



LAPORAN TRIWULAN I SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

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 I Tahun 2024 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 I Tahun 2024, menggunakan media *Google.Form*.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 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 dan Pemberdayaan Koperasi, Kepala Bidang Pengawasan Koperasi, Kepala Bidang Kewirausahaan, Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah beserta staf.
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, 8 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISI.....ii

DAFTAR TABEL..... iii

DAFTAR GAMBARiv

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang 1

 B. Dasar Hukum 1

 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 Data 3

 D. Pelaporan..... 4

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 5

 A. Karakteristik Responden 5

 B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 5

 C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 6

 D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 7

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

BAB I ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH 9

 A. Analisa Masalah..... 9

 B. Rencana Tindak Lanjut 9

BAB V PENUTUP..... 11

 A. Kesimpulan 11

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

Lampiran 2. Karakteristik Responden 13

Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden 14

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 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 121 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 Januari hingga Bulan Maret 2024.

Bagian dari kuisioner dibagi menjadi 2 bagian yaitu identitas responden (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 Januari hingga Bulan Maret 2024.

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 :

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

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 :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total IKM unsur}}{\text{Total unsur}}$$

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 121 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

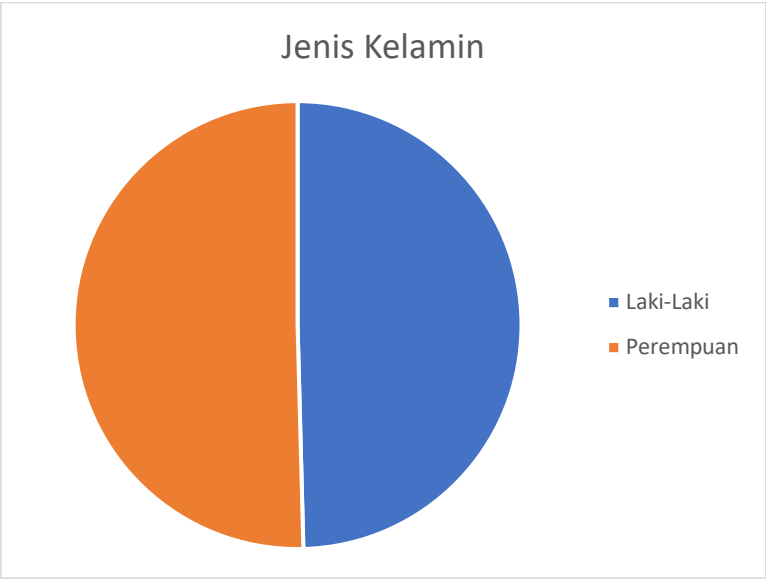
A. Karakteristik Responden

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 121 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 I Tahun 2024	
		Orang	%
1	Laki – laki	60	49,59%
2	Perempuan	61	50,41%
Jumlah		121	100,0%



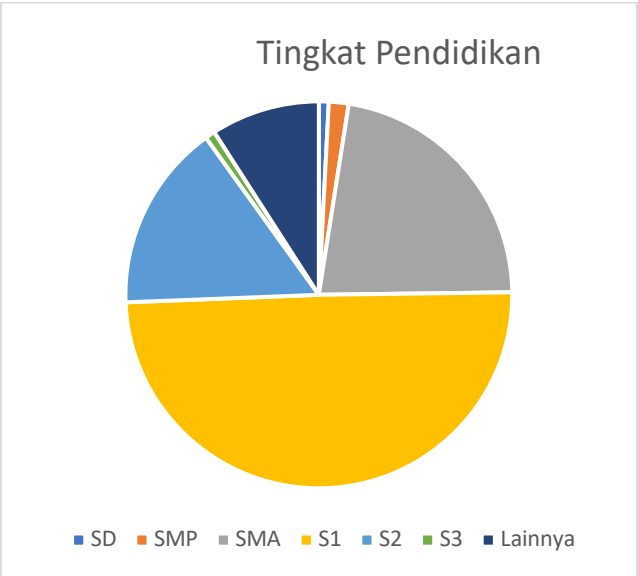
Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden perempuan dominan sebagai pengakses layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dari Bulan Januari hingga Bulan Maret 2024 yaitu sebanyak 61 orang (50,41%), dan laki-laki hanya sebanyak 60 orang (49,59%).

