

LAPORAN TRIWULAN III

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
JL. WR. SUPRATMAN NO. 71, DENPASAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III Tahun 2025 pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban dari penyebaran kuisioner kepada masyarakat di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali yang telah dilaksanakan pada Triwulan III Tahun 2025, menggunakan media *Google.Form*.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali
2. Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali
3. Kepala Bidang Kelembagaan dan Pemberdayaan Koperasi, Kepala Bidang Pengawasan Koperasi, Kepala Bidang Kewirausahaan, Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah beserta staf di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali..
4. Para Kasubag beserta staf di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
5. Masyarakat pengguna layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan dari semua pihak untuk perbaikan dan peningkatan kualitas penulisan laporan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.

Bali, 1 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISI.....ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBARiv

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang1

 B. Dasar Hukum1

 C. Maksud dan Tujuan.....2

 D. Ruang Lingkup.....2

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....3

 A. Penyiapan Bahan.....3

 B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....3

 C. Perangkat dan Metode Pengolahan Data3

 D. Pelaporan.....4

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 5

 A. Karakteristik Responden5

 B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin5

 C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan6

 D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan7

 E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....8

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH 9

 A. Analisa Masalah.....9

 B. Rencana Tindak Lanjut9

BAB V PENUTUP..... 11

 A. Kesimpulan 11

Lampiran 1. Kuisisioner Indek Kepuasan Masyarakat.....12

Lampiran 2. Karakteristik Responden14

Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden 15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin5

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.6

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan8

Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM.....8

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. 6

Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan. 7

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat membutuhkan pengembangan dan peningkatan untuk mencapai kualitas dan mutu pelayanan yang lebih baik. Peningkatan tersebut seperti prosedur pelayanan yang efisien dan efektif, transparansi dalam memberikan pelayanan, informasi dalam mendapat pelayanan, konsistensi, fasilitas pelayanan yang diberikan, sarana prasarana pendukung, waktu dan biaya untuk mendapatkan pelayanan.

Untuk mencapai tujuan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh- sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya penyelenggara pemerintahan. Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang besar dan berarti dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sangatlah penting.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, berkomitmen, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan dapat disampaikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah.

Untuk mengukur kinerja aparaturnya di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat sebagai salah satu, maka diadakanlah survey indeks kepuasan masyarakat menggunakan kuisioner melalui media online *google form*. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 6 unsur pertanyaan dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 pilihan jawaban yang tersedia.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

C. Maksud dan Tujuan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja aparatur di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai media untuk menghimpun aspirasi baik berupa saran dan kritik dari masyarakat sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan agar lebih bermutu dan berkualitas.

D. Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas pada pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, sebanyak 88 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali kepada masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 6 unsur pertanyaan yang relevan dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1). Masyarakat dapat memberikan pendapatnya melalui formulir online *google form*. Hasil dapat ditampilkan secara langsung sesuai dengan karakteristik responden oleh *google form*, seperti misalnya berapa jumlah responden laki-laki/perempuan, pendidikan responden yang mengisi kuisisioner, seluruhnya akan dihitung melalui *google form* termasuk berapa persentasenya. Hasilnya dapat dilihat dalam lampiran laporan ini.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Penyiapan Bahan

Dalam Survey Indeks Standar Kepuasan Masyarakat menggunakan kuisioner sebagai alat penghimpunan data, sedangkan responden yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Kuisioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Bentuk kuisioner terlampir) Masyarakat dapat memberikan penilaian serta kritik/saran dan pendapat melalui media *Google Form* dari Bulan Juli hingga Bulan September 2025.

Bagian dari kuisioner dibagi menjadi 2 bagian yaitu identitas responden (Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan serta Alamat), dan mutu pelayanan publik yang diberikan yang memuat pendapat serta kesimpulan terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang diberikan.

Bentuk jawaban dari pertanyaan-pertanyaan unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu 4 (Sangat Setuju), 3 (Setuju), 2 (Kurang Setuju), 1 (Tidak Setuju).

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden adalah masyarakat yang menjadi penerima layanan, lokasi pengumpulan data terbatas di wilayah Provinsi Bali serta waktu pelaksanaan penghimpunan data dilaksanakan dari Bulan Juli hingga Bulan September 2025.

C. Perangkat dan Metode Pengolahan Data

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

Data responden yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Nilai IKM nya. Nilai IKM pada masing-masing unsur dihitung dengan mencari nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 6 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama.

