



# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL  
DAN PERDAGANGAN  
KABUPATEN TANAH LAUT  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berbagai cara telah ditempuh untuk memperbaiki pelayanan publik, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sesuai dengan tuntutan undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan pemikiran tersebut diatas maka Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dengan survey ini, diharapkan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah ,meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini.

Pelaihari, 27 Juli 2023  
Kepala Dinas

  
**Drs. H. Syahrin Nurdin, M.Si**  
NIP. 19641112 198503 1 015

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	I
DAFTAR ISI.....	III
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Tujuan .....	4
C.    Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II    PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI .....</b>	<b>8</b>
A.    Pelaksanaan.....	8
B.    Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	17
<b>BAB III    PENUTUP .....</b>	<b>18</b>
A.    Kesimpulan .....	18
B.    Rekomendasi .....	18

Lampiran



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah disusun nya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan ditetapkannya Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan nya. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain karena belum dilaksanakan nya azas transparansi dan akuntabilitas, oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam

### Survei Kepuasan Masyarakat

kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lain nya, seperti kasus prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, kinerja nya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai, padahal di era otonomi daerah sekarang ini harus lebih berorientasi melayani dan memahami kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan revolusi mental, berorientasi melayani, bukan dilayani, dan diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan.

Fungsi utama pemerintah dalam melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan.

Sesuai pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei kepuasan masyarakat adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan nya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, koperasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang



### Survei Kepuasan Masyarakat

- untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik,
- c. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN,
  - d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,
  - e. Unit pelayanan publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan,
  - f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai d/engan peraturan perundang-undangan,
  - g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik,
  - h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik,
  - i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan,
  - j. Unsur pelayanan publik adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui kinerja,
  - k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## Survei Kepuasan Masyarakat

### B. Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Triwulan II Tahun 2023.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik Triwulan II Tahun 2023.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan public Triwulan II Tahun 2023.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Perdagangan Triwulan II Tahun 2023.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Survei Kepuasan Masyarakat

### C. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan terhadap seluruh bidang pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus Lima Puluh ) kuesioner kepada responden yang menjadi obyek binaan maupun masyarakat yang memiliki kepentingan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan.

Responden diberikan kuesioner tentang pelayanan yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan, antara lain Pembuatan / pendirian koperasi pada bidang koperasi.

#### 1. Persyaratan

##### a) Pendirian koperasi

- Akta pendirian koperasi dari notaries
- Berita acara rapat anggota pembentukan koperasi
- Susunan pengurus dan pengawas koperasi serta masa jabatan nya
- Surat bukti penyetoran modal dari anggota koperasi yang berupa kuitansi
- Daftar hadir rapat pembentukan koperasi
- Fotocopy KTP anggota, pengurus dan pengawas koperasi
- Neraca awal koperasi
- Fotocopy surat izin usaha / keterangan usaha dari Camat setempat
- Surat pernyataan pengurus sanggup melaksanakan rapat anggota setiap tahun
- Formulir pernyataan pelaku usaha
- Persyaratan dan perundang-undangan yang berlaku

##### b) Sewa toko, kios, los, bak atau bangunan/fasilitas pasar lainnya dan balik nama toko

- Surat permohonan
- Fotocopy KTP 1 (satu ) lembar
- Pas Photo Ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar
- Pas Photo Ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar



### Survei Kepuasan Masyarakat

- Keterangan jenis usaha yang akan dilaksanakan
- Prioritas warga Tanah Laut kecuali untuk barang dagangan yang bersifat spesifik

### 2. Prosedur

#### a) Pendirian koperasi

- Niat dari anggota
- Membuat surat permohonan pendampingan pendirian koperasi dan penyuluhan perkoperasian kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan
- Diadakan rapat pembentukan yang dihadiri oleh pejabat / Pembina koperasi
- Mendirikan dan menjalankan Pra Koperasi
- Mengantar berkas syarat kepada Dinas Koperasi Usaha kecil dan Perdagangan
- Dinas memberikan pengantar untuk pengesahan Badan hukum koperasi

#### b) Registrasi toko, kios, los, bak atau bangunan/fasilitas pasar lainnya dan balik nama toko

- Mengajukan surat permohonan kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan
- Melengkapi dan sanggup untuk memenuhi persyaratan dan perjanjian dalam kegiatan sewa atau pun balik nama

