ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah ,meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini.

Pelaihari, Desember
2025 Kepala Dinas

H. Hairul Rijal, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197002171990091001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI.....	III
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	5
BAB II PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	7
A. Pelaksanaan.....	7
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	16
C. Hasil Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi	18
BAB III PENUTUP	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi.....	24
C. Rencana Tindak Lanjut	24

Lampiran

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah disusun nya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan ditetapkannya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan nya. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain karena belum dilaksanakannya azas transparansi dan akuntabilitas, oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam

Survei Kepuasan Masyarakat

keesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti kasus prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai, padahal di era otonomi daerah sekarang ini harus lebih berorientasi melayani dan memahami kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan revolusi mental, berorientasi melayani, bukan dilayani, dan diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan.

Fungsi utama pemerintah dalam melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan.

Sesuai pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei kepuasan masyarakat adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, koperasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang

Survei Kepuasan Masyarakat

- untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik,
- c. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN,
 - d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,
 - e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan,
 - f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai d/engan peraturan perundang-undangan,
 - g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik,
 - h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik,
 - i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan,
 - j. Unsur pelayanan publik adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui kinerja,
 - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat

B. Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Triwulan IV Tahun 2025.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik Triwulan IV Tahun 2025.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik Triwulan IV Tahun 2025.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Triwulan IV Tahun 2025.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Survei Kepuasan Masyarakat

C. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan terhadap seluruh bidang pelayanan dengan mengedarkan 200 (Dua Ratus) kuesioner kepada responden yang menjadi obyek binaan maupun masyarakat yang memiliki kepentingan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan.

Responden diberikan kuesioner tentang pelayanan yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan, antara lain Pembuatan / pendirian koperasi pada bidang koperasi.

1. Persyaratan Pendirian Koperasi

Adapun Syarat pendirian Koperasi adalah sebagaiberikut :

- Akta pendirian koperasi dari notaries
- Berita acara rapat anggota pembentukan koperasi
- Susunan pengurus dan pengawas koperasi serta masa jabatannya
- Surat bukti penyetoran modal dari anggota koperasi yang berupa kuitansi
- Daftar hadir rapat pembentukan koperasi
- Fotocopy KTP anggota, pengurus dan pengawas koperasi
- Neraca awal koperasi
- Fotocopy surat izin usaha / keterangan usaha dari Camat setempat
- Surat pernyataan pengurus sanggup melaksanakan rapat anggota setiap tahun
- Formulir pernyataan pelaku usaha
- Persyaratan dan perundang-undangan yang berlaku

Survei Kepuasan Masyarakat

2. Prosedur Pendirian koperasi

- Membuat surat permohonan pendampingan pendirian koperasi dan penyuluhan perkoperasian kepada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan
- Diadakan rapat pembentukan yang dihadiri oleh pejabat / Pembina koperasi
- Mendirikan dan menjalankan Pra Koperasi
- Mengantar berkas syarat kepada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan
- Dinas memberikan pengantar untuk pengesahan Badan hukum koperasi

3. Waktu Pelayanan Pendirian koperasi

Dari seluruh proses pelayanan diperlukan waktu sekitar 3 bulan (ketentuan Perkop)

4. Biaya / Tarif Pendirian koperasi

Tarif untuk pendirian Koperasi tidak dipungut biaya/gratis

BAB II

PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI

A. Pelaksanaan

1. Menentukan Responden

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut , pengguna layanan di definisikan sebagai orang yang pernah atau sedang mendapat pelayanan dari Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 200 responden, **Melaksanakan Survei**

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Oktober s.d Desember 2025.

2. Mengolah Hasil Survei

Hasil data survei yang di dapat dari responden dengan metode pengisian kuesioner kemudian di olah kembali dengan cara :

- a. Kuesioner yang telah di isi dilakukan pembersihan data dan di beri koding;
- b. Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah di tentukan
- c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsure pelayanan, dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

Survei Kepuasan Masyarakat

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100 , maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. Ditetapkan nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik
2	3,064-3,532	76,61-88,3	B	Baik
3	2,6-3,064	65-76,6	C	Kurang Baik
4	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak Baik