Untuk memperoleh nilai rata-rata IKM setiap unsur pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-Rata Nilai IKM unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai dari Seluruh Responden Pada Unsur}}{\text{Jumlah Responden yang Mengisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM setiap unsur yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unsur} = \text{Rata-Rata Nilai Masing-Masing Unsur} \times 25$$

Untuk mengetahui nilai IKM secara keseluruhan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total IKM Unsur}}{\text{Total Unsur}} \times 25$$

D. Pelaporan

1. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey kepada masyarakat pengguna layanan dan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 88 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

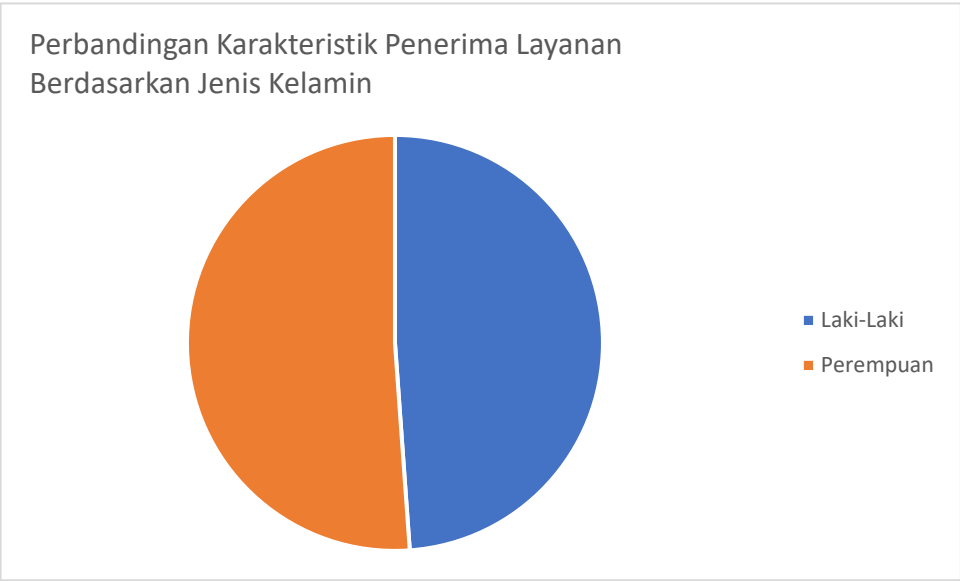
A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali meliputi karakteristik menurut jenis kelamin dan pendidikan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 2. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 2 (dua) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 88 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Kategori Jenis Kelamin	s/d Triwulan III Tahun 2025	
		Orang	%
1	Laki – laki	43	48,86%
2	Perempuan	45	51,14%
Jumlah		88	100,0%



Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

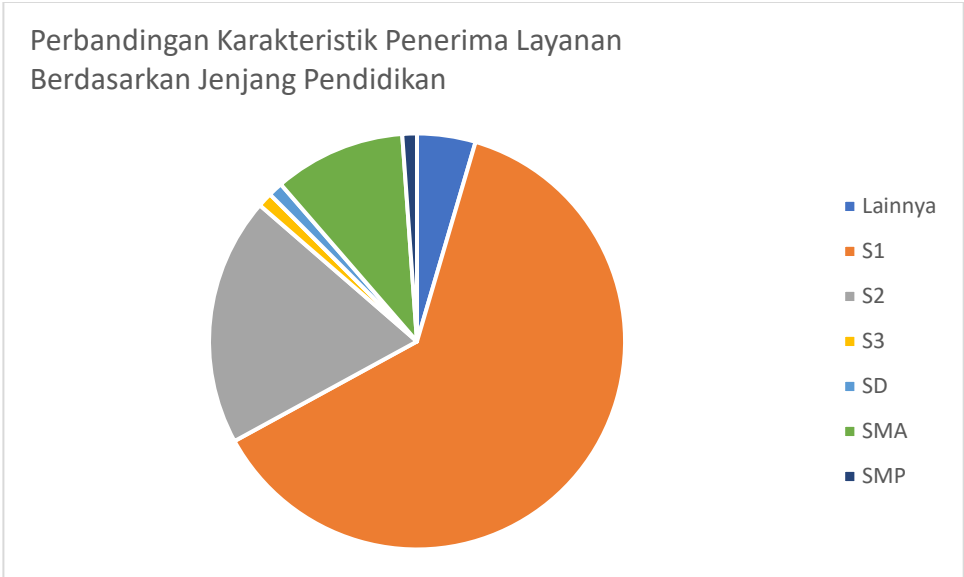
Dari hasil penyebaran kuisioner, responden perempuan dominan sebagai pengakses layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dari Bulan Juli hingga Bulan September 2025 yaitu sebanyak 45 orang (51,14%), dan laki-laki sebanyak 43 orang (48,86%).