#### c) Persyaratan Tera/Tera Ulang

- Surat permohonan tertulis/lisan
- Menyampaikan Spesifikasi Alat Ukur/Timbang

### 3. Waktu Pelayanan

#### a) Pendirian koperasi

Dari seluruh proses pelayanan diperlukan waktu sekitar 3 bulan (ketentuan Perkop )

#### b) Registrasi toko, kios, los, bak, atau bangunan/fasilitas pasar lainnya dan balik nama took

**Survei Kepuasan Masyarakat**

Waktu yang diperlukan untuk pelayanan ini kurang dari 1 hari  
dari seluruh proses pelayanan diperlukan waktu sekitar 7 (tujuh) hari  
kerja( ketentuan persyaratan lengkap )

**c) Waktu tera/tera ulang**

Waktu yang diperlukan untuk pelayanan ini kurang dari 1 hari  
Dari seluruh proses pelayanan diperlukan waktu sekitar 7 (tujuh) hari  
kerja( ketentuan persyaratan lengkap )

**4. Biaya / Tarif****a) Pendirian koperasi**

- Gratis

**b) Registrasi toko, kios, las, bak atau bangunan/fasilitas pasar lainnya dan balik nama took**

- Gratis

**c) Tera /Tera Ulang**

- Tarif tera ditentukan berdasarkan Peraturan Daerah yang berlaku

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIS SURVEI**

#### **A. Pelaksanaan**

##### **1. Menentukan Responden**

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan Dinas Koperasi Usaha kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut , pengguna layanan di definisikan sebagai orang yang pernah atau sedang ( paling lama 2 bulan terakhir ) mendapat pelayanan dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan, dimana jumlah nya ditetapkan sebanyak 150 responden, **Melaksanakan Survei**

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode kedua Juli 2023.

##### **2. Mengolah Hasil Survei**

Hasil data survei yang di dapat dari responden dengan metode pengisian kuesioner kemudian di olah kembali dengan cara :

- a. Kuesioner yang telah di isi dilakukan pembersihan data dan di beri koding;
- b. Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah di tentukan
- c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsure pelayanan, dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut



## Survei Kepuasan Masyarakat

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai Penimbang}}{1}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100 , maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. Ditetapkan nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,5324-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik
2	3,0644-3,532	76,61-88,3	B	Baik
3	2,6-3,064	65-76,6	C	Kurang Baik
4	1,00-2,5996	25-64,99	D	Tidak Baik

