



LAPORAN TRIWULAN IV SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

PEMERINTAH PROVINSI BALI

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI BALI

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

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 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. Tim IT di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
6. Masyarakat pengguna 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, 31 Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISI.....ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBARiv

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang1

 B. Dasar Hukum1

 C. Maksud dan Tujuan.....2

 D. Ruang Lingkup.....2

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....3

 A. Penyiapan Bahan.....3

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

 C. Perangkat dan Metode Pengolahan Data3

 D. Pelaporan.....4

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 5

 A. Karakteristik Responden5

 B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin5

 C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan6

 D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan7

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

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH 9

 A. Analisa Masalah.....9

 B. Rencana Tindak Lanjut9

BAB V PENUTUP..... 11

 A. Kesimpulan 11

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

Lampiran 2. Karakteristik Responden14

Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden 15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin5

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.6

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur 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 100 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 Oktober hingga Bulan Desember 2024.

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

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

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden adalah masyarakat yang menjadi penerima layanan, lokasi pengumpulan data terbatas di wilayah Provinsi Bali serta waktu pelaksanaan penghimpunan data dilaksanakan dari Bulan Oktober hingga Bulan Desember 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 100 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

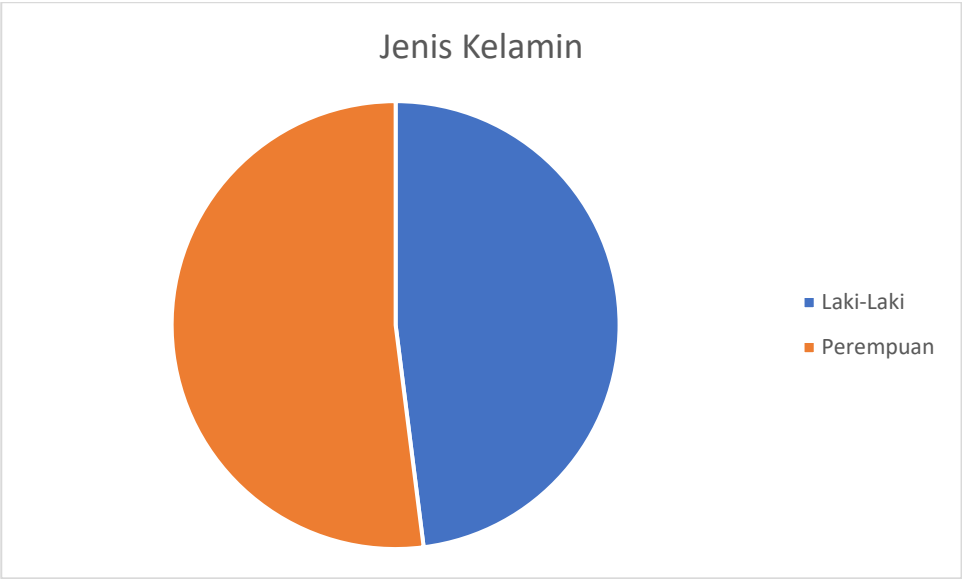
A. Karakteristik Responden

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

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			
No	Kategori Jenis Kelamin	s/d Triwulan IV Tahun 2024	
		Orang	%
1	Laki – laki	48	48,0%
2	Perempuan	52	52,0%
Jumlah		100	100,0%



