

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



DINAS KOPERASI, USAHA KECIL, DAN MENENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
BAB I	1
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	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	12
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

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 UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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 UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan *Computer Aided Web Interviewing (CAWI)* melalui Google Form 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 UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 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.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 65 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

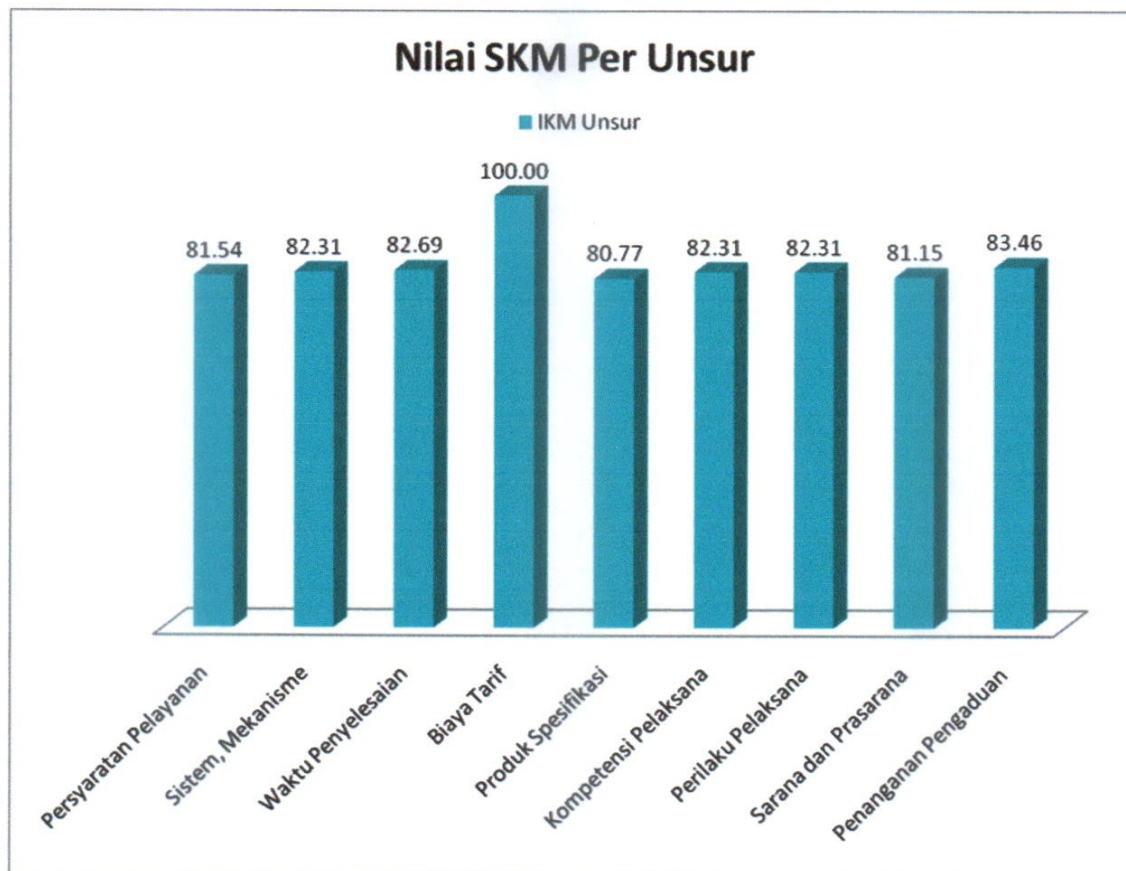
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	23	35%
		Perempuan	42	65%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	30	46%
		D1/D2/D3	11	16,92%
		D4/S1	23	35,38%
		S2	1	1,54%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	MAHASISWA	12	18%
		PNS	3	5%
		TNI-POLRI	0	0%
		SWASTA	4	6%
		WIRAUSAHA	46	71%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	0	0%
		Disabilitas	0	0%

5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden		Unsur								
				Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme	Waktu Penyelesaian	Biaya Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan
1	Layanan Data dan Informasi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	65 orang	NRR/ Unsur	3.26	3.29	3.31	4.00	3.23	3.29	3.29	3.25	3.34
			IKM Unsur	81.54	82.31	82.69	100.00	80.77	82.31	82.31	81.15	83.46
			Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
			IKM Unit Layanan	84,06								
			Mutu unit Layanan	B								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Data dan Informasi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, diperoleh gambaran bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori Baik (B) dengan nilai IKM Unit Layanan sebesar 84,06. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya dan perlu menjadi prioritas perbaikan.

Adapun tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah sebagai berikut:

1. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 80,77
2. Unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 81,15.
3. Unsur Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai 81,54.

Merujuk pada tabel Mutu Pelayanan, nilai IKM Unit Layanan adalah 84.06, yang berada pada kategori B (Baik). Namun, nilai 80.77 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dan nilai 81.15 (Sarana dan Prasarana) dan masih berada di ambang batas bawah kategori B, bahkan sangat mendekati kategori C (Kurang Baik).

