



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK LANJUT SEMESTER II TAHUN 2024

PEMERINTAH PROVINSI BALI

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

JL. WR. SUPRATMAN NO. 71

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

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II 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, 2 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
D. Ruang Lingkup	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	4
A. Penyiapan Bahan.....	4
B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	4
C. Perangkat dan Metode Pengolahan Data	4
D. Pelaporan	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	6
A. Karakteristik Responden.....	6
B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	7
D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	9
E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	10
BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	11
A. Analisa Masalah.....	11
B. Pemecahan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	13
A. Kesimpulan	13
Lampiran 1. Kuisisioner Indek Kepuasan Masyarakat.....	14
Lampiran 2. Karakteristik Responden	16
Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	8
Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan	9
Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM.....	10
Tabel 5. Rencana Tindak lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat.....	11

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 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 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 menggunakan kuisioner melalui media online *google form*. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 6 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 di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, sebanyak 230 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 oleh *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 kuisisioner sebagai alat penghimpunan data, sedangkan responden yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Kuisisioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Bentuk kuisisioner terlampir) Masyarakat dapat memberikan penilaian serta kritik/saran dan pendapat melalui media *Google Form* hingga Bulan Juni 2024.

Bagian dari kuisisioner 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 (Tidak Setuju), 1 (Sangat 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 hingga Bulan Juni 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 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 230 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

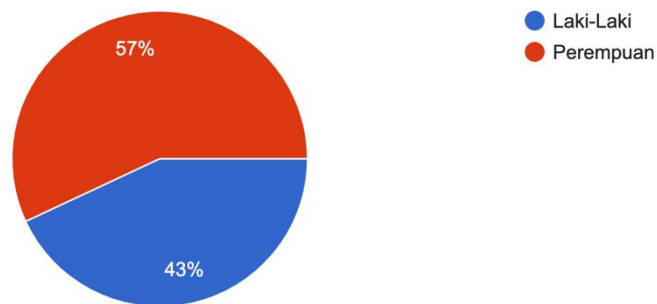
Kajian variabel jenis kelamin pada 230 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	s/d Semester II Tahun 2024	
		Orang	%
1	Laki – laki	99	43
2	Perempuan	131	57
Jumlah		230	100

Jenis Kelamin

230 responses



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 sampai Bulan Juni 2024 yaitu sebanyak 131 orang (57%), sedangkan laki-laki hanya sebanyak 99 orang (43%).

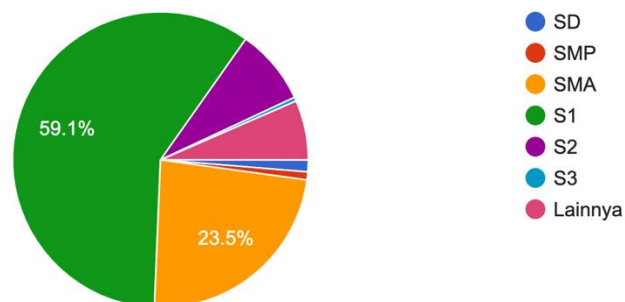
C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

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 2024	
		Orang	%
1	SD	3	1,30
2	SMP	2	0,87
3	SMA	54	23,48
4	S1	136	59,13
5	S2	19	8,26
6	S3	1	0,43
7	Lainnya	15	6,52
Jumlah		230	100

Pendidikan Terakhir
230 responses



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat Pendidikan S1 yang dominan sebanyak 136 orang (59,13%), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 54 orang (23,48%), S2 sebanyak 19 orang (8,26%), Pendidikan Lainnya sebanyak 15 orang (6,52%), SD sebanyak 3 orang (1,30%), SMP sebanyak 2 orang (0,87%), serta S3 sebanyak 1 orang (0,43%).