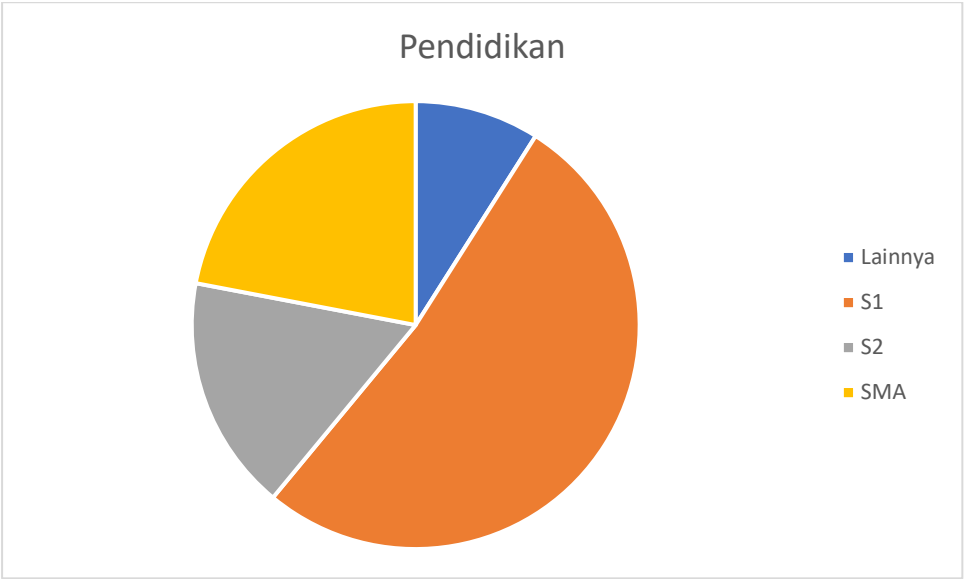
Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden perempuan dominan sebagai pengakses layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dari Bulan Oktober hingga Bulan Desember 2024 yaitu sebanyak 52 orang (52,0%), dan laki-laki hanya sebanyak 48 orang (48,0%).

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

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

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.			
No	Kategori Pendidikan	s/d Triwulan IV Tahun 2024	
		Orang	%
3	SMA	22	22,0
4	S1	52	52,0
5	S2	17	17,0
7	Lainnya	9	9,0
Jumlah		100	100



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat Pendidikan S1 yang dominan sebanyak 52 orang (52,0%), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 22 orang (22,0%), S2 sebanyak 17 orang (17,0%), dan Lainnya sebanyak 9 orang (9,0%).

D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali diperoleh dari survey terhadap 100 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan. Survey dilakukan dari Bulan Oktober hingga Bulan Desember 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 100 responden seperti pada lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Triwulan IV Tahun 2024
1	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	3,410
2	Prosedur Pelayanan	3,330
3	Kompetensi Petugas	3,320
4	Kualitas Sarana Prasarana	3,070
5	Kesesuaian standar pelayanan	3,360
6	Respon penanganan pengaduan	3,300

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan terendah ada pada kualitas sarana prasarana dengan nilai rata-rata 3,070. 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 3,300 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 100 responden menunjukan bahwa nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai dengan Triwulan IV Tahun 2024 adalah 82,46. 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 82,46 sampai Bulan Desember 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
			Tahun 2025				
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemetaan pelayanan publik yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.	V				Kepala Dinas
		Menginventarisir perangkat sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan.		V			
		Melakukan analisa dan identifikasi sarana prasarana yang kurang memadai serta yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.			V		
		Mengalokasikan perencanaan anggaran				V	

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			Tahun 2025				
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	
		yang dibutuhkan dalam meningkatkan sarana dan prasarana.					
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 Oktober hingga Bulan Desember 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 Desember 2024 (Triwulan IV), setelah dikonversikan dan dianalisa didapatkan nilainya sebesar 82,46 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. Kuisioner Indek Kepuasan Masyarakat

Pemerintah Provinsi Bali

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

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

B I U ↺ ✖

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

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

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Setuju

Data Responden

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

Nama *

Teks jawaban singkat

Alamat *

Teks jawaban panjang

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Lainnya

Pertanyaan

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan apa adanya sesuai kondisi.