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali Provinsi Bali. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.			
No	Kategori Pendidikan	s/d Triwulan III Tahun 2025	
		Orang	%
1	SD	1	1,14
2	SMP	1	1,14
3	SMA	9	10,23
4	S1	55	62,50
5	S2	17	19,32
6	S3	1	1,14

No	Kategori Pendidikan	s/d Triwulan III Tahun 2025	
		Orang	%
7	Lainnya	4	4,55
Jumlah		88	100



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat Pendidikan S1 yang dominan sebanyak 55 orang (62,50%), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan S2 sebanyak 17 orang (19,32%), SMA sebanyak 9 orang (10,23%), Lainnya sebanyak 4 orang (4,55%), S3 sebanyak 1 orang (1,14%) SD sebanyak 1 orang (1,14%) dan SMP sebanyak 1 orang (1,14%)

D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali diperoleh dari survey terhadap 88 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan. Survey dilakukan dari Bulan Juli hingga Bulan September 2025.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 6 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 88 responden seperti pada lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Triwulan III Tahun 2025
1	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,28
2	Prosedur Pelayanan	3,24
3	Kompetensi Petugas	3,17
4	Kualitas Sarana Prasarana	3,11
5	Kesesuaian standar pelayanan	3,19
6	Respon penanganan pengaduan	3,17

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan terendah ada pada kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,11. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat/responden menyatakan pada sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan sudah baik namun harus ditingkatkan. Dan dalam kompetensi petugas dan respon penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan yang memiliki nilai 3,17 juga harus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 88 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai dengan Triwulan III Tahun 2025 adalah 79,88. Kuisioner hasil analisa dari responden seperti pada Lampiran 3.

Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,74	25,00 – 43,74	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,4	43,75 – 62,49	C	Cukup Baik
3	2,5 – 3,24	62,50 – 81,24	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,25 – 100,00	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) Sebesar 79,88 sampai Bulan September 2025, apabila kita lihat tabel tersebut di atas, maka dapat dikatakan Kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan adalah “BAIK”.

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat beraneka ragam dan bervariasi, namun berdasarkan dari pengamatan dan evaluasi yang dilakukan maka diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya hambatan dan kendala tersebut dapat diuraikan sebagai berikut. Sarana dan prasarana yang pada Dinas Koperasi UKM dalam memberikan pelayanan dinilai masih harus ditingkatkan. Hal ini penyebabnya karena sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan seiring berjalannya perkembangan perlu melakukan dilakukan pembaharuan dan peningkatan melihat perkembangan dari tren saat ini, peningkatan ekspektasi standar pelayanan dan perkembangan teknologi, serta unsur lain yang harus diperbaiki adalah kesesuaian waktu respon penanganan pengaduan dan kompetensi petugas.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah yaitu perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dituangkan dalam Tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			Tahun 2025				
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemetaan pelayanan publik yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.	V				Kepala Dinas
		Menginventarisir perangkat sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan.		V			
		Melakukan analisa dan identifikasi sarana prasarana yang kurang memadai serta yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.			V		

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			Tahun 2025				
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	
		Mengalokasikan perencanaan anggaran yang dibutuhkan dalam meningkatkan sarana dan prasarana.				V	
2	Respon Penanganan Pengaduan	Meningkatkan motivasi petugas dengan menciptakan kepedulian terhadap masyarakat.	V				Kepala Dinas
		Memberikan literasi serta pemahaman pentingnya pelayanan yang cepat dan tepat.			V		
3	Kompetensi Petugas	Meningkatkan motivasi petugas dengan menciptakan kepedulian terhadap masyarakat.		V			Kepala Dinas
		Memberikan literasi serta pemahaman pentingnya pelayanan yang cepat dan tepat.				V	

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survey Indeks Kepuasan Masyarakat selama Triwulan III dari Bulan Juli hingga Bulan September 2025 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali secara umum sudah mencerminkan tingkat kualitas yang baik di setiap unsurnya. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai Bulan September 2025 (Triwulan III), setelah dikonversikan dan dianalisa didapatkan nilainya sebesar 79,88 pada interval 81-100 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan masuk kategori **“BAIK”**.
2. Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal maka diperlukan komitmen dalam peningkatan mutu serta kualitas pelayanan di setiap unsurnya baik dari kompetensi individu yang terlibat didalamnya maupun standar pelayanan yang sebagai acuan dalam memberikan pelayanan.

Lampiran 1. Kuisioner Indek Kepuasan Masyarakat

Pemerintah Provinsi Bali

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

KUISIONER STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI BALI

B I U ↺ ✕

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, mohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner dibawah ini.

