



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH,
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER I
PERIODE JANUARI S/D JUNI 2022**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1 Pelaksana SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	11
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Nilai IKM	17
3. Laporan IKM Semester I	18
4. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan	18
5. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	19

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Publik Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, didalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang

melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas 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.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT".

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud survei kepuasan masyarakat adalah:

- Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari penyelenggaraan pelayanan publik;
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah di laksanakan Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul;
- Sebagai bahan kebijakan yang perlu diambil untuk perbaikan pelayanan publik;
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan masyarakat terlibat secara aktif dalam mengawasi pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan survei kepuasan masyarakat adalah:

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap

pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

1.4 METODE SURVEI

Survei ini dilakukan selama 12 bulan. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul kepada masyarakat serta kinerjanya. Metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul adalah dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Sasaran yang ingin dicapai dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

- a. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja Dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayan publik.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

- b. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta

masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan publik.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan publik tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi dan golongan serta tidak berpihak.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan kepada masyarakat yang memanfaatkan Izin Pembukaan Kantor Cabang dan Kantor Kas Koperasi, Izin usaha Simpan Pinjam, Penelitian, Perijinan Usaha Mikro dan Industri Kecil menengah, Rekomendasi Pembelian BBM (Bahan Bakar Minyak), Layanan Informasi, dan Layanan Konsultasi di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan google form dengan scan barcode yang disajikan di meja bagian pelayanan dan pada setiap bidang serta alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan dalam kuesioner meliputi 9 unsur, untuk mengetahui kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana**)
7. Perilaku Pelaksana**)

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

1.5 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara swakelola oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bantul terdiri dari :

1. Ketua : Kepala Dinas
2. Sekretaris : Sekretaris Dinas
3. Koordinator : Kasubag Umum dan Kepegawaian
4. Anggota/ suverior :
 - a. Kepala Bidang Koperasi
 - b. Kepala Bidang Usaha Mikro
 - c. Kepala Bidang Perindustrian
 - d. Kepala Bidang Pengembangan Perdagangan
 - e. Kepala Bidang Sarana Perdagangan
 - f. Kepala UPTD Metrologi
 - g. Tiara Pradipta, Amd
 - h. Oktiari Inggarwangi, A. Md.
 - i. Putri Perwira Sari, S.Pd
 - j. Aulia Puspasari, S.H.I

1.6 PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul pada Tahun 2022 dimulai pada tanggal 01 Januari 2022 sampai dengan 31 Desember 2022.

Adapun pelaksanaan SKM meliputi tahapan persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, dan penyusunan dan pelaporan hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM

1. Ketua	:	Kepala Dinas
2. Sekretaris	:	Sekretaris Dinas
3. Koordinator	:	Kasubag Umum dan Kepegawaian
4. Anggota/ suverior	:	a. Kepala Bidang Koperasi b. Kepala Bidang Usaha Mikro c. PKepala Bidang Perindustrian d. Kepala Bidang Pengembangan Perdagangan e. Kepala Bidang Sarana Perdagangan f. Kepala UPTD Metrologi g. Tiara Pradipta, Amd h. Oktiari Inggarwangi, A. Md. i. Putri Perwira Sari, S.Pd j. Aulia Puspasari, S.H.I

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form dengan scan barcode dan dengan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul yaitu :

Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Januari sampai dengan Juni 2022.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan kalender, dimulai pada minggu pertama Januari 2022 sampai dengan minggu keempat bulan Juni 2022 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2022	115

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2022	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jumlah layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970). Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan jumlah responden untuk Semester 1 sebanyak 383 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **383** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden