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 I Tahun 2024	
		Orang	%
1	SD	1	0,83
2	SMP	2	1,65
3	SMA	27	22,31
4	S1	60	49,59
5	S2	19	15,70
6	S3	1	0,83
7	Lainnya	11	9,09
Jumlah		121	100



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat Pendidikan S1 yang dominan sebanyak 60 orang (49,59%), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 27 orang (22,31%), S2 sebanyak 19 orang (15,70%), Lainnya sebanyak 11 orang (9,09), SMP sebanyak 2 orang (1,65%), SD sebanyak 1 orang (0,83%), dan S3 sebanyak 1 orang (0,83%)

D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali diperoleh dari survey terhadap 121 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan. Survey dilakukan dari Bulan Januari hingga Bulan Maret 2024.

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 121 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 I Tahun 2024
1	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,471
2	Prosedur Pelayanan	3,405
3	Kompetensi Petugas	3,421
4	Kualitas Sarana Prasarana	3,198
5	Kesesuaian standar pelayanan	3,455

NO	Unsur Pelayanan	Triwulan I Tahun 2024
6	Respon penanganan pengaduan	3,397

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan terendah ada pada kualitas sarana prasarana dengan nilai rata-rata 3,198. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat/responden menyatakan pada unsur kualitas sarana prasarana dalam memberikan pelayanan sudah baik namun harus ditingkatkan. Dan dalam hal respon penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan yang memiliki nilai 3,397 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 121 responden menunjukan bahwa nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai dengan Triwulan I Tahun 2024 adalah 84,78. 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 84,78 sampai Bulan Maret 2024, 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 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 Dinas Koperasi UKM dalam memberikan pelayanan dinilai masih harus ditingkatkan. Hal ini penyebabnya karena usia sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan seiring berjalannya perkembangan teknologi, sarana dan prasarana harus dapat diperbaharui serta unsur lain yang harus diperbaiki adalah 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 Kualitas Sarana Prasarana 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
			Mei 2024				
			Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu 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
			Mei 2024				
			Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu 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 Survey Indeks Kepuasan Masyarakat selama 1 Triwulan dari Bulan Januari hingga Bulan Maret 2024 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 Maret 2024 (Triwulan I), setelah dikonversikan dan dianalisa didapatkan nilainya sebesar 84,78 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 sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

Lampiran 1. Kuisiener Indek Kepuasan Masyarakat



பெர்தந்திரபுரவியகரளி

PEMERINTAH PROVINSI BALI

பெர்தந்திரபுரவியகரளி

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 kuisiener 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

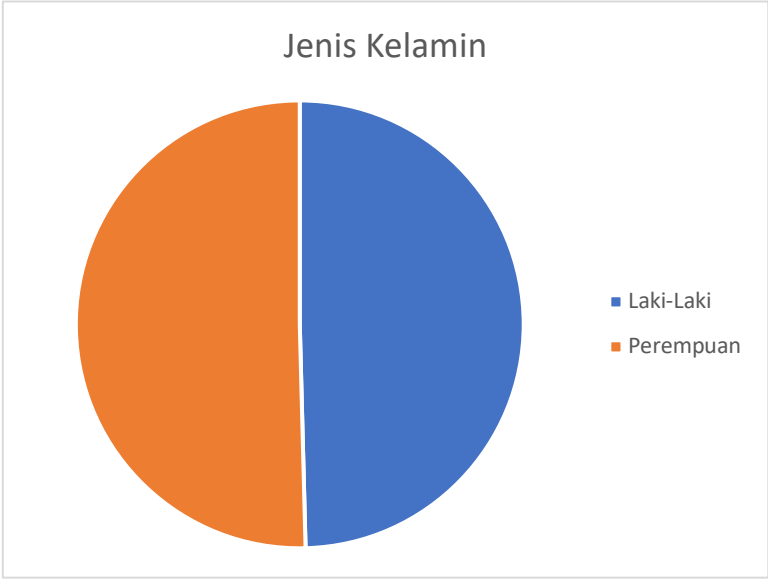
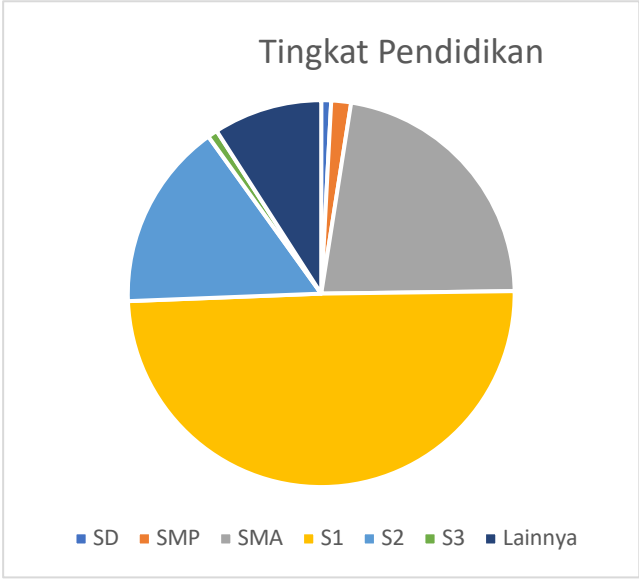
3.