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan menunjukan sikap yang sopan. *

1

2

3

4

Prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah *

1

2

3

4

Petugas Dinas Koperasi UKM sudah memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan *

1

2

3

4

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

1

2

3

4

Penanganan pengaduan masyarakat direspon sangat cepat *

1

2

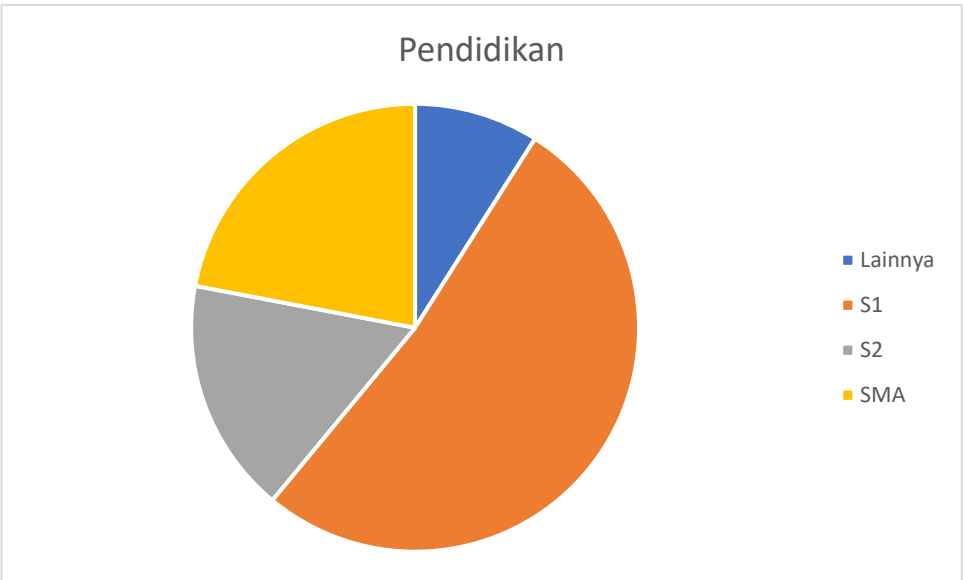
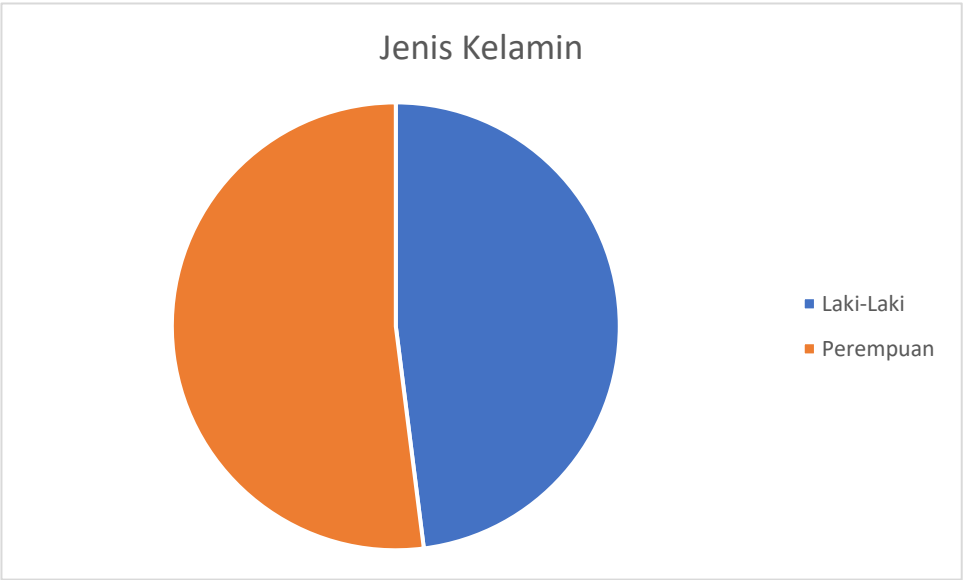
3