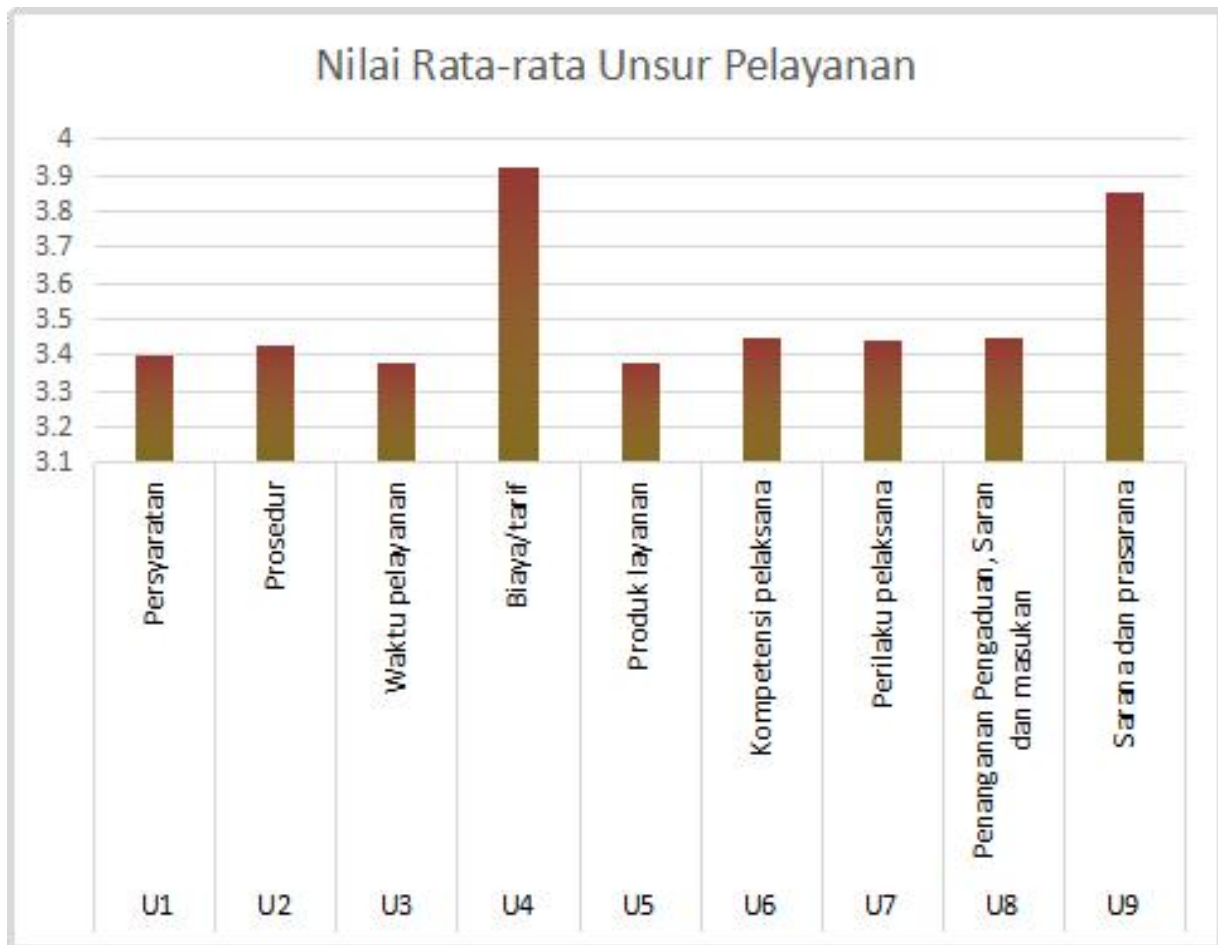
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	193	50,39%
		PEREMPUAN	190	49,61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	49	12.79%
		SLTP	67	17.49%
		SLTA	177	46.21%
		SI	72	18.80%
		S2	15	3.92%
		S3	3	0.78 %
		Tidak Diisi	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	18	465%
		TNI	2	52%
		POLRI	1	26%
		SWASTA	96	2481%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	266	6873%
		Tidak Diisi	0	0%
4	UMUR	< 25 Th	27	7%
		25 - 35 Th	80	20.9%
		36 - 45 Th	129	33.7%
		> 45 Th	147	38.4%
		Tidak Diisi	0	0%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,4	3,43	3,38	3,92	3,38	3,45	3,44	3,45	3,85
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	88.05(B Baik)								



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan yang mendapatkan nilai 3,38 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk dalam tiga unsur terendah dengan nilai 3,4.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengetahuan pelayanan tentang tidak dipungut biaya sepeserpun (gratis) yaitu dengan nilai 3,92 selanjutnya pengetahuan tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kontak aduan) dari pengguna layanan dengan nilai 3,85 dan Perilaku Pelaksana nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,45 yang nilainya sama.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini penyebabnya adalah:
 - a. kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
 - b. kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
2. Masalah petugas kurang independen dan belum berpengalaman. Hal ini penyebabnya adalah:
 - kurangnya obyektifitas petugas survei, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survei sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.
 - petugas survei belum pernah ditatar sehingga kurang mampu menjalankan tupoksinya.
 - Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan sebagai tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

