



பிளவிக்ருகுகுபுபிசுமி பவளி
PEMERINTAH PROVINSI BALI
பிளவிக்ருகுகுபிசுமி பவளி பிளவிக்ருகுகுபிசுமி பவளி
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
பிளவிக்ருகுகுபிசுமி பவளி பிளவிக்ருகுகுபிசுமி பவளி பிளவிக்ருகுகுபிசுமி பவளி
JALAN D.I. PANJAITAN NITI MANDALA DENPASAR BALI , TELEPON (0361) 225091,
WEBSITE : www.diskopukm.baliprov.go.id

Bali, 27 Desember 2021

Kepada
Yth. Biro Organisasi Setda
Provinsi Bali
di -
Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.25.045.2/1513/Umpeg/Diskop UKM

No.	Jenis Surat Yang Dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Semester II Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.	1 (satu) gabung	Bersama ini dikirim untuk dapat ditindaklanjuti

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS
I Wayan Mardiana
NIP. 19620317 199003 1 013



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



LAPORAN SEMESTER II SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

PEMERINTAH PROVINSI BALI

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI BALI

JL. D.I. PANJAITAN NITI MANDALA, DENPASAR



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

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) Semester II Tahun 2021 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 Semester II Tahun 2021, menggunakan media *Google.Form*.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali
2. Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali
3. Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi, Kepala Bidang Pengawasan Koperasi, Kepala Bidang Pemberdayaan Koperasi, Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah, Kepala UPTD Diklat Koperasi dan UMKM beserta staf.
4. Para Kasi dan Kasubag beserta staf di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
5. Tim IT di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
6. Masyarakat penerima layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
7. 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, 15 Desember 2021

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL.....iv

DAFTAR GAMBARv

BAB I PENDAHULUAN.....1

 A. Latar Belakang.....1

 B. Dasar Hukum2

 C. Maksud dan Tujuan.....2

 D. Ruang Lingkup3

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN4

 A. Penyiapan Bahan.....4

 B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....4

 C. Perangkat dan Metode Pengolahan Data4

 D. Pelaporan5

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN6

 A. Karakteristik Responden.....6

 B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin6

 C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan7

 D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan9

 E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat10

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH11

 A. Analisa Masalah.....11

 B. Pemecahan Masalah.....11

BAB V PENUTUP12

 A. Kesimpulan12

Lampiran 1. Kuisisioner Indek Kepuasan Masyarakat.....13

Lampiran 2. Karakteristik Responden16

Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden17



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin6

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....8

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan9

Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM.....10



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.7

Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.8



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur 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 aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur penyelenggara pemerintahan. Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang besar dan berarti dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kepercayaan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

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

Untuk mengukur kinerja aparatur 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 di semester II tahun 2021 menggunakan kuisisioner memanfaatkan media online *Google Form*. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 6



pertanyaan dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 5 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 penilaian pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dengan cara menyebarkan link kuisisioner ke berbagai Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Instansi Vertikal/Lembaga Terkait, Pelaku Usaha dan Koperasi, dan Dinas Koperasi UKM Kabupaten/Kota se-Bali. Sebanyak 270 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 5 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 oleh *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* mulai bulan Oktober 2021.

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 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), 3 (Netral), 2 (Tidak Setuju), 1 (Sangat Tidak Setuju).

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden adalah masyarakat yang menjadi penerima layanan di berbagai Perangkat Daerah pada lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Instansi Vertikal/Lembaga Terkait, Pelaku Usaha dan Koperasi, dan Dinas Koperasi UKM Kabupaten/Kota se-Bali, lokasi pengumpulan data terbatas di wilayah Provinsi Bali serta waktu pelaksanaan penghimpunan data dilaksanakan mulai bulan Oktober hingga Nopember 2021.

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 unsur pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-Rata Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 20 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Rata-Rata Nilai Masing-Masing Unsur} \times 20$$

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 20.