4

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

Teks jawaban panjang

Lampiran 2. Karakteristik Responden



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	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
8	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg diberika sdh sesuai dg ketentuan yg berlaku
9	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4	Sekali-sekali adakan pertemuan langsung tatap muka
10	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan
11	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	Kuantitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan
12	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sudah sangat baik,,🙏🙏
13	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	Sudah lebih baik, agar ditingkatkan lagi pelayanannya
14	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Agar ditingkatkan untuk lebih baik lagi
15	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	4	Untuk kedepan pelayanan nya harus di tingkatkan lagi
16	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	Pelayanan yg sudah berjalan baik agar dipertahankan dan trus ditingkatkan lebih baik lagi
17	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yg berlaku
18	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3	Lebih meningkatkan prasarana pelayanan
19	Laki-Laki	S1	4	4	3	3	3	3	Sarana dan prasarana agar ditingkatkan
20	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	kedepannya terus di tingkatkan lagi

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
21	Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3	Tingkatkan pelayanan thdp masyarakat
22	Perempuan	S1	4	3	1	1	2	2	Petugas yang incharge seharusnya yang lebih paham ttg dunia wirausaha, dan lebih pro aktif mendata pelaku umkm. Dan apa yang menjadi kendala dr umkm tsb dan membantu mencari jalan keluar. Libatkan tenaga konsultan atau volunteer utk mendampingi umkm.
23	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.
24	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3	Semoga koperasi UMKM semakin jaya dlm memberikan pelayanan terhadap masyarakat pd umumnya
25	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	4	Mohon binbingan dalam semua potensi koperasi yang lebih maju
26	Laki-Laki	S1	3	3	4	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
27	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih ramah dan bersahabat ,terima kasih
28	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Adanya peningkatan sdm petugas
29	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus dan tetap lebih baik
30	Perempuan	S1	3	3	4	3	4	3	Ada tempat parkir yang lebih memadai
31	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	4	3	Dipertahankn dan di tingkatkn lagi
32	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.
33	Laki-Laki	S2	4	3	3	3	4	3	Tingkatkan terus
34	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
35	Laki-Laki	S2	4	4	4	3	4	4	Perbanyak pendidikan perkoperasian melalui daring
36	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4	Pelayanan trs di tingkatkan
37	Laki-Laki	SMA	3	4	4	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi dari sebelumnya
38	Perempuan	Lainnya	4	4	4	3	3	3	Mohon ditingkatkan dan di adakan lagi pelatihan2 yg sejenis untuk menambah wawasan dan pengetahuan para UMKM

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
39	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	Lebih mensejahterakan kariawan 🙏
40	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	baik
41	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat demi institusi
42	Laki-Laki	S2	4	4	4	2	4	4	Agar dibenahi sarana prasarana pelatihan
43	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3	Pelatihan
44	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Kesempatan unt mendapatkan bantuan alat kerja yg diperlukan.
45	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.
46	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
47	Perempuan	SMA	4	4	4	4	3	4	Mohon selalu diadakan kunjungan berkala
48	Laki-Laki	S1	3	3	4	3	4	4	Bagus
49	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Sudah sesuai dengan SOTK
50	Perempuan	SMA	4	3	4	3	4	4	Ditingkatkan lagi pembinaannya
51	Perempuan	S1	3	1	3	2	2	1	UMKM bisa banyak ikut pekatihan padahal bukan bidangnya ... Lebihteliti lagi nyekeksi ... Ygmembutuhkan karena tidak tahu malahan tidak dapat kesempatan
52	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 🙏

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
53	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	Tetap semangat dan ditingkatkan kembali pelayanannya yg sudah sangat bagus 🙏🙏🙏
54	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4	Terimakasih untuk semuanya Semoga semua kedepannya dapat Lebih Baik Lagi
55	Perempuan	S1	3	4	3	3	4	4	Pelayanan perlu ditingkatkan lagi
56	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3	Sudah ckup baik dqn ditingkatkan lagi
57	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
58	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
59	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Informasi tentang kegiatan pelatihan dan bantuan agar lebih disebarluaskan
60	Laki-Laki	S1	3	3	2	2	2	2	Haya UMKM tertentu yang mendapatkan prioritas seperti pameran dan perizinan
61	Perempuan	S1	3	3	4	3	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik
62	Laki-Laki	S2	4	3	4	2	4	3	Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi
63	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	Agar sarana Dan prasarana dalam memberikan pelayanan lebih ditingkatkan lagi
64	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