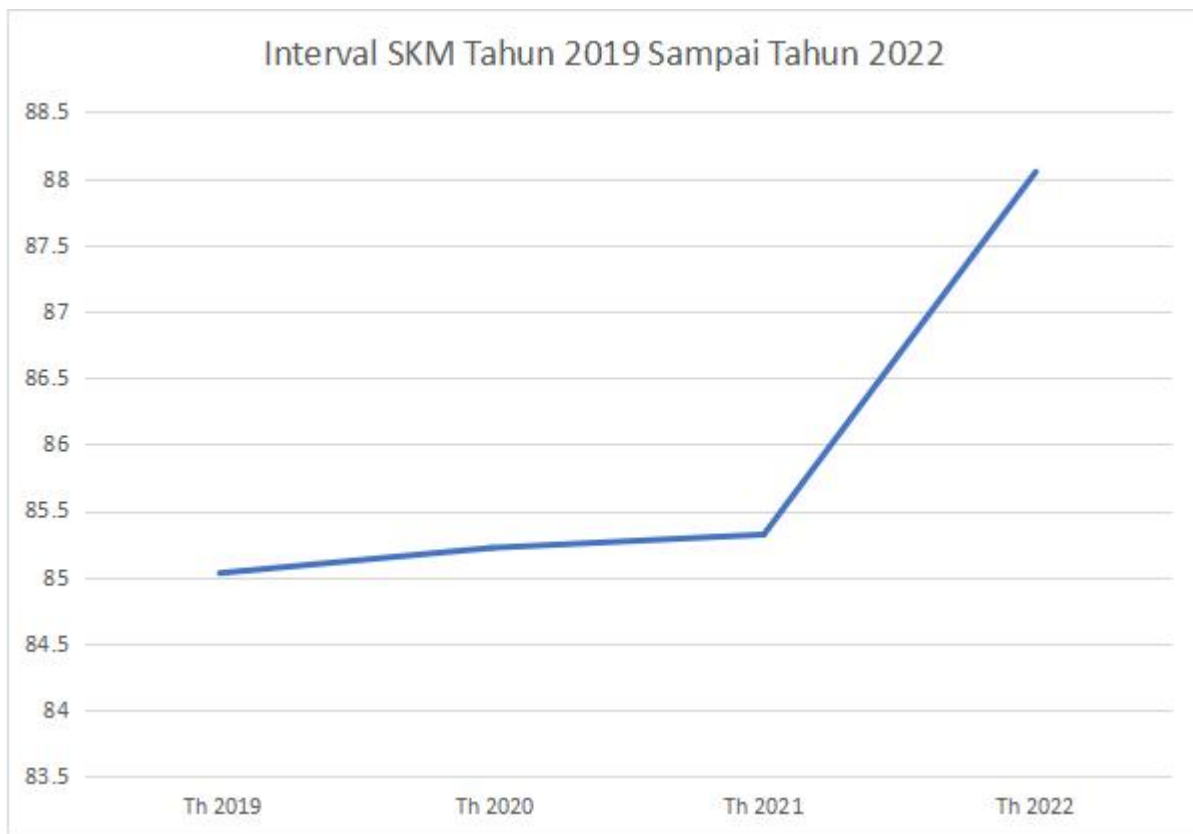
Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	√	√	√		Sekretariat
		Pemanfaatan teknologi informasi	√	√	√	√	Sekretariat

		untuk efektifitas waktu pelayanan					
2	Prosedur Pelayanan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	√	√			Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sekretariat
3	Persyaratan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun				√	Sekretariat
		Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan maupun biaya terkait persyaratan pelayanan		√			Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga tahun 2022 pada Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:
Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai SKM Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan setelah dikonversikan (88,05) berada pada interval 88,31 - 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **Baik**.

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur layanan, serta persyaratan.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengetahuan masyarakat tentang pelayanan yang tidak dipungut biaya (gratis) nilai tertinggi 3,92 selanjutnya media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kontak aduan, SMS center dll) pengguna layanan dengan nilai 3,85 dan kualitas sarana dan prasarana berikutnya yaitu 3,45.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, jelas, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Bantul, Juli 2022
Kepala Dinas KUKMPP
Drs. Agus Sulistiyana, MM.
NIP. 195403211986021006



2. Nilai IKM

Copyright © 2019 Kabupaten Bantul. All rights reserved. Version 1.3.0

3. Laporan IKM semester I

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Snilai / unsur	1302	1312	1294	1501	1295	1321	1319	1322	1475	
NRR / unsur	3.399	3.426	3.379	3.919	3.381	3.449	3.444	3.452	3.851	
NRR Tertbg /Unsur	0.378	0.381	0.375	0.435	0.376	0.383	0.383	0.384	0.428	*) 3.522
IKM Unit pelayanan										**) 88.055

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 : NRR per unsur x 0,11
- per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.399
U2	Prosedur	3.426
U3	Waktu pelayanan	3.379
U4	Biaya/tarif	3.919
U5	Produk layanan	3.381
U6	Kompetensi pelaksana	3.449
U7	Perilaku pelaksana	3.444
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.452
U9	Sarana dan prasarana	3.851

IKM UNIT PELAYANAN : 88.05

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

4. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan**REKAP DATA RESPONDEN****A. JENIS KELAMIN**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	193	50,39
2	Perempuan	190	49,61
Jumlah		383	100

B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	8	19	27
3	25 - 35 Tahun	32	48	80
4	36 -45 Tahun	71	58	129
5	> 45 Tahun	82	65	147
Total		193	190	383

C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	48	12,53
3	SLTP	66	17,23
4	SLTA	181	47,26
5	S-1	71	18,54
6	S-2	14	3,66
7	S-3	3	0,78
Total		383	100

D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	18	4,7
3	TNI	2	0,52
4	POLRI	1	0,26
5	Wiraswasta	96	25,07
6	Swasta	0	0

7	Lainnya	266	69,45
Total		383	100

5. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	√	√	√		Sekretariat
		Pemanfaatan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	√	√	√	√	
2	Prosedur Pelayanan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	√	√			Sekretariat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	
3	Persyaratan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun				√	Sekretariat
		Sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan maupun biaya terkait persyaratan pelayanan		√			