D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali diperoleh dari survey terhadap 230 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan. Survei dilakukan pada bulan Nopember sampai dengan Bulan Juni 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 230 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 II Tahun 2024
1	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,421
2	Prosedur Pelayanan	3,3
3	Kompetensi Petugas	3,330
4	Kualitas Sarana Prasarana	3,191
5	Kesesuaian standar pelayanan	3,256
6	Respon penanganan pengaduan	3,273

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan terendah ada pada kualitas sarana prasarana dengan nilai rata-rata 3,191. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat/responden menyatakan pada unsur kualitas sarana prasarana dalam memberikan pelayanan sudah baik namun harus ditingkatkan. Dan dalam hal perilaku petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tertinggi yaitu 3,421 juga harus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih bermutu dan berkualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 230 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai dengan semester II Tahun 2024 adalah 82,39. 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 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) Sebesar 82,39 sampai Bulan Juni 2024, 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 RENCANA TINDAK LANJUT

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. Kualitas Sarana dan Prasarana Dinas Koperasi UKM dalam memberikan pelayanan dinilai masih harus ditingkatkan. Hal ini penyebabnya karena masih kurangnya jumlah sarana dan prasarana yang tersedia dan sarana prasarana yang digunakan sudah harus diperbaharui untuk memberikan pelayanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 2 unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-rata (NRR) 3,191 dan unsur Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan dengan Nilai Rata-rata (NRR) 3,256. Adapun Rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dituangkan pada Tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Rencana Tindak lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tahun 2025				
			Bulan Ke-I	Bulan Ke-II	Bulan Ke-III	Bulan Ke-IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	1. Melakukan Identifikasi Sarana dan Prasarana yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.	√				Kepala Dinas

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Tahun 2025				
			Bulan Ke-I	Bulan Ke-II	Bulan Ke-III	Bulan Ke-IV	
		2. Melakukan Inventarisir Sarana dan Prasarana yang dimiliki.		√			Kepala Dinas
		3. Melakukan Perencanaan Kebutuhan Sarana dan Prasarana.				√	Kepala Dinas
		4. Melakukan penganggaran untuk peningkatan sarana dan Prasarana tahun anggaran perubahan 2023 untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.				√	Kepala Dinas
2	Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan	1. Melakukan evaluasi pelayanan terhadap standar pelayanan yang telah ditentukan.			√		Kepala Dinas
		2. Mengkaji ulang pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan.			√		Kepala Dinas
		3. Melakukan sosialisasi tentang standar pelayanan di Dinas Koperasi UKM Provinsi Bali.			√		Kepala Dinas
		4. Melakukan Monitoring pelaksanaan pelayanan.				√	Kepala Dinas

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II hingga Bulan Juni 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 Juni 2024 (Semester II), setelah dikonversikan dan dianalisa didapatkan nilainya sebesar 82,39 pada interval 76,61 – 88,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan masuk kategori “**BAIK**”.
2. Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal maka diperlukan komitmen dalam peningkatan mutu serta kualitas pelayanan di setiap unsurnya baik dari kompetensi individu yang terlibat didalamnya maupun sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

Lampiran 1. Kuisiener Indek Kepuasan Masyarakat



ආච්ඡාදන පාලන සංවිධානය
PEMERINTAH PROVINSI BALI
නියෝජ්‍යාධිපතිවරයාගේ කාර්යාංශය
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

Data Responden

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

Nama *

Short answer text

Alamat *

Long answer text

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

1. SD

2. SMP

3. SMA

4. S1

5. S2

6. S3

7. 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

Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan *

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Penanganan pengaduan masyarakat direspon sangat cepat *

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

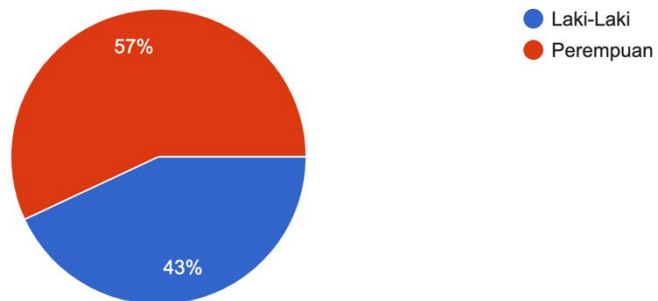
Mohon memberikan saran terhadap pelayanan yang kami berikan. Untuk pelayanan kami yang lebih baik lagi. *