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa:

- Sebagian responden masih menilai informasi mengenai jenis layanan, ruang lingkup pelayanan belum sepenuhnya dipahami secara jelas dan rinci serta informasi jenis layanan belum cukup sederhana dan belum tersampaikan dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan informasi yang tersedia.
- Fasilitas pendukung pelayanan masih dirasakan belum optimal oleh pengguna layanan, baik dari sisi kenyamanan dan kelengkapan.
- Masih terdapat persepsi masyarakat terkait persyaratan pelayanan yang dianggap belum sepenuhnya jelas.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

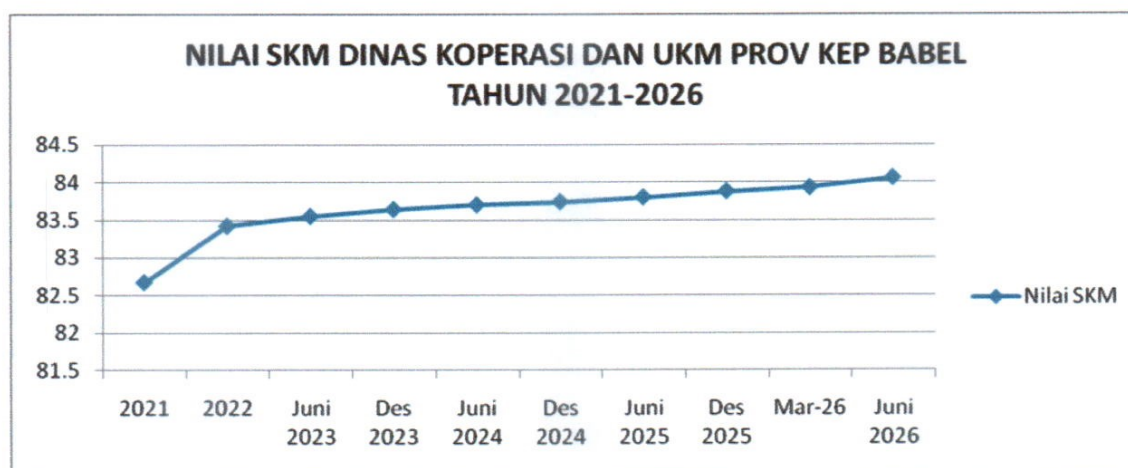
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyusun daftar seluruh jenis layanan dan daftar data dan informasi dan	Oktober 2026	Sekretariat/ Bidang Teknis

		mempublikasikannya		
2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan atau penambahan fasilitas pendukung diruang pelayanan (area pelayanan dan akses informasi)	Desember 2026	Sekretariat
3	Persyaratan Pelayanan	Membuat informasi persyaratan layanan secara jelas dan konsisten	Oktober 2026	Sekretariat/ Bidang Teknis

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Secara keseluruhan, tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan tren peningkatan yang konsisten selama periode 2021 hingga semester I 2026. Pada tahun 2021, nilai SKM berada di kisaran 82,6, yang menjadi titik awal pengukuran. Selanjutnya, pada tahun 2022 terjadi peningkatan cukup signifikan menjadi sekitar 83,5, menandakan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Memasuki tahun 2023, baik pada pengukuran Juni maupun Desember, nilai SKM kembali mengalami peningkatan bertahap hingga berada di kisaran 83,6–83,7. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik dilakukan secara berkelanjutan dan mulai memberikan dampak positif yang stabil. Tren positif tersebut berlanjut pada tahun 2024, dengan nilai SKM pada Juni dan Desember kembali meningkat hingga mendekati 83,8. Peningkatan ini mencerminkan semakin baiknya persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan, baik dari sisi prosedur, kecepatan, maupun sikap petugas.

Pada semester I tahun 2026, nilai SKM mencapai titik tertinggi selama periode pengamatan, yaitu sekitar **84,06** pada pengukuran Juni 2026. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada pada kategori 'Baik', dengan kecenderungan menuju 'sangat baik', sesuai dengan klasifikasi PermenPANRB.

Secara keseluruhan, Nilai SKM Dinas Koperasi dan UKM Prov Kep Bangka Belitung mengalami peningkatan secara konsisten dan berkelanjutan dan tidak terdapat penurunan nilai pada periode pengukuran. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Karena survei berkala yang dilakukan menjadi instrumen penting dalam memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

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. Selain itu upaya perbaikan layanan yang dilakukan unit pelayanan yang efektif akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Analisis ini dapat dijadikan dasar untuk mempertahankan praktik pelayanan yang sudah baik sekaligus mendorong inovasi layanan guna mencapai nilai SKM yang lebih optimal di periode selanjutnya. Dimana, Komitmen kami adalah tidak hanya mempertahankan kategori "**Baik**", tetapi juga terus berupaya keras untuk mengatasi kekurangannya. Dengan fokus pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, perbaikan sarana dan memberikan informasi yang detail terkait syarat pelayanan.