Survei Kepuasan Masyarakat

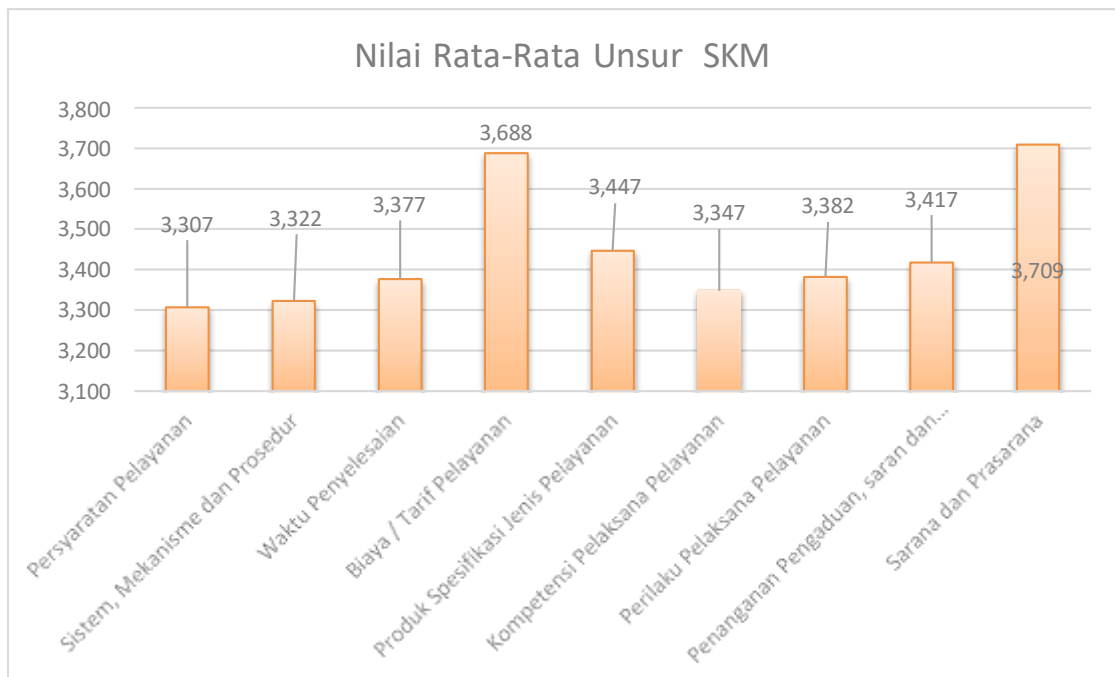
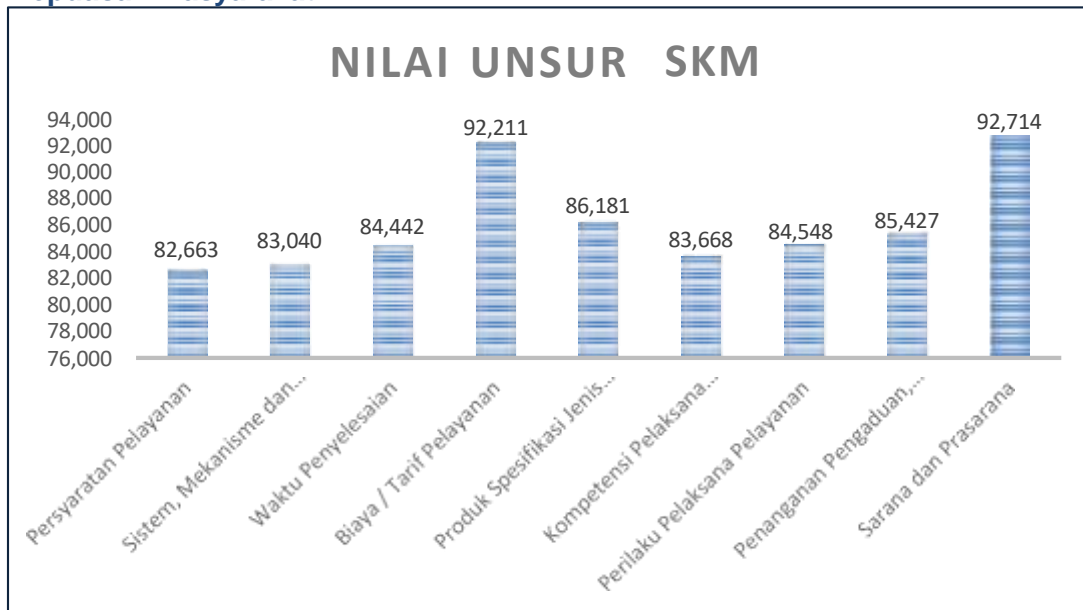
3. Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan, dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	82,663
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,040
3.	Waktu Penyelesaian	84,442
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	92,211
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,181
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	83,668
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	84,548
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	85,427
9.	Sarana dan Prasarana	92,714