Long answer text

Lampiran 2. Karakteristik Responden

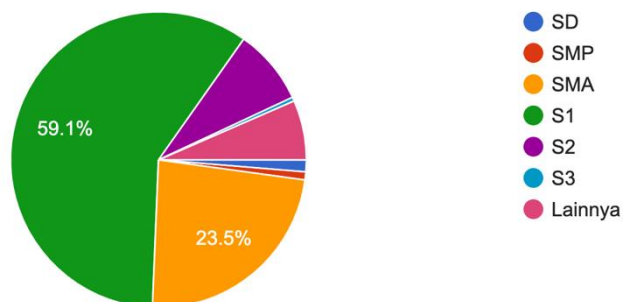
Jenis Kelamin

230 responses



Pendidikan Terakhir

230 responses



Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
1	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
2	Laki-Laki	S1	3	3	3	2	3	4
3	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
4	Perempuan	Lainnya	3	3	3	2	3	2
5	Laki-Laki	SMA	4	3	4	3	4	3
6	Perempuan	SMA	4	3	4	3	3	3
7	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
8	Laki-Laki	Lainnya	3	3	4	3	3	3
9	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	3
10	Laki-Laki	S2	4	4	3	3	4	4
11	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
12	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
13	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
14	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
15	Perempuan	SMA	3	3	3	2	3	3
16	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
17	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
18	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
19	Laki-Laki	SMP	3	3	3	3	3	3
20	Perempuan	S1	4	4	4	3	3	3
21	Perempuan	S1	3	3	3	2	3	2
22	Laki-Laki	S1	2	1	1	3	2	1
23	Perempuan	SMA	3	3	3	4	4	3
24	Perempuan	S1	3	3	4	3	4	3
25	Laki-Laki	S1	1	1	2	2	2	2
26	Perempuan	S1	3	4	4	3	4	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
27	Laki-Laki	SD	1	1	1	1	1	1
28	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
29	Perempuan	S1	3	3	4	4	3	4
30	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	3
31	Perempuan	SMA	4	3	3	2	3	2
32	Perempuan	S1	3	1	3	2	2	1
33	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
34	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
35	Perempuan	SMA	1	1	1	1	1	2
36	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
37	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
38	Perempuan	S1	3	3	2	2	3	3
39	Laki-Laki	Lainnya	3	4	3	4	3	4
40	Perempuan	SMP	4	4	3	3	3	3
41	Perempuan	SD	1	1	1	3	1	3
42	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	4
43	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
44	Laki-Laki	S1	3	1	3	3	2	2
45	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
46	Perempuan	S1	4	4	3	3	3	3
47	Perempuan	SMA	2	2	2	2	2	2
48	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
49	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
50	Laki-Laki	S1	3	4	4	3	3	3
51	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
52	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	4
53	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
54	Perempuan	S1	3	2	1	3	2	2
55	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	3	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
56	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3
57	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
58	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	3	3
59	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
60	Laki-Laki	S1	3	4	3	3	3	3
61	Laki-Laki	Lainnya	3	2	2	2	3	2
62	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	4
63	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
64	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
65	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
66	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	4
67	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3
68	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4
69	Laki-Laki	S2	4	3	3	3	3	3
70	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	3
71	Perempuan	S1	4	4	3	3	4	3
72	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
73	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	4
74	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
75	Perempuan	S3	3	3	3	3	3	3
76	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
77	Perempuan	S2	4	4	3	3	4	3
78	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	4	4
79	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	3
80	Laki-Laki	SMA	4	3	4	3	4	4
81	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
82	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
83	Perempuan	S1	3	3	2	3	3	3
84	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
85	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3
86	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3
87	Perempuan	S1	3	3	4	3	4	4
88	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
89	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
90	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
91	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
92	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
93	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	4	3
94	Perempuan	SMA	3	3	4	4	3	3
95	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
96	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
97	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	4
98	Perempuan	SMA	4	4	4	3	3	3
99	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
100	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3
101	Laki-Laki	S1	3	3	4	2	3	3
102	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
103	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
104	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
105	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3
106	Perempuan	S1	1	2	2	1	2	1
107	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	3	3
108	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
109	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
110	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
111	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
112	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	3	3
113	Perempuan	SMA	3	4	4	3	3	3