Dinas Koperasi dan UKM menargetkan peningkatan nilai SKM secara berkelanjutan agar dapat menembus batas kategori "**A (Sangat Baik)**" dalam periode survey berikutnya.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode pada Semester 2 Tahun 2025, dengan nilai **83,88** menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 2 Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	81.25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.58
3	Waktu Penyelesaian	81.91
4	Biaya/Tarif	100.00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80.59
6	Kompetensi Pelaksana	82.57
7	Perilaku Pelaksana	81.58
8	Sarana dan Prasarana	80.92
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84.54

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester 2 Tahun 2025. 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Melakukan survey layanan		Belum tersusunnya semua standard pelayanan.
2	Sarana dan Prasarana	Sebagian	Menambah jumlah informasi yang ada meja layanan dan mengupgrade tampilan website serta menambah kursi dimeja pelayanan.		Belum memiliki anggaran khusus untuk mendukung pelayanan.

					
3	3.1 Melakukan update informasi terkait persyaratan pelayanan dan agenda	Sudah	Melakukan update informasi terkait persyaratan layanan	https://kukm.babelprov.go.id	Persyaratan layanan belum semuanya tersusun

	3.2 Menyediakan informasi di lobby kantor dan mempublikasikan Persyaratan Pelayanan Melalui Website dan media sosial	Sudah	Melakukan publikasi baik itu SOP maupun infografis seperti tata cara membuat NIB, tata cara mendirikan koperasi	https://kukm.babelprov.go.id/content/ayo-berkoperasi https://www.instagram.com/p/DBQkEAVzltA/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==	-
--	--	--------------	---	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026 diperoleh 65 responden yang terdiri atas unsur masyarakat dan Pegawai yang menerima pelayanan terkait dengan fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu urusan perkoperasian dan UKM. Berdasarkan hasil analisa data, dihasilkan nilai IKM Unit Pelayanan yakni **3,36** atau nilai konversi IKM sebesar **84,06** berkategori mutu pelayanan **baik**. Penilaian 9 unsur pelayanan menghasilkan rincian sebagai berikut:

1. Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan rata-rata nilai **81,54**.
2. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan rata-rata nilai **82,31**.
3. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan rata-rata nilai **82,69**.
4. Unsur biaya/tarif mendapatkan rata-rata nilai **100,00**.
5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan rata-rata nilai **80,77**.
6. Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan rata-rata nilai **82,31**.
7. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan rata-rata nilai **82,31**.
8. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan rata-rata nilai **81,15**.
9. Unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan rata-rata nilai **83,46**.

Berdasarkan hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah (KUKM) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 84,06. Dengan demikian, nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah (KUKM) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai **80,77**,

unsur sarana dan prasarana dengan nilai 81,15 dan unsur persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 81,54.

- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi **100,00** dari unsur Biaya/tarif, unsur penanganan pengaduan mendapatkan nilai 83,46 dan unsur waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 82,69.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 89 %.

Pangkalpinang, 07 Juli 2026

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah



Arie Primajaya, S.E., M.Si.

NIP. 19751231 200312 1 007

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
SEMESTER I TAHUN 2026**

NILAI IKM	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG SEMESTER I TAHUN 2026
84.06	RESPONDEN Jumlah: 65 RESPONDEN Jenis Kelamin: L: 23 orang / P: 42 orang Pendidikan: SMA: 30 orang DIII: 11 orang S1: 23 orang S2: 1 orang S3: 0 orang Periode Survei = Januari s.d. Juni 2026
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00-64,99

LAMPIRAN

1. Kuesioner



DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2026

Bagus Bu yang terhormat,

Dinas Koperasi dan UKM (DUKM) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sedang melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Berkaitan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bagus Bu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh dan jujur. Dengan mengisi kuesioner ini, Bagus Bu turut berkontribusi bagi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk meningkatkan dan meningkatkan pelayanan publik yang telah diberikan selama ini. Data yang diperoleh akan dipergunakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan.

Dan Mohon diinformasikan, data pribadi dan yang lainnya akan dijaga kerahasiaannya.

Hormat kami,
Dinas Koperasi dan UKM
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Yogyakarta, 2026

Mengetahui dan menyetujui,
Kepala Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

1. PROSA RESPONDEN

20th salah satu contoh jawaban responden

Nama *

Isikan dengan nama lengkap

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia *

☐ 17 - 25 tahun

☐ 26 - 35 tahun

☐ 36 - 45 tahun

☐ 46 - 55 tahun

Pendidikan Terakhir *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA atau setingkat

☐ D1-D3 atau D4

☐ S1-S2

☐ S3

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI

☐ BUMN

☐ swasta

☐ Wiraswasta/UMKM

☐ Lainnya/Unlabeled

2. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

20th salah satu jawaban

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan yang diberikan?

☐ Sangat Baik

☐ Cukup Baik

☐ Buruk

☐ Sangat Buruk

2. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya? *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Lambat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang ada di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung? *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Kirim

Kembalikan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Kunjungi www.google.com/forms/about/ atau kunjungi kami di www.google.com/forms/about/ untuk informasi lebih lanjut.

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