Survei Kepuasan Masyarakat



Survei Kepuasan Masyarakat

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

TRIWULAN IV TAHUN 2025

: Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan

UNIT PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	3	3	2	3
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	4	4	3	3	3	4	4	3	3
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	3	4	3	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3
12	3	4	2	3	3	4	3	2	3
13	3	3	2	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4	4	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	4	4	3	3	3	3	4	3	3
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	4	4	4	3	3	3	4	4
21	4	3	3	4	4	4	4	3	4
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4
24	3	3	4	4	3	4	4	4	4
25	3	4	3	4	4	3	4	4	4
26	3	3	4	4	3	3	3	3	4
27	3	3	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	3	3	4	4
29	3	3	3	3	4	3	4	4	4
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	3	4	4	4	3	3	3	4	4
35	4	3	4	4	4	4	3	4	4
36	4	3	4	4	3	4	4	4	3
37	3	3	4	4	4	3	4	4	4
38	3	3	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	3	4	3	4

Survei Kepuasan Masyarakat

40	3	3	4	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	4	4	3	3	4
42	4	3	4	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	4	3	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	3	3	4	4
49	3	3	3	3	4	3	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	3	3	2	3	3	3	3	2	3
53	3	3	2	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	4	3	3	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	2	4
59	4	4	3	4	4	4	4	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	4	3	4	4	4	3	3	3
62	4	4	4	3	3	4	4	3	4
63	3	3	3	4	4	3	3	4	4
64	3	4	4	4	3	4	4	4	4
65	4	4	3	3	4	3	4	3	3
66	4	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	3	3	3	4	4	4	3
68	3	3	3	4	4	3	3	4	3
69	4	4	3	4	4	3	4	4	4
70	3	3	4	3	4	4	4	3	3
71	4	3	3	4	4	4	3	3	4
72	4	3	4	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	4	3	4	4
75	3	4	3	4	4	3	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	4	3	4	4	4	4	3
78	3	3	3	3	4	3	3	4	4
79	3	3	3	3	4	3	4	4	4
80	3	3	3	4	4	4	3	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	3	3	2	3	3	3	3	2	3
83	3	3	2	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	3	3	4	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	2	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	3	4	3	4	3	3	3	4	4

Survei Kepuasan Masyarakat

66	4	3	3	4	4	4	3	3	4
67	4	3	4	4	3	4	4	4	4
68	3	3	3	4	4	3	4	4	4
69	3	3	4	4	3	4	4	4	4
70	3	4	3	4	4	3	4	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	3	3	4	4
74	3	3	3	3	4	3	4	4	4
75	3	3	3	4	4	4	3	4	4
76	4	4	3	3	4	3	4	2	3
77	4	4	4	3	3	3	4	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	3	4	3	3	3	4	4
81	4	4	3	4	4	4	3	3	3
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4
83	3	3	3	4	4	3	4	4	4
84	3	4	4	4	3	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	3	4	3	3
86	4	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	3	3	4	4	4	4	3
88	3	3	4	4	4	3	3	4	3
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4
90	3	4	4	3	4	4	4	4	3
91	4	3	3	4	4	4	3	3	4
92	4	3	4	4	3	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	3	4	4	4
94	3	3	4	4	3	4	4	4	4
95	3	4	3	4	4	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	4	3	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	4	3	3	4	4
99	3	3	3	3	4	3	4	4	4
100	3	3	3	4	4	4	3	4	4
101	4	3	3	4	4	3	3	3	4
102	3	3	3	3	2	3	1	3	3
103	4	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	2	3	3	3	3	3	3
107	4	3	2	4	3	3	3	3	3
108	3	4	3	4	3	4	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	4	4	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	3	4	4	4	3	3	3	4	4
115	4	3	4	4	4	4	3	3	4
116	4	3	4	4	3	4	4	4	3