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
114	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
115	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
116	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
117	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
118	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
119	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
120	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
121	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
122	Perempuan	S1	4	4	4	2	3	3
123	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
124	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
125	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	4	4
126	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
127	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
128	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
129	Laki-Laki	S1	4	3	3	4	3	3
130	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
131	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
132	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
133	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
134	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	4
135	Perempuan	Lainnya	3	3	3	2	2	2
136	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
137	Perempuan	S1	4	4	4	3	3	3
138	Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	4	3
139	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
140	Laki-Laki	S2	3	3	2	2	2	3
141	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	3
142	Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	4	4	3

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
143	Perempuan	SMA	4	3	3	3	3	3
144	Perempuan	S1	3	3	3	4	3	3
145	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
146	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	4
147	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	4	4
148	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
149	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
150	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	4
151	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
152	Perempuan	S2	4	3	4	3	3	4
153	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
154	Perempuan	S1	3	4	3	2	2	3
155	Perempuan	S1	4	4	4	3	3	3
156	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	3	4
157	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
158	Perempuan	SMA	4	3	3	4	3	3
159	Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	4	4
160	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
161	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
162	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
163	Laki-Laki	S2	4	4	3	3	3	3
164	Perempuan	S1	3	3	4	4	3	4
165	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
166	Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	3	3
167	Laki-Laki	Lainnya	3	3	3	3	3	3
168	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
169	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
170	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
171	Perempuan	SD	4	4	4	4	4	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
172	Laki-Laki	Lainnya	3	3	3	4	3	3
173	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	4	3
174	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
175	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
176	Laki-Laki	S1	3	3	4	3	3	3
177	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
178	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
179	Perempuan	SMA	4	3	4	3	3	3
180	Laki-Laki	S1	3	3	4	3	3	3
181	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
182	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
183	Perempuan	SMA	3	4	4	3	3	4
184	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
185	Perempuan	S1	4	4	3	3	4	4
186	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
187	Perempuan	S1	2	2	2	4	4	4
188	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
189	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
190	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
191	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
192	Perempuan	S2	3	4	3	2	3	3
193	Perempuan	SMA	3	3	3	4	2	3
194	Perempuan	S2	4	3	3	3	3	3
195	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
196	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
197	Perempuan	SMA	4	3	4	4	3	3
198	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
199	Perempuan	SMA	4	4	4	4	3	3
200	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
201	Perempuan	SMA	4	4	4	3	3	4
202	Perempuan	S1	3	4	4	4	4	3
203	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
204	Perempuan	SMA	4	3	3	3	3	3
205	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
206	Perempuan	SMA	3	2	3	2	2	2
207	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
208	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
209	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
210	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
211	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
212	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
213	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
214	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3
215	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
216	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	3	4
217	Perempuan	S1	4	4	3	3	4	4
218	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
219	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
220	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	4
221	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3
222	Perempuan	SMA	3	4	4	4	4	4
223	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
224	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	4
225	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3
226	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
227	Laki-Laki	S2	4	4	4	3	3	4
228	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
229	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3

No.	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	Kemudahan Prosedur pelayanan	Kompetensi dalam memberikan pelayanan	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan dengan standar pelayanan	Penanganan pengaduan masyarakat
230	Laki-Laki	SMA	4	3	3	3	3	3
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,4217	3,3000	3,3304	3,1913	3,2565	3,2739
Nilai Konversi Per Unsur Pelayanan			85,54	82,50	83,26	79,78	81,41	81,85
Indeks Kepuasan Masyarakat			82,39130435					

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Tidak Setuju

Angka 3 : Setuju

Angka 4 : Sangat Setuju