## Survei Kepuasan Masyarakat

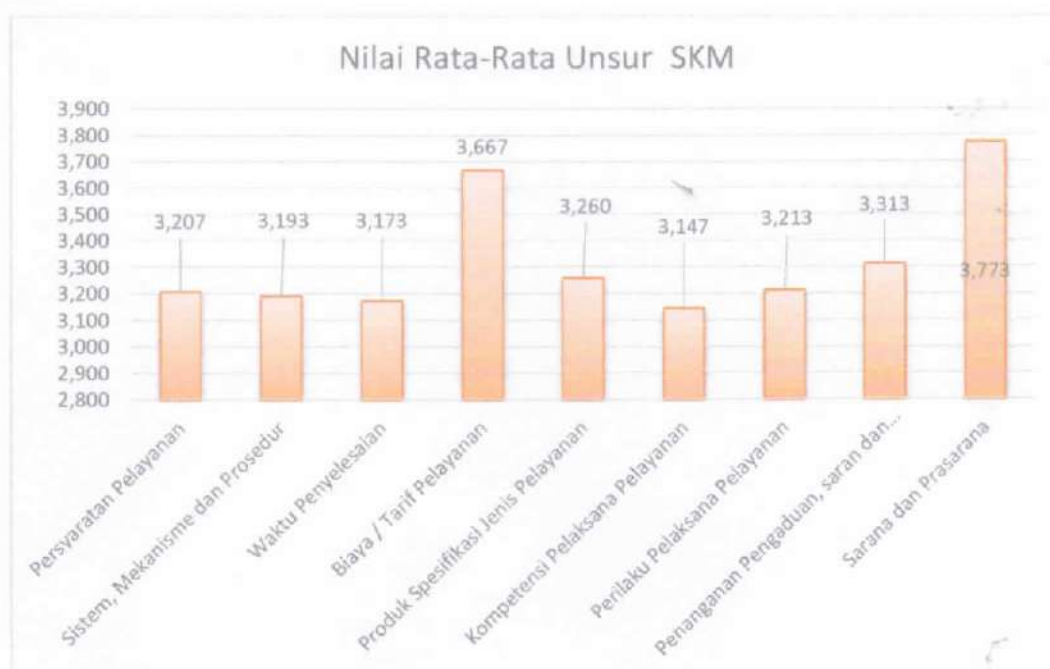
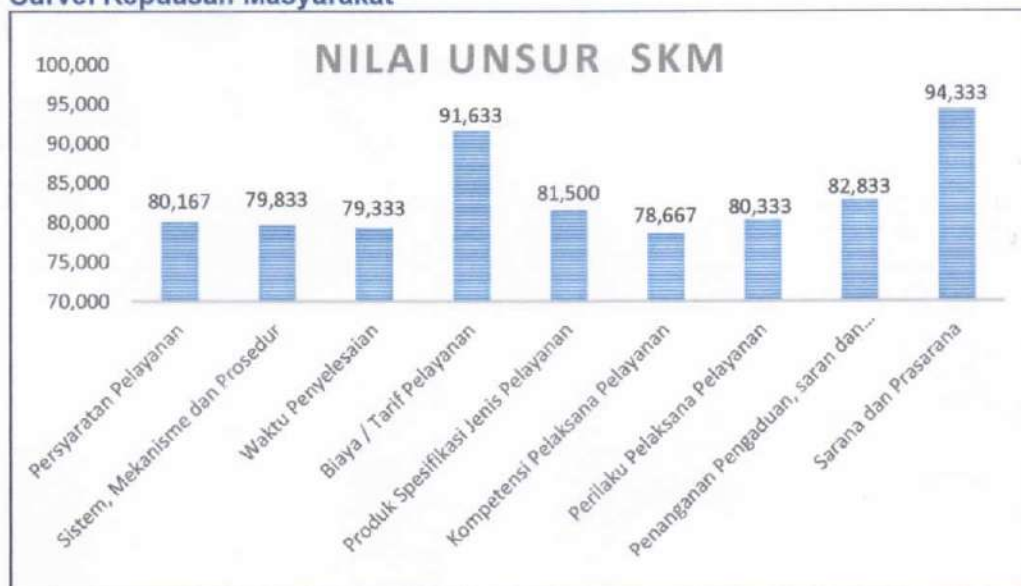
### 3. Menyajikan dan Melaporkan Hasil

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan, dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	80,167
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	79,833
3.	Waktu Penyelesaian	79,333
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	91,633
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,500
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	78,667
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	80,333
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	82,833
9.	Sarana dan Prasarana	93,333

## Survei Kepuasan Masyarakat





## Survei Kepuasan Masyarakat

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**TRIWULAN II TAHUN 2023**

**UNIT PELAYANAN**

: Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Perdagangan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4
10	3	3	3	4	4	3	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	4	3	3	4	4
15	3	2	4	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	4	3	3	3	4
26	4	3	3	2	4	4	4	4	4
27	4	3	3	3	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	2	3	1	2	3
29	2	3	3	3	3	3	3	2	3
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3
32	3	3	2	3	3	3	3	2	3
33	4	3	2	4	3	3	3	3	4
34	3	4	3	3	3	2	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	2	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	4	4

## Survei Kepuasan Masyarakat

41	4	3	3	4	4	4	3	3	4
42	4	3	4	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4
45	3	4	3	4	4	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	4	3	3	4	4
49	3	3	3	4	4	3	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	3	3	4	4
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	3	3	3	4	3	3	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	4	4
65	3	2	2	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	4	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	4	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	4	4	4	4