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 masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 270 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

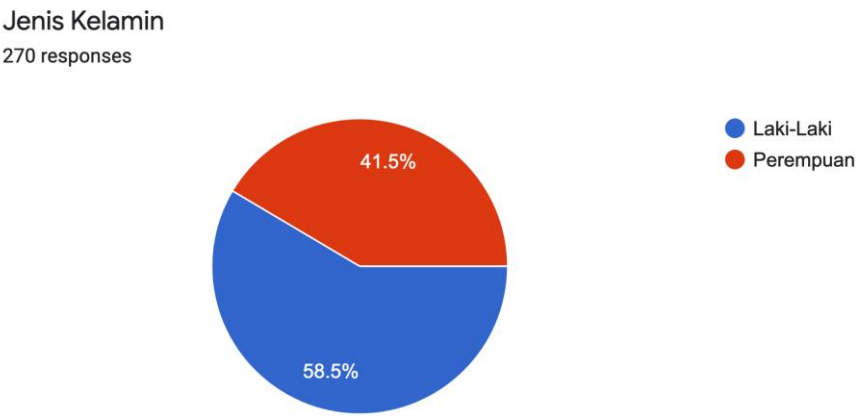
Kajian variabel jenis kelamin pada 270 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	s/d Semester II Tahun 2021	
		Orang	%
1	Laki – laki	158	58,5



No	Kategori Jenis Kelamin	s/d Semester II Tahun 2021	
		Orang	%
2	Perempuan	112	41,5
Jumlah		270	100



Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden Laki-Laki dominan sebagai pengakses layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai Bulan Nopember 2021 yaitu sebanyak 158 orang (58,5%), sedangkan perempuan hanya sebanyak 112 orang (41,5%).

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

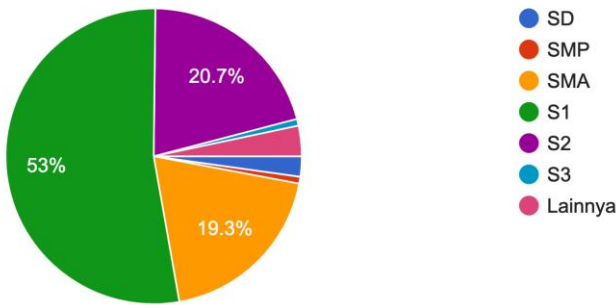
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Koperasi,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



Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

No	Kategori Pendidikan	s/d Semester II Tahun 2021	
		Orang	%
1	SD	6	2,2
2	SMP	2	0,7
3	SMA	52	19,3
4	S1	143	53
5	S2	56	20,7
6	S3	2	0,7
7	Lainnya	9	3,3
Jumlah		270	100

Pendidikan Terakhir
270 responses



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat Pendidikan S1 yang dominan sebanyak 143 orang (53%), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan S2 sebanyak 56 orang (20,7%), SMA sebanyak 52 orang (19,3%), Lainnya sebanyak 9 orang (3,3%), SD sebanyak 6 orang (2,2%), S3 sebanyak 2 orang (0,7%), serta SMP sebanyak 2 orang (0,7%).



D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali diperoleh dari survey terhadap 270 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan. Survey dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Nopember 2021.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 5 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 270 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	Semester I Tahun 2021
1	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	4,104
2	Prosedur Pelayanan	4,025
3	Kompetensi Petugas	3,974
4	Kualitas Sarana Prasarana	3,881
5	Kesesuaian standar pelayanan	4,014
6	Respon penanganan pengaduan	3,944

Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa unsur pelayanan terendah ada pada kualitas sarana prasarana dengan nilai rata-rata 3,881. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat/responden menyatakan pada unsur kualitas sarana prasaran yang digunakan dalam memberikan pelayanan harus segera ditingkatkan. Dan dalam waktu respon penanganan pengaduan yang memiliki nilai 3,944 juga harus segera 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 270 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai dengan semester II Tahun 2021 memiliki nilai rata-rata 79,8. 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 – 1,79	20 – 36	E	Tidak Baik
2	1,80 – 2,59	36 - 52	D	Kurang Baik
3	2,60 – 3,39	52-68	C	Cukup Baik
4	3,40 – 4,19	68 - 84	B	Baik
5	4,20 – 5,00	84-100	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) Sebesar 79,8 sampai Bulan Nopember 2021, 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. Kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan dinilai harus segera ditingkatkan. Hal ini penyebabnya karena banyaknya sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui dan ditingkatkan kapasitasnya seperti jumlah sarana dan prasarana yang dipakai dalam memberikan pelayanan dan mengingat sekarang dalam masa pandemi menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka alternatif pemecahannya adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana yang digunakan sehingga dapat memenuhi kebutuhan petugas maupun masyarakat dalam memberikan atau menerima pelayanan.
2. Menggunakan alternatif-alternatif berbasis teknologi sebagai salah satu sarana memberikan pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan.
3. Menciptakan dan mengembangkan inovasi dalam bidang teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survey Indeks Kepuasan Masyarakat selama 2 semester hingga Bulan Nopember 2021 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 Nopember 2021 (Semester II), setelah dikonversikan dan dianalisa didapatkan nilainya sebesar 79,8 pada interval 68-84 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 sarana prasarana pendukung dan setiap individu yang terlibat didalamnya.



Lampiran 1. Kuisiuner Indek Kepuasan Masyarakat



GOVERNMENT OF BALI

PEMERINTAH PROVINSI BALI

GOVERNMENT OF BALI

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH



KUISIONER STANDAR KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI BALI SEMESTER 2
TAHUN 2021

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

Isilah pada pilihan angka 1, 2, 3, 4, atau 5 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. Netral

4. Setuju

5. Sangat Setuju

Data Responden

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

Nama *

Your answer

Alamat *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

Choose

13

Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Pertanyaan

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan apa adanya sesuai kondisi.

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan menunjukan sikap yang sopan. *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Petugas Dinas Koperasi UKM sudah memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5



Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Penanganan pengaduan masyarakat direspon sangat cepat *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

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

Your answer

Never submit passwords through Google Forms.

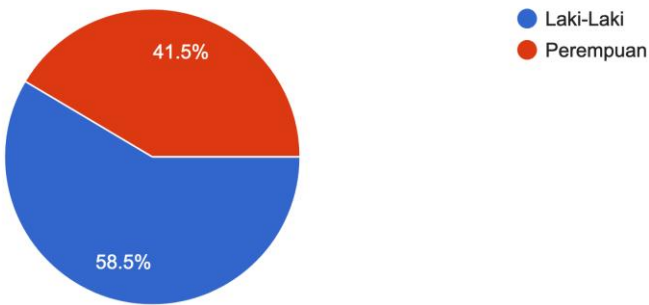
This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

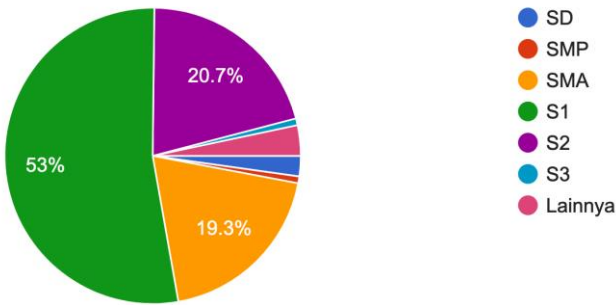


Lampiran 2. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin
270 responses



Pendidikan Terakhir
270 responses



Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
1	Perempuan	S1	5	5	5	5	5	5
2	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
3	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	4	4
4	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5
5	Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	3	4
6	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
7	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
8	Laki-Laki	S1	4	4	5	3	4	4
9	Laki-Laki	S1	4	3	4	4	4	4
10	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	4
11	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
12	Laki-Laki	Lainnya	5	5	4	3	4	4
13	Perempuan	Lainnya	4	4	4	3	4	3
14	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	4	4
15	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
16	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
17	Laki-Laki	S1	5	4	5	4	4	4
18	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	S1	4	4	3	3	3	2
20	Laki-Laki	S1	5	5	4	4	5	5
21	Laki-Laki	SMA	3	4	3	3	3	4
22	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4
23	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
24	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
25	Laki-Laki	Lainnya	5	5	5	5	5	5