Isilah pada pilihan angka 1, 2, 3, atau 4 pada pernyataan dibawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap masing-masing pernyataan tersebut, dimana masing-masing angka memiliki arti sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Setuju

Data Responden

Isilah data diri Bapak/Ibu/Saudara yang sebenar-benarnya

Nama *

Teks jawaban singkat

Alamat *

Teks jawaban panjang

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Lainnya

Pertanyaan

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan apa adanya sesuai kondisi.

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan menunjukan sikap yang sopan. *

1

2

3

4

Prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah *

1

2

3

4

Petugas Dinas Koperasi UKM sudah memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Kualitas sarana dan prasarana di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sudah memadai *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

!!!

Penanganan pengaduan masyarakat direspon sangat cepat *

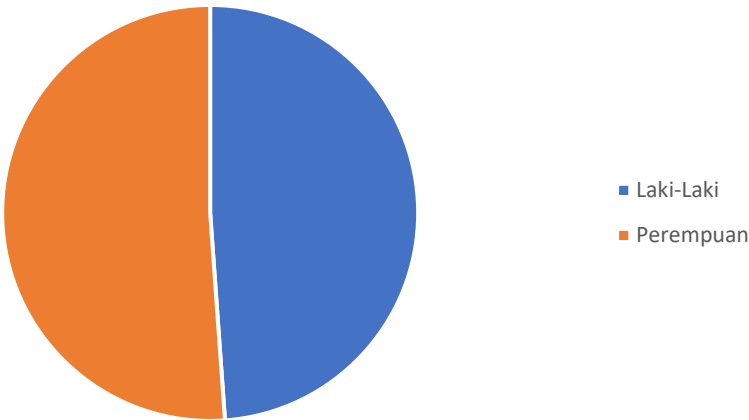
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Mohon memberikan saran terhadap pelayanan yang kami berikan. Untuk pelayanan kami yang lebih baik lagi. *

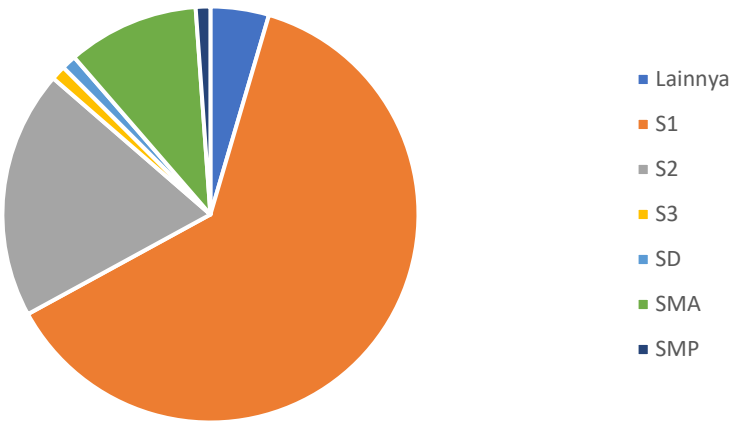
Teks jawaban panjang

Lampiran 2. Karakteristik Responden

Perbandingan Karakteristik Penerima Layanan Berdasarkan Jenis Kelamin



Perbandingan Karakteristik Penerima Layanan Berdasarkan Jenjang Pendidikan



Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Prosedur pelayanan	Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian standar pelayanan	Respon Pengaduan	Saran
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanan dan selalu memberikan informasi yg jelas kepada masyarakat
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan pelayanan dengan mengedepankan 3 S SENYUM SAPA DAN SALAM dan pastikan si penanya puas dengan jawaban yg di berikan sekiranya blm cukup bisa di arahkan ke bidang yang menangani Terima kasih
Perempuan	S3	2	2	1	1	2	3	---
Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3	Pelayanan di dinas koperasi sudah sesuai standar
Perempuan	S1	3	4	3	4	3	4	Pelayanan ,respon sudah sangat baik tapi keramahan petugas perlu ditingkatkan
Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4	-
Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	TINGKATKAN SARANA DAN PRASARANA KANTOR
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Good job
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	dikoperasi sebaiknya mengajukan PangkaLAN LPG 3 KG untuk mengatasi kelangkaan dilingkungan sekitarnya
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	tingkatkan inovasi layanan
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat, pertahankan dan selalu bertanggungjawab terhadap proses dan hasil output pekerjaan.