## Survei Kepuasan Masyarakat

67	3	3	3	4	3	3	3	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	3	3	3	3	3	4
74	3	4	4	3	3	3	3	4	4
75	4	3	4	3	3	3	3	3	4
76	4	4	3	3	4	3	4	2	3
77	4	4	4	3	3	3	4	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	2	3	3	2	4	3
81	2	2	2	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	4	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	4	3	3	3	4
85	3	4	3	3	3	4	3	3	4
86	3	3	4	3	3	3	3	3	3
87	4	4	3	3	3	3	3	3	4
88	3	4	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3
90	4	3	3	4	4	3	3	3	4
91	4	3	4	3	3	3	3	3	4
92	4	4	3	4	4	3	3	3	4
93	4	4	3	4	3	3	3	3	4
94	4	3	4	3	4	2	2	4	3
95	4	3	3	3	3	3	3	3	4
96	4	4	3	3	4	3	3	3	4
97	4	4	3	3	3	3	4	3	3
98	4	4	3	3	4	3	4	4	4
99	4	4	3	3	4	3	3	3	4
100	4	3	3	2	4	4	4	4	4
101	4	4	3	3	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	2	3	1	4	3
103	2	3	3	3	3	3	3	4	3
104	3	4	3	3	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	2	3	3	3	3	2	3
107	4	3	2	4	3	3	3	3	3
108	3	4	3	3	3	2	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	4	3	3	3	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	3	4	3	4	3	3	3	4	4
115	4	3	3	4	4	4	3	3	4
116	4	3	4	4	3	4	4	4	3
117	3	4	3	4	4	3	4	4	4



## Survei Kepuasan Masyarakat

118	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
121	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
123	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
124	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
125	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
126	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
128	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
135	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
136	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
137	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
138	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
140	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
143	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
144	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
145	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
148	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
149	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
150	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
ΣNilai /Unsur	481	479	476	550	489	472	482	497	566	4492
NRR / Unsur	3.207	3.193	3.173	3.667	3.260	3.147	3.213	3.313	3.773	29.947
NRR tertbg/ unsur	0.356	0.354	0.352	0.407	0.362	0.349	0.357	0.368	0.419	3.324
IKM Unit pelayanan										**) 83.102

## Survei Kepuasan Masyarakat

### Keterangan :

- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 83.10**

### Mutu Pelayanan :

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 3,5324-4,00
<b>B</b> (Baik)	: 3,0644-3,532
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 2,6-3,064
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 1,00-2,5996

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya / Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Prilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

## Survei Kepuasan Masyarakat

### B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Rata rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, unsur unsur pelayanan tersebut. Unsur unsur pelayanan dengan nilai rata rata atau nilai interval 3,324 atau BAIK merupakan unsur unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana (3.773) sedang unsur dengan nilai rata rata (NRR) terendah adalah Komentasi Pelaksana Layanan (3,147) angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari sarana dan prasarana, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan pada umumnya baik dan sudah merasa puas tetapi unsur unsur dengan NRR relatif rendah perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya .

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 83.10** maka kinerja pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi survei kepuasan masyarakat 77,027-93,243.



### BAB III PENUTUP

#### A. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 77,027-93,243. Nilai IKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan = **83,10**
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Sarana dan Prasarana (rata-rata 94,33) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur-unsur Kopentensi Pelaksana Layanan (78,667)).
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 1 ( satu) unsur yang memiliki NRR sangat baik (94,33) yaitu Sarana dan Prasarana dan 8 lainnya pada kriteria baik unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.

#### B. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten karena skor nilai yang ada tergolong baik (B)
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang terendah agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kopentensi Pelaksana Layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Perdagangan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian Pelatihan BinteK untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

Nomor Kuesioner :

--	--	--	--

(diisi petugas)

Tanggal :

## DAFTAR PERTANYAAN

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN PERDAGANGAN KABUPATEN TANAH LAUT

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan**

**Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

*Salam Sejahtera,*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal **ini Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut**; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pelaihari, Juli 2023

**Tim Survei**

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : ..... (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki  
☐ Perempuan
5. Pendidikan terakhir: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
6. Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Swasta  
☐ Wirausaha ☐ Lainnya.....(sebutkan)

## Petunjuk

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondisi maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3.	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut.	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5.	<b>Produk Spesifikasi</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai



No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak kompetensi b. Kurang kompetensi c. Kompetensi d. Sangat kompetensi
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	<b>Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kaulitas sarana dan prasarana di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut?	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan Kabupaten Tanah Laut bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---