Setuju

4.

Sangat Setuju

Lampiran 2. Karakteristik Responden



Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
1	Laki-Laki	S1	3	3	2	2	3	3	Agar selalu melakukan pembinaan kekoperasi
2	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dan terimakasih
3	Laki-Laki	S1	3	3	2	2	3	3	Senyum....tidak feodal terbuka ...bisa mendengar....luwes
4	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan lagi, dan memberikan pendampingan terhadap koperasi-koperasi jika mengalami kendala dalam mengurus segala sesuatu yg berkaitan dengan Dinas Koperasi
5	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3	Untuk lebih ditingkatkan
6	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi, informasi terkait pelatihan agar di publish
7	Laki-Laki	Lainnya	3	3	3	4	3	3	Pelayanan sudah bagus tlg di pertahankan dan kalau bisa di tingkatkan🙏
8	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	Saran saya pelayanan dinas koperasi agar bisa lebih berkembang dengan mengandalkan sistem digital yang lebih canggih,terimakasih
9	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg diberika sdh sesuai dg jetentuan yg berlaku
10	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	Sekali-sekali adakan pertemuan langsung tatap muka
11	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan
12	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	Kuantitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
13	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sudah sangat baik,,🙏🙏
14	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	Sudah lebih baik, agar ditingkatkan lagi pelayanannya
15	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Agar ditingkatkan untuk lebih baik lagi
16	Laki-Laki	SMP	3	3	3	3	4	3	Pelayanan sdh dilakukan sesuai dg ketentuan
17	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	4	Untuk kedepan pelayanan nya harus di tingkatkan lagi
18	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg sudah berjalan baik agar dipertahankan dan trus ditingkatkan lebih baik lagi
19	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yg berlaku
20	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	Lebih meningkatkan prasarana pelayanan
21	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3	Sarana dan prasarana agar ditingkatkan
22	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	kedepannya terus di tingkatkan lagi
23	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dan supportif terutama bagi kami pelaku UMKM, sangat perhatian dan fast response, tingkatkan lg, dan tetap semangat mendukung kami yg msh kecil2 nggeh.
24	Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3	Tingkatkan pelayanan thdp masyarakat
25	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Untuk pengaduan dan permintaan informasi agar lebih cepat penanganannya. Contoh permintaan form Penkes yang baru agar disosialisasikan ke semua primer. Terima kasih.

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
26	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Kami sangat senang dengan pelayanan para pembina kami dr Dinas Koperasi, sangat ramah" dan kekeluargaan.
27	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3	Semoga koperasi UMKM semakin jaya dlm memberikan pelayanan terhadap masyarakat pd umumnya
28	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	4	Mohon binbingan dalam semua potensi koperasi yang lebih maju
29	Laki-Laki	S1	3	3	4	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
30	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih ramah dan bersahabat ,terima kasih
31	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Adanya peningkatan sdm petugas
32	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus dan tetap lebih baik
33	Perempuan	S1	3	3	4	3	4	3	Ada tempat parkir yang lebih memadai
34	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	4	3	Dipertahankn dan di tinggkatkn lagi
35	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Setiap Undangan yg disampaikan agar bisa disampaikan lebih awal, sering undangan dari dinas sedikit mendadak H-1 . Hal ini perlu menjadi perhatian kita bersama.
36	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Di mohon untuk memberikan informasi ke pelaku UMKM ,setiap kegiatan yg di selenggarakan
37	Laki-Laki	S2	4	3	3	3	4	3	Tingkatkan terus
38	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Sampai saat ini sudah baik dan untuk kedepannya tingkatkan komunikasi antara gerakan Koperasi dengan Dinas Koperasi dan UKM. Terimakasih