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
65	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sdh sangat baik,saya merasa puas dg pelayanan yg diberikan
66	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	-
67	Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3	-
68	Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3	-
69	Perempuan	S1	3	3	3	2	3	3	Dari segi sarana prasarana perlu ditingkatkan
70	Perempuan	S2	4	3	3	3	4	3	Pelayanan perlu ditingkatkan
71	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Semoga selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
72	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik, lebih ditingkatkan kembali
73	Laki-Laki	SMA	2	2	2	2	2	2	Agar selalu memberikan pelayanan terbaik
74	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 🙏
75	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	Kedepanya kami mohon tetap besinegi di dalam pelaksanaan tugas- tugas sehingga kita bisa besinergi
76	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat bagus dan untuk kedepannya terus ditingkatkan lagi.

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
77	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Beri ruang untuk hasil produksi yang dihasilkan oleh koperasi produsen.
78	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik
79	Laki-Laki	S1	3	4	3	4	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
80	Perempuan	S2	3	3	3	2	3	3	SDM memadai, tepi sarana prasarana, seperti komputer, laptop, printer belum mencukupi, masih stok lama, tks
81	Laki-Laki	S2	4	3	3	3	4	4	Sebaiknya sebelum menempati jabatan wajib mengikuti sertifikasi sesuai bidang dan tugasnya
82	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	Mohon lebih intensif dalam memberikan pelatihan offline
83	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4	Good job
84	Perempuan	SMA	3	3	3	3	3	3	Astungkara sampun baikk
85	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	2	Pelayanan harus ditingkatkan lagi
86	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3	Lebih Ramah dan lebih mempermudah
87	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat bagus kami ukm merasa sangat diperhatikan
88	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	Semua sudah baik....tingkatkan lagi
89	Perempuan	S1	3	4	3	3	4	3	Pelayanan sudah baik, tetap dipertahankan/ ditingkatkan
90	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4	Agar tetap dipertahankan serta ditingkatkan lagi
91	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
92	Perempuan	SMA	4	3	3	3	3	3	Sudah sangat bagus
93	Laki-Laki	S2	3	3	4	3	3	3	Penguatan SDM secara berkelanjutan

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas Sarana Prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan	Saran
94	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4	semoga lebih baik lagi untuk memajukan kesejahteraan masyarakatan umkm
95	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4	SEMOGA KEDEPAN KECEPATAN [ELAYANAN BISA LEBIH DITINGKATKAN
96	Laki-Laki	SMA	3	3	4	4	4	3	Informasi kegiatan Dinas lebih d kedepankan untuk kemajuan UMKM Badung
97	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3	Dalam memberikan pelayanan kita harus melayani dengan ramah, senyum dan sapa
98	Laki-Laki	Lainnya	3	3	3	3	3	3	kedepan bs lebih ditingkatkan lgi dlm pelayanan dan edukasinya
99	Perempuan	S1	4	4	3	3	3	4	Sudah baik dan terus ditingkatkan pelayanannya
100	Laki-Laki	Lainnya	3	4	3	2	3	3	Pelatihan, konsistensi perlu ditingkatkan
Rata-rata Nilai IKM Per Unsur Pelayanan			3,410	3,330	3,320	3,070	3,360	3,300	
Nilai Konversi Per Unsur Pelayanan			85,250	83,250	83,000	76,750	84,000	82,500	

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Kurang Setuju

Angka 3 : Setuju

Angka 4 : Sangat Setuju