Survei Kepuasan Masyarakat

117	3	3	4	4	4	3	4	4	4
118	3	3	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	4	4	4	3	4	3	4
120	3	3	4	4	3	3	3	3	4
121	3	3	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	4	4	3	3	4	4
123	3	3	3	4	4	3	4	4	4
124	3	3	3	4	4	4	3	4	4
125	4	4	4	4	4	3	3	4	3
126	3	3	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	4	3	4
131	4	3	3	3	3	3	4	3	4
132	3	3	3	4	3	3	4	3	4
133	3	4	3	3	3	3	4	4	4
134	4	3	3	3	3	3	3	3	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	4	4	3	4	3	3	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	4	3	3	4	4
139	3	2	4	3	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4
141	3	3	3	4	3	4	3	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	4	4	4	3	3	3	3	4
144	3	4	3	4	3	3	3	4	4
145	3	4	3	4	3	3	3	4	4
146	3	4	3	4	3	3	3	4	3
147	3	4	3	4	4	4	3	4	4
148	4	4	4	4	4	3	3	4	3
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	4	4	3	4	4
151	3	4	3	3	3	3	3	2	3
152	3	3	4	3	3	3	3	2	3
153	4	3	4	4	3	3	3	3	3
154	4	4	4	3	4	4	3	3	3
155	3	3	4	3	3	3	3	3	4
156	4	4	4	3	3	3	3	3	3
157	4	3	4	4	4	4	4	4	4
158	4	3	3	4	3	3	3	2	4
159	4	4	4	4	3	3	3	4	4
160	4	3	3	4	4	3	3	3	4
161	3	3	4	4	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	4	3	3	4
165	3	3	3	4	4	3	3	4	4
166	3	4	3	4	3	3	3	3	4
167	4	4	4	4	3	3	4	3	3
168	3	4	4	4	3	3	4	3	3

Survei Kepuasan Masyarakat

169	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
170	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
171	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
172	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
173	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
175	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
179	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
180	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
181	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
182	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
183	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
184	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
185	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
186	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
187	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
188	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
189	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
190	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
191	3	3	3	2	3	3	2	4	3	
192	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
193	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
194	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
195	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
196	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
197	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
198	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
199	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
200	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	658	661	672	734	686	666	673	680	738	6168
NRR / Unsur	3.307	3.322	3.377	3.688	3.447	3.347	3.382	3.417	3.709	30.995
NRR tertbg/ unsur	0.367	0.369	0.375	0.409	0.383	0.371	0.375	0.379	0.412	3.440
IKM Unit pelayanan										86.011

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

Survei Kepuasan Masyarakat

per
unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	86.01
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 3,5324-4,00
B (Baik)	: 3,0644-3,532
C (Kurang Baik)	: 2,6-3,064
D (Tidak Baik)	: 1,00-2,5996

per
unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	86.01
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 3,5324-4,00
B (Baik)	: 3,0644-3,532
C (Kurang Baik)	: 2,6-3,064
D (Tidak Baik)	: 1,00-2,5996

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya / Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Prilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Rata rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, unsur unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata rata atau nilai interval 3,443 atau BAIK merupakan unsur unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana (3.709) sedang unsur dengan nilai rata rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai rata-rata (NRR) (3,307) Penilaian

Survei Kepuasan Masyarakat

masyarakat terhadap Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan pada umumnya baik dan sudah merasa puas tetapi unsur dengan NRR relatif rendah perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya .

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 86.01** maka kinerja pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat 76,61 - 88,3.

LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)					
PELAYANAN DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN KABUPATEN TANAH LAUT					
PENGOLAHAN DATA SURVEY INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN					
UNIT PELAYANAN		: Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut			
ALAMAT		: Jalan A. Syairani Komplek Perkantoran Gagas			
NO.URUT	RESPONDEN	U10	U11	U12	U13
	1	10	11	12	13
	1	3	4	3	4
	2	4	4	4	4
	3	4	4	4	4
	4	4	4	4	4
	5	4	3	4	4
	6	4	4	4	4
	7	3	4	4	3
	8	4	3	4	4
	9	4	4	3	4
	10	4	4	4	4
	11	3	4	4	4
	12	4	4	4	4
	13	3	4	4	4
	14	4	4	3	3
	15	3	3	4	4
	16	4	4	4	4
	17	4	4	4	4
	18	4	4	4	4
	19	4	4	4	4
	20	4	4	4	4
	21	4	4	4	4
	22	4	3	4	4
	23	3	4	3	4
	24	4	4	4	4
	25	4	4	4	4
	26	4	4	4	4
	27	4	4	4	4
	28	4	4	3	3
	29	4	4	4	4