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
39	Laki-Laki	S2	4	4	4	3	4	4	Perbanyak pendidikan perkoperasian melalui daring
40	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	Pelayanan trs di tingkatkan
41	Laki-Laki	SMA	3	4	4	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi dari sebelumnya
42	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepan bisa memberikan pelayanan yg lebih efisien & efektif satu pintu dalam hal berkas/dokumen yg harus dilaporkan
43	Perempuan	Lainnya	4	4	4	3	3	3	Mohon ditingkatkan dan di adakan lagi pelatihan2 yg sejenis untuk menambah wawasan dan pengetahuan para UMKM
44	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	Lebih mensejahterakan kariawan 👍
45	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	baik
46	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat demi institusi
47	Laki-Laki	S2	4	4	4	2	4	4	Agar dibenahi sarana prasarana pelatihan
48	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3	Pelatihan
49	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Kesempatan unt mendapatkan bantuan alat kerja yg diperlukan.
50	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Semoga faktor obyektifitas tetap menjadi pedoman pelayanan kpd masyarakat, terutama UMKM, bukan faktor subyektivitas sebuah kedekatan personal. Terima kasih.
51	Laki-Laki	SMA	3	3	4	3	3	4	Untuk sertifikasi, nilai kesehatan atau sejenisnya agar lebih awal di bagi, jangan tgl yang tertera sudah lewat jauh baru dibagikan
52	Perempuan	SMA	4	4	4	4	3	4	Mohon selalu diadakan kunjungan berkala
53	Laki-Laki	S1	3	3	4	3	4	4	Bagus
54	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Sudah sesuai dengan SOTK
55	Perempuan	SMA	4	3	4	3	4	4	Ditingkatkan lagi pembinaannya

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
56	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Masyarakat harus diberikan pilihan dalam berkomunikasi baik secara on line maupun of line. Secara elektronik maupun konvensional.
57	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Mhn diadakan pelatihan lanjutan sehingga ilmu yg didpt di tingkat awal bs upgrade. Dan adakan event yg membantu umkm utk promosi produk. Utk pengurusan ijin2 kalau bisa dikoordinasi sehingga jd lbh cepat dan mudah. Selebihnya sdh semakin baik🙏
58	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dan ditingkatkan kembali pelayanannya yg sudah sangat bagus🙏🙏🙏
59	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3	Tetap mempertahankan kualitas
60	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4	Terimakasih untuk semuanya Semoga semua kedepannya dapat Lebih Baik Lagi
61	Perempuan	S1	3	4	3	3	4	4	Pelayanan perlu ditingkatkan lagi
62	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3	Sudah ckup baik dqn ditingkatkan lagi
63	Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3	Tetap mempertahankan kualitas pelayanan yg sdh berjln dan sarana dan prasarana agar dilengkapi sesuai kebutuhan guna menunjang kualitas pelayanan yg prima
64	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	Mengadakan lebih banyak pelatihan bagaimana cara atau workshop atau kegiatan yang dapat UMKM langsung menjual produknya di stand dalam acara tersebut

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
65	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Pelayanan atau pengaduan yang menggunakan aplikasi agar diterapkan, untuk memudahkan masyarakat memohon informasi dan mengajukan pengaduan terkait kendala KUMKM
66	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Informasi tentang kegiatan pelatihan dan bantuan agar lebih disebarluaskan
67	Perempuan	S1	3	3	4	3	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik
68	Laki-Laki	S2	4	3	4	2	4	3	Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi
69	Perempuan	S1	4	4	3	2	3	4	Lebih ditingkatkan sarana n prasarana
70	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Agar sarana Dan prasarana dalam memberikan pelayanan lebih ditingkatkan lagi
71	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Agar pelayanan yg sdh baik tetap ditingkatkan supaya semakin mudah dan efektif...pembinaan serta bantuan modal usaha dan promosi sangat diperlukan
72	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	3	Fasilitas perlu ditingkatkan seperti spot pameran yang di Plut biar lebih bagus. Untuk pelatihan sudah OK, saran perbanyak latihan yang hasilnya langsung dirasakan. Misalkan pelatihan KEMASAN, ikut pelatihan BELUM PUNYA KEMASAN, selesai pelatihan KEMASAN SUDAH JADI UNTUK MASING-MASING USAHA. Terimakasih binaannya selama ini. Semua bekerja dengan tulus. Semangat

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
73	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sdh sangat baik,saya merasa puas dg pelayanan yg diberikan
74	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
75	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	kualitas pelayanan tetap dipertahankan
76	Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3	-
77	Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3	-
78	Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3	Dari segi sarana prasarana perlu ditingkatkan
79	Perempuan	S2	4	3	3	3	4	3	Pelayanan perlu ditingkatkan
80	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Untuk ditingkatkan lagi
81	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Semoga selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
82	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik, lebih ditingkatkan kembali
83	Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	3	4	3	Semuanya sudah baik dan responsip
84	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	1. Kami blm prnh mendpt bantuan dana selama ini, tdk tahu apa penyebabnya. Dilain pihak, ada bbrp umkm yg mndpt lbh dr 1x dana tsb. Apa sbnrnya kriterianya? Kpn kami bs mendptkannya? Suksma 🙏 2. Kami sangat berharap bisa selalu di ikutsertakan dlm bazaar2 yg diadakan. Kami baru 1x ikut bazaar kmrn. Keikutsertaan dlm bazaar sngt membntu kami baik dlm hal pemasukan maupun pengenalan prdk dan menambah customer2 baru. Suksma 🙏
85	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	Untuk lebih ditingkatkan
86	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Kedepanya kami mohon tetap besinegi di dalam pelaksanaan tugas- tugas sehingga kita bisa besinergi