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
26	Laki-Laki	S1	5	4	5	4	5	5
27	Laki-Laki	SMA	2	2	2	2	2	1
28	Perempuan	S1	3	4	4	4	4	4
29	Laki-Laki	S1	4	4	5	4	4	4
30	Laki-Laki	S2	5	4	4	4	4	4
31	Laki-Laki	S1	5	4	4	3	4	3
32	Laki-Laki	S1	5	5	4	4	5	4
33	Laki-Laki	S1	4	5	4	5	4	5
34	Laki-Laki	SMP	5	4	4	4	4	4
35	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
36	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
37	Perempuan	S1	5	5	5	4	5	5
38	Laki-Laki	S1	4	2	4	4	4	4
39	Perempuan	S1	3	4	3	3	3	3
40	Perempuan	SMA	4	4	4	3	4	4
41	Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	5	5	4
42	Laki-Laki	SMA	5	5	5	3	3	3
43	Perempuan	SMA	4	3	4	4	4	3
44	Laki-Laki	S1	4	4	4	5	5	4
45	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
46	Perempuan	S1	2	1	1	1	1	1
47	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
48	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
49	Laki-Laki	SMA	4	5	4	4	4	4
50	Laki-Laki	S2	4	4	4	3	4	4
51	Perempuan	S2	5	5	4	4	5	5
52	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	3	3



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
53	Laki-Laki	S3	5	5	5	5	5	5
54	Laki-Laki	S1	5	5	4	4	4	5
55	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
56	Laki-Laki	S1	1	2	2	1	1	2
57	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
58	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
59	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
60	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
61	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	4
62	Perempuan	S1	3	4	3	3	4	4
63	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
64	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
65	Laki-Laki	S2	5	5	4	5	5	5
66	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	5	5
67	Perempuan	S2	5	5	5	4	4	5
68	Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	5	4	4
69	Laki-Laki	S1	3	4	4	4	4	4
70	Laki-Laki	S1	5	5	5	3	5	5
71	Laki-Laki	S1	4	4	4	2	4	4
72	Laki-Laki	S1	1	1	1	1	1	1
73	Perempuan	S1	4	4	3	3	3	3
74	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4
75	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
76	Perempuan	S1	5	5	5	5	5	5
77	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
78	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	3
79	Perempuan	S1	3	3	2	3	2	3
80	Laki-Laki	SMA	4	4	5	4	4	4
81	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
82	Perempuan	SMA	5	4	4	4	4	4



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
83	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
84	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
85	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
86	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
87	Laki-Laki	S1	2	2	4	4	3	3
88	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
89	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
90	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	4	3
91	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
92	Perempuan	S2	2	3	1	3	3	3
93	Laki-Laki	S1	4	4	5	3	4	4
94	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
95	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
96	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
97	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
98	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
99	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
100	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
101	Perempuan	S1	3	3	3	4	4	4
102	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
103	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
104	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
105	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	5	4
106	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	5	4
107	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
108	Laki-Laki	S2	4	4	3	3	4	3
109	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
110	Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	4	4	4
111	Perempuan	S2	4	3	3	4	4	3
112	Laki-Laki	SMA	4	4	1	4	1	4



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
113	Perempuan	S1	3	4	4	4	4	4
114	Laki-Laki	S1	4	4	3	2	4	4
115	Perempuan	S2	5	5	5	5	5	5
116	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
117	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
118	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
119	Laki-Laki	S1	4	5	4	4	4	4
120	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
121	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
122	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
123	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
124	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
125	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	4
126	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
127	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
128	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	5	4
129	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
130	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
131	Laki-Laki	Lainnya	5	4	4	3	5	4
132	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
133	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
134	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	3
135	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
136	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
137	Laki-Laki	S2	4	5	4	4	4	4
138	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
139	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
140	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	3
141	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
142	Perempuan	S1	5	5	4	4	5	4