30	4	4	4	4
31	4	4	4	4
32	4	3	4	4
33	4	4	3	4
34	4	4	4	4
35	4	4	4	4
36	4	4	4	4
37	4	4	4	4
38	4	4	3	3
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	4	4	4	4
42	4	4	4	4
43	4	3	4	4
44	4	4	3	4
45	4	4	4	4
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	4	4	4	4
49	4	4	3	3
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	4	3	4	4
55	4	4	3	4
56	4	4	4	4
57	4	4	4	4
58	4	4	4	4
59	4	4	4	4
60	4	4	3	3
61	4	4	4	4
62	4	4	4	4
63	4	4	4	4
64	4	4	4	4
65	4	3	4	4
66	4	4	3	4
67	4	4	4	4
68	4	4	4	4
69	4	4	4	4
70	4	4	4	4
71	4	4	3	3
72	4	4	4	4
73	4	4	4	4
74	4	4	4	4
75	4	4	4	4

76	4	3	4	4
77	4	4	3	4
78	4	4	4	4
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	3	3
83	4	4	4	4
84	4	4	4	4
85	4	4	4	3
86	4	4	4	4
87	4	3	4	4
88	4	4	3	4
89	3	3	4	4
90	4	4	4	4
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	4	4	3	3
94	4	4	4	4
95	4	4	4	4
96	4	4	4	4
97	4	4	4	4
98	4	3	4	4
99	4	4	3	4
100	4	4	4	4
101	4	4	4	4
102	4	4	4	4
103	4	4	4	4
104	4	4	3	3
105	4	3	4	4
106	4	4	4	4
107	4	4	4	4
108	4	4	4	4
109	4	3	4	4
110	4	4	3	4
111	4	4	4	4
112	4	4	4	4
113	4	4	4	4
114	4	4	4	4
115	4	4	3	3
116	4	4	4	4
117	4	4	4	4
118	4	4	4	4
119	4	4	4	4
120	4	3	4	4
121	4	4	3	4

122	4	4	4	4
123	4	4	4	4
124	4	4	4	4
125	4	4	4	4
126	4	4	3	3
127	4	4	4	4
128	4	4	4	4
129	4	4	4	4
130	4	4	4	4
131	4	3	4	4
132	4	4	3	4
133	4	4	4	4
134	4	4	4	4
135	4	4	4	4
136	4	4	4	4
137	4	4	3	3
138	4	4	4	4
139	4	4	4	4
140	4	4	4	4
141	4	4	4	4
142	4	3	4	4
143	4	4	3	4
144	4	4	4	4
145	3	4	4	4
146	4	4	4	4
147	4	4	4	4
148	4	4	3	3
149	4	4	4	4
150	4	4	4	4
151	4	4	4	4
152	4	4	4	4
153	4	3	4	4
154	4	4	3	4
155	4	3	4	4
156	3	4	4	4
157	4	4	3	4
158	4	3	4	4
159	3	4	3	3
160	4	3	4	4
161	3	4	4	4
162	4	4	3	4
163	3	4	4	4
164	4	3	4	4
165	4	4	3	4
166	4	4	4	4
167	4	3	4	4

168	4	4	3	4	
169	4	4	4	4	
170	3	4	4	3	
171	4	4	4	4	
172	4	3	4	3	
173	3	4	4	4	
174	4	4	3	4	
175	3	3	4	3	
176	4	4	3	4	
177	3	4	4	4	
178	4	3	4	3	
179	4	4	4	4	
180	4	4	4	4	
181	3	4	3	3	
182	4	3	4	4	
183	4	4	4	4	
184	4	4	3	4	
185	3	4	4	4	
186	4	3	4	3	
187	3	4	4	4	
188	4	3	4	4	
189	3	4	3	3	
190	4	4	3	4	
191	4	4	4	4	
192	3	4	4	4	
193	4	4	4	4	
194	4	4	3	4	
195	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	
197	3	3	4	4	
198	4	4	4	4	
199	4	3	4	4	
200	4	4	4	4	
Nilai / unsur	778	769	760	777	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3.89	3.85	3.80	3.89	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.25	0.97	0.96	0.95	0.97	3.86
IPAK UNIT PELAYANAN = Σ NRR TERTIMBANG X 25 =		3.86	25	96,50	