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
87	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat bagus dan untuk kedepannya terus ditingkatkan lagi.
88	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Beri ruang untuk hasil produksi yang dihasilkan oleh koperasi produsen.
89	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik
90	Laki-Laki	S1	3	4	3	4	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
91	Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3	SDM memadai, tapi sarana prasarana, seperti komputer, laptop, printer belum mencukupi, masih stok lama, tks
92	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Semoga bisa Terus mempertahankan Pelayanan Terbaik untuk masyarakat
93	Laki-Laki	S2	4	3	3	3	4	4	Sebaiknya sebelum menempati jabatan wajib mengikuti sertifikasi sesuai bidang dan tugasnya
94	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Mohon lebih intensif dalam memberikan pelatihan offline
95	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	Berharap BS ikut dinsetiap kegiatan yg dilakukan oleh Dinas KUKM
96	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	Good job
97	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	Astungkara sampun baikk
98	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	Kedepan nya biar tetap bagus
99	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Lebih Ramah dan lebih mempermudah
100	Laki-Laki	SD	4	4	4	4	4	4	sudah bagus sekali
101	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat bagus kami ukm merasa sangat diperhatikan
102	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Semua sudah baik....tingkatkan lagi
103	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan lagi
104	Perempuan	S1	3	4	3	3	4	3	Pelayanan sudah baik, tetap dipertahankan/ ditingkatkan

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
105	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	Agar tetap dipertahankan serta ditingkatkan lagi
106	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	Semoga memperoleh sponsor pameran lebih intens
107	Laki-Laki	S1	3	3	3	2	3	3	secara umum pelayanan yang di berikan sangat baik, cuma masukan terkait pengurusan NIB kami masih menghadapi kendala, usul koperasi yg sudah lama pengurusan NIB di bantu. usahakan kondisi kantor lebih baik agar pegawai Diskop nyaman dalam bekerja
108	Perempuan	SMA	4	3	3	3	3	3	Sudah sangat bagus
109	Laki-Laki	S2	3	3	4	3	3	3	Penguatan SDM secara berkelanjutan
110	Laki-Laki	S2	4	3	4	3	4	3	Perlu di lengkapi pasilitas pelayanan seperti komputer dan lainnya
111	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4	semoga lebih baik lagi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat umkm
112	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	SEMOGA KEDEPAN KECEPATAN [ELAYANAN BISA LEBIH DITINGKATKAN
113	Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	4	3	Informasi kegiatan Dinas lebih d kedepankan untuk kemajuan UMKM Badung
114	Perempuan	SMP	4	3	4	4	4	4	Pelayanan sudah terbaik.semoga lebih baik untuk UMKM Badung menuju naik kelas..trimkasi pelayanan untuk umkm
115	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	Dalam memberikan pelayanan kita harus melayani dengan ramah, senyum dan sapa
116	Laki-Laki	Lainnya	3	3	3	3	3	3	kedepan bs lebih ditingkatkan lgi dlm pelayanan dan edukasinya
117	Perempuan	S1	3	3	4	4	3	3	Terima Kasih atas pelayanan nya

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran	
118	Perempuan	S1	4	4	3	3	3	4	Sudah baik dan terus ditingkatkan pelayanannya	
119	Laki-Laki	Lainnya	3	4	3	2	3	3	Pelatihan, konsistensi perlu ditingkatkan	
120	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Tetap utamakan selalu kepentingan umum daripada golongan, terima kasih	
121	Laki-Laki	S3	4	4	4	4	4	4	Kami diterima dengan baik.	
Rata-Rata Nilai IKM Per Unsur Pelayanan			3,471	3,405	3,421	3,198	3,455	3,397		
Rata-Rata Nilai IKM			3,391							
Nilai Konversi Per Unsur Pelayanan			86,78	85,12	85,54	79,96	86,36	84,92		
Konversi Nilai			84,78							

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Kurang Setuju

Angka 3 : Setuju

Angka 4 : Sangat Setuju