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
143	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
144	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
145	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	4
146	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
147	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
148	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
149	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
150	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
151	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
152	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
153	Laki-Laki	S3	5	4	4	4	4	4
154	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
155	Perempuan	S2	4	3	4	4	4	3
156	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
157	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
158	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
159	Perempuan	S1	4	4	4	3	3	3
160	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
161	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
162	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
163	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
164	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	4	4
165	Perempuan	S2	5	5	5	5	5	5
166	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
167	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
168	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
169	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
170	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
171	Laki-Laki	S2	4	4	3	3	3	4
172	Laki-Laki	S2	3	4	3	3	3	4



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
173	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
174	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4
175	Perempuan	S1	4	4	3	3	4	4
176	Perempuan	S2	4	4	3	3	4	3
177	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3
178	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
179	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
180	Perempuan	S1	3	4	3	3	3	3
181	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
182	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
183	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
184	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
185	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
186	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
187	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
188	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
189	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	4	4
190	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
191	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
192	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
193	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
194	Laki-Laki	S1	2	2	2	2	2	2
195	Laki-Laki	S1	5	4	5	4	4	4
196	Perempuan	S1	5	5	4	5	5	4
197	Perempuan	S1	4	4	4	4	3	4
198	Perempuan	S1	5	4	4	4	5	3
199	Laki-Laki	S1	4	4	5	4	5	5
200	Perempuan	S1	4	5	5	4	4	4
201	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3
202	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	5	4



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
203	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3
204	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
205	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
206	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
207	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
208	Laki-Laki	SMA	5	5	5	4	5	5
209	Laki-Laki	SMA	5	5	5	4	5	5
210	Laki-Laki	SD	4	4	3	4	4	3
211	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
212	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
213	Perempuan	SMP	4	4	5	4	4	4
214	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
215	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
216	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
217	Laki-Laki	SMA	4	4	5	4	4	4
218	Laki-Laki	SD	4	4	4	4	4	4
219	Laki-Laki	SD	4	4	4	4	5	4
220	Laki-Laki	SD	4	4	4	4	4	4
221	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
222	Laki-Laki	SD	4	4	4	4	4	4
223	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	4
224	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
225	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
226	Laki-Laki	S2	4	3	4	2	3	3
227	Laki-Laki	S1	2	2	2	2	2	2
228	Laki-Laki	S1	5	3	4	4	5	4
229	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
230	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
231	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
232	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
233	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
234	Laki-Laki	SD	4	4	4	4	4	4
235	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
236	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
237	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
238	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
239	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
240	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
241	Perempuan	S2	5	4	4	4	4	4
242	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	5	4
243	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	4
244	Laki-Laki	S1	1	1	1	1	1	1
245	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	4
246	Perempuan	S1	5	4	5	5	4	5
247	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4
248	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
249	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
250	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
251	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
252	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4
253	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
254	Laki-Laki	S1	4	5	5	5	4	4
255	Perempuan	S1	4	5	5	5	5	5
256	Perempuan	SMA	4	5	4	4	4	4
257	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
258	Perempuan	S1	5	5	4	4	5	5
259	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
260	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
261	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
262	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
263	Perempuan	S1	5	4	4	4	5	1
264	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	4
265	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
267	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
268	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
269	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
270	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
Rata-Rata Nilai IKM Per Unsur Pelayanan			4,103	4,025	3,974	3,881	4,014	3,944
Nilai Konversi Per Unsur Pelayanan			82,07	80,51	79,48	77,62	80,29	78,88

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Tidak Setuju

Angka 3 : Netral

Angka 4 : Setuju

Angka 5 : Sangat Setuju