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Prosedur pelayanan	Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian standar pelayanan	Respon Pengaduan	Saran
Laki-Laki	SMP	3	3	3	3	3	3	-
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Sudah baik, silahkan ditingkatkan atau dijaga pelayanannya yang sudah baik ini
Laki-Laki	SMA	2	2	2	2	2	2	lebih ditingkatkan
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	Pelayanan perlu ditingkatkan
Laki-Laki	S1	3	4	3	3	3	3	sudah sangat berlaian dengan baik
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Agar kedepannya pelayanan kepada masyarakat lebih ditingkatkan
Laki-Laki	S2	4	3	3	3	3	3	Tetap laksanakan pelayanan yang terbaik dan paripurna. Bravo Diskop UKM Bali
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	-
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	-
Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3	Semoga ditingkatkan layanannya
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	.
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	-
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Selalu melayani dengan baik
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	untuk dipertahankan
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	kedepannya perlu ditingkatkan
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Agar selalu dilakukan inovasi
Laki-Laki	S2	4	3	3	4	4	3	Harga barang barang apapun itu baik sembako harga agar lebih murah dari pada harga di luar

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Prosedur pelayanan	Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian standar pelayanan	Respon Pengaduan	Saran
								koperasi demi pegawai dan masyarakat
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat baik, dapat dipertahankan atau ditingkatkan kembali
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali tetaplah sebagai pendamping bagi koperasi terkait tata kelola agar koperasi di daerah bisa lebih baik ke depannya
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	S2	4	4	4	3	4	4	Tetap memberikan pelayanan yang ramah
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	pelayanan sudah baik ,dipertahankan dan ditingkankan lagi
Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah baik. pertahankan
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	agar ditingkatkan lagi
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	-
Perempuan	S1	4	4	3	3	3	3	-
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	Berikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku
Perempuan	S1	4	3	4	3	4	4	Kami berharap Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Bali dapat terus meningkatkan kualitas layanan melalui kemudahan akses informasi, pendampingan yang berkesinambungan, serta inovasi berbasis digital untuk mendukung kemajuan UMKM di Bali

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Prosedur pelayanan	Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian standar pelayanan	Respon Pengaduan	Saran
Perempuan	SD	3	3	3	3	3	3	Keramah tamahan serta perilaku sopan, serta memberi pelayanan kepada masyarakat agar dipertahankan, tetap beretika baik kepada semua orang
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	-
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Pertahankan Kualitas Pelayanannya
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	3	-
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	.
Perempuan	S2	3	4	4	3	3	4	-
Perempuan	S2	3	3	2	2	3	2	Tingkatkan Kualitas sarana dan prasarana dan layanan pengaduan masyarakat. Terimakasih
Perempuan	S2	4	3	3	3	3	3	Agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi
Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	3	Vasudewa kutumbahkan melayani adalah kewajiban agar komitmen ini ditingkatkan 🙏🙏
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Pelayanan akan terus ditingkatkan lagi
Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3	semoga kedepannya kualitas pelayanan lebih meningkat
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	.
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	-
Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	3	4	Melayani konsumen dengan baik dan ramah
Laki-Laki	S1	4	3	3	2	3	2	Tingkatkan pelayanan yg profesional
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	Hadirkan senyum untuk pelayanan utama

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Prosedur pelayanan	Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian standar pelayanan	Respon Pengaduan	Saran
Perempuan	S1	4	3	3	3	4	3	sudah bagus dan ditingkatkan lagi
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Tidak Ada
Perempuan	S1	1	1	1	1	1	1	PELAYANAN BAGUS MEMUASKAN
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	laksanakan pelayanana sesuai prosedur dan profesional
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan
Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3	Lanjutkan dan tingkatkan
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Luar Biasa
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Luar Biasa
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	-
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	tingkatkan lagi
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan lagi
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Waktu pelayanan di beberapa bagian masih kurang efisien, menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama.
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Informasi terkait program bantuan dan pelatihan bagi pelaku UMKM belum tersebar secara merata, terutama di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota atau wilayah pelosok.
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Dinas Koperasi UKM harus tanggap dan memberikan informasi yang jelas dan transparansi dalam pelayanan untuk usaha kecil dan menengah
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	BAGUS DAN TINGKATKAN LAGI

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Prosedur pelayanan	Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian standar pelayanan	Respon Pengaduan	Saran
Laki-Laki	S2	3	4	3	1	3	3	sarana dan prasarana pada Kantor agar di perbaharui semuanya
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	di tingkatkan trus agar pelayanan menjadi lebih baik
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	pelayan nya sudah bagus mohon lebih ditingkatkan lagi. terimakasih
		3,28	3,24	3,17	3,11	3,19	3,17	3,20
		82,10	80,97	79,26	77,84	79,83	79,26	79,88

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Kurang Setuju

Angka 3 : Setuju

Angka 4 : Sangat Setuju