0-=====Keterangan :

- a. U10 s/d U13 = Unsur-unsur Pelayanan
- b. NRR = Nilai Rata-Rata
- c. IPAK = Indeks Perilaku Anti Korupsi
- d. *) = Jumlah NRR IPAK Tertimbang
- e. **) = Jumlah NRR Tertimbang (IPAK Unit Pelayanan) x 25
- f. NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi.
- g. NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0,25 per Unsur

NOMOR	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku	3,89
2	Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa	3,80
3	Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif	3,85
4	Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar	3,89
	TOTAL RATA-RATA = JUMLAH : 4	3,86

Interpretasi :

- a. Nilai IPAK setelah dikonversi = $3,86 \times 25 = 96,50$
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **SANGAT BAIK**
- d. Prioritas peningkatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima, hal-hal yang harus dilakukan upaya perbaikan (**dilihat dari nilai unsur pelayanan yang paling rendah**) meliputi Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro Jasa namun secara umum seluruh unsur memiliki nilai yang Sangat Baik karena seluruhnya berada diatas 3,532.
- e. Hal-hal yang perlu dipertahankan (**dilihat dari unsur pelayanan yang tertinggi**) meliputi unsur :
 - 1) Petugas Tidak Melakukan Pungutan Liar
 - 2) Petugas Tidak Menerima Imbalan diluar Ketentuan yang Berlaku
 - 3) Petugas Bersikap Adil dan Tidak Diskriminatif
 - 4) Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara/Biro

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,910 - 92,211 Nilai IKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan = 86,01.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Sarana dan Prasarana (rata-rata 92,714) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur persyaratan layanan (rata-rata 82,63)
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 2 (dua) unsur yang memiliki NRR sangat baik yaitu Sarana dan Prasarana dan Biaya / Tarif Pelayanan dan 7 lainnya pada kriteria baik sehingga masih perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.

B. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten karena skor nilai yang ada tergolong baik (B)
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang terendah agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan mendatang lebih baik lagi dengan membuat brosur, pamphlet atau banner terkait persyaratan pelayanan yang sesuai dengan sop.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

C. Rencana Tindak Lanjut

Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut melaksanakan survey kepuasan masyarakat tiga bulan sekali, dari hasil survey kepuasan masyarakat yang kami

lakukan pada periode Oktober s/d Desember Tahun 2025 nilai survey kepuasan masyarakat yang terendah adalah pada unsur Persyaratan Layanan. Unsur Perilaku Persyaratan Layanan sudah termasuk kategori BAIK dalam Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sehingga dari hasil survey tersebut Pejabat Tinggi Pratama melakukan koordinasi dengan Sekretaris, Kepala Bidang dan Kasubbag Umum Kepegawaian untuk Melakukan Evaluasi terhadap nilai SKM TW II dengan nilai 86,01 agar terus meningkatkan Kualitas Pelayanan, terus berupaya melakukan perbaikan dalam Pelayanan Persyaratan dan terus kooperatif membantu mengidentifikasi masalah dan penyebabnya, sehingga diharapkan kedepan dapat memberikan inovasi dalam pelayanan di Lingkup Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan.

Survei Kepuasan Masyarakat

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

 (diisi petugas)

Tanggal :

DAFTAR PERTANYAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN KABUPATEN TANAH LAUT

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan

Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Salam Sejahtera,

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal **ini Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut**; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pelaihari, April 2025

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi :
3. Umur : tahun
4. Jenis kelamin : Laki-laki
Perempuan
5. Pendidikan terakhir: SD SMP SMA S1 S2 S3
6. Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta
 Wirausaha Lainnya.....(sebutkan)

Petunjuk

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut.	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak kompetensi b. Kurang kompetensi c. Kompetensi d. Sangat kompetensi
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kaulitas sarana dan prasarana di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik

No.	Pertanyaan	Jawaban
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
10.	Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak menerima imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju
11.	Menurut penilaian Bapak/Ibu, tidak terdapat praktik percalonan pada unit layanan ini?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju
12.	Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju
13.	Menurut penilaian Bapak/Ibu, petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli)?	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat setuju b. Setuju c. Kurang setuju d. Tidak setuju

