



LAPORAN TRIWULAN IV

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 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV 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 IV Tahun 2025, menggunakan media *Google.Form*.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 ini mulai dari pelaksanaan survei 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, 2 Januari 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 PEMBAHASAN5

 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 MASALAH9

 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**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin5

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.6

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan7

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 survei 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

Survei 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 survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas pada pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, sebanyak 217 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 Survei Indeks Standar Kepuasan Masyarakat menggunakan kuisioner sebagai alat penghimpunan data, sedangkan responden yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Kuisioner ini disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Bentuk kuisioner terlampir) Masyarakat dapat memberikan penilaian serta kritik/saran dan pendapat melalui media *Google Form* dari Bulan Oktober hingga Bulan Desember 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 Oktober hingga Bulan Desember 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 :

Rata-Rata Nilai IKM unsur

=

Jumlah Nilai dari Seluruh Responden Pada Unsur

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 survei kepada masyarakat pengguna layanan dan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survei IKM terhadap 217 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

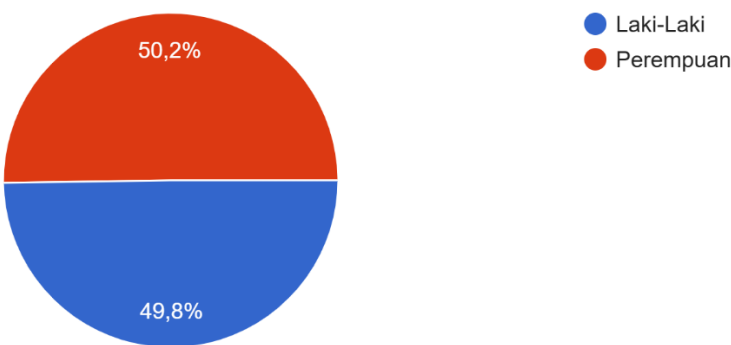
Karakteristik responden pada survei IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali meliputi karakteristik menurut jenis kelamin dan pendidikan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 2. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 2 (dua) kategori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

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 217 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 IV Tahun 2025	
		Orang	%
1	Laki – laki	108	49,77%
2	Perempuan	109	50,23%
Jumlah		217	100,0%

Jenis Kelamin
217 jawaban



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 Oktober hingga Bulan Desember 2025 yaitu sebanyak 109 orang (50,23%), dan laki-laki sebanyak 108 orang (49,77%).

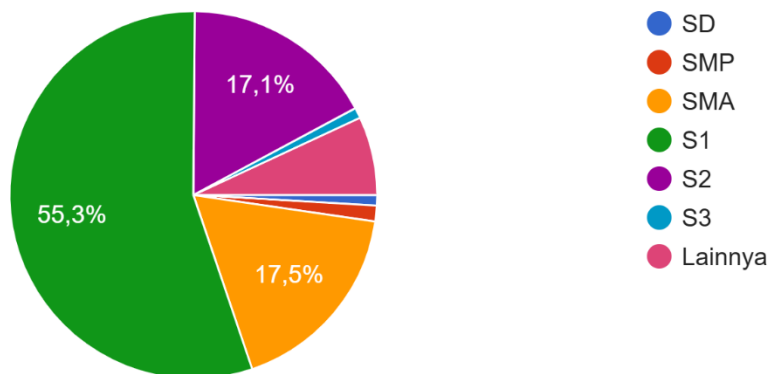
C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

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 IV Tahun 2025	
		Orang	%
1	Lainnya	15	6,91%
2	S1	120	55,30%
3	S2	37	17,05%
4	S3	2	0,92%
5	SD	2	0,92%
6	SMA	38	17,51%
7	SMP	3	1,38%
Jumlah		217	100

Pendidikan Terakhir
217 jawaban



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat Pendidikan S1 yang dominan sebanyak 120 orang (55,30%), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 38 orang (17,51%), S2 sebanyak 37 orang (17,05%), Lainnya sebanyak 15 orang (6,91%), SMP sebanyak 3 orang (1,38%), S3 sebanyak 2 orang (0,92%) dan SD sebanyak 2 orang (0,92%)

D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali diperoleh dari survei terhadap 217 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan. Survei dilakukan dari Bulan Oktober hingga Bulan Desember 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 217 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 IV Tahun 2025
1	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,36
2	Prosedur Pelayanan	3,29
3	Kompetensi Petugas	3,27

NO	Unsur Pelayanan	Triwulan IV Tahun 2025
4	Kualitas Sarana Prasarana	3,11
5	Kesesuaian standar pelayanan	3,29
6	Respon penanganan pengaduan	3,24

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 respon penanganan pengaduan yang memiliki nilai 3,24 juga harus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisisioner yang sudah disebar kepada 217 responden menunjukan bahwa nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai dengan Triwulan IV Tahun 2025 adalah 81,57. Kuisisioner 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 81,57 sampai Bulan Desember 2025, apabila kita lihat tabel tersebut di atas, maka dapat dikatakan Kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan adalah **“SANGAT BAIK”**.

BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei 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.

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 2026				
			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 2026				
			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			

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Indeks Kepuasan Masyarakat selama Triwulan IV dari Bulan Oktober hingga Bulan Desember 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 Desember 2025 (Triwulan IV), setelah dikonversikan dan dianalisa didapatkan nilainya sebesar 81,57 pada interval 81-100 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan masuk kategori **“SANGAT 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. Kuisiener 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 E T

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 :

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- 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

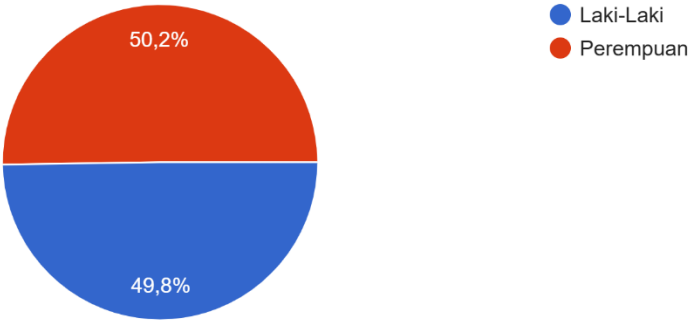
4

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

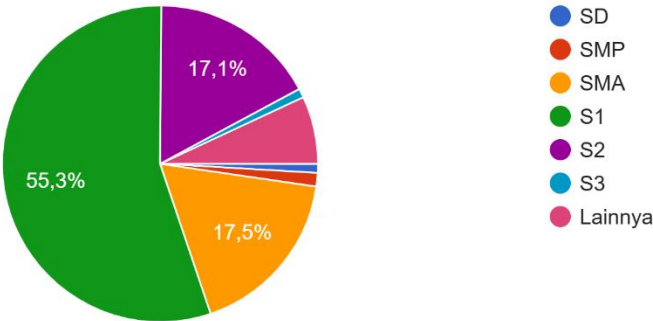
Teks jawaban panjang

Lampiran 2. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin
217 jawaban



Pendidikan Terakhir
217 jawaban



Lampiran 3

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
Laki-Laki	S1	3	3	2	2	3	3
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	2	2	3	3
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	Lainnya	3	3	3	4	3	3
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4
Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMP	3	3	3	3	4	3
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	4
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4

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
Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3
Perempuan	S1	4	3	1	1	2	2
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	4
Laki-Laki	S1	3	3	4	3	3	3
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	3	3	4	3	4	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	4	4	3
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	SMA	3	4	4	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Lainnya	4	4	4	3	3	3
Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2	4	4	4	2	4	4

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
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	3	3	4	3	3	4
Perempuan	SMA	4	4	4	4	3	4
Laki-Laki	S1	3	3	4	3	4	4
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	4	3	4	3	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	1	3	2	2	1
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4
Perempuan	S1	3	4	3	3	4	4
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3
Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	2	2	2	2
Perempuan	S1	3	3	4	3	4	4
Laki-Laki	S2	4	3	4	2	4	3
Perempuan	S1	4	4	3	2	3	4
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3

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
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	3
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3
Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3
Laki-Laki	S2	1	2	2	1	1	2
Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3
Perempuan	S2	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	3	4	3
Laki-Laki	SMA	2	2	2	2	2	2
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	2	2	3	2
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	2	1	1	1	1	1
Laki-Laki	S1	3	4	3	4	3	3
Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3

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
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2	4	3	3	3	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	2
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SD	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	4	3	3	4	3
Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	3	2	3	3
Perempuan	SMA	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	3	3	4	3	3	3
Laki-Laki	S2	4	3	4	3	4	3
Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	4	3
Perempuan	SMP	4	3	4	4	4	4
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3

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
Laki-Laki	Lainnya	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	3	4	4	3	3
Perempuan	S1	4	4	3	3	3	4
Laki-Laki	Lainnya	3	4	3	2	3	3
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S3	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S3	2	2	1	1	2	3
Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	4	3	4	3	4
Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMP	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	2	2	2	2	2	2
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	4	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3

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
Laki-Laki	S2	4	3	3	3	3	3
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
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
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
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
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	4	3	3	4	4	3
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S2	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3

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
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	4	4	3	3	3	3
Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S1	4	3	4	3	4	4
Perempuan	SD	3	3	3	3	3	3
Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
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
Perempuan	S2	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	3
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3
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
Laki-Laki	S1	4	3	3	2	3	2
Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	4	3	3	3	4	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3

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
Perempuan	S1	1	1	1	1	1	1
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
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S2	3	4	3	1	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
Rata-Rata Nilai Per Unsur		3,36	3,29	3,27	3,11	3,29	3,24
Nilai Konversi		84,10	82,37	81,68	77,76	82,37	81,11
Rata-Rata Nilai Konversi		81,57					

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Kurang Setuju

Angka 3 : Setuju

Angka 4 : Sangat Setuju