



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

ꦩꦶꦁꦏꦸꦏꦩꦥꦧꦤꦠꦸꦏꦁꦧ.ꦒꦺ.ꦶꦢ

Alamat : Jalan Lingkar Timur Manding, Trirenggo Bantul

Telepon / Fax : 0274-2810422, Kode Pos 55714

Email : diskukmpp@bantulkab.go.id Web: www.diskukmpp.bantulkab.go.id

SURAT PENGANTAR

Nomor : 045.2/00351/Sekr/2023

Kepada :

Yth. Bupati Bantul

Cq. Kepala Bagian Organisasi

Setda Kabupaten Bantul

Di Bantul

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bantul Tahun 2022	1(satu) bendel	Dikirim dengan hormat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Bantul, 12 Januari 2023

A.n Kepala Dinas KUKMPP
Sekretaris

Husin Bahri, SE, M.AP.
NIP.197108101998031006



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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE 1 JANUARI 2022 S/D 31 DESEMBER 2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul pada umumnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai di Lingkungan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Bantul, Januari 2023

Kepala Dinas KUKMPP



Drs. Agus Sulistiyana, MM.
NIP. 196403211986021006

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II	8
PENGUMPULAN DATA SKM	8
2.1 Pelaksana SKM.....	8
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	10
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1 Jumlah Responden SKM.....	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Kuesioner.....	19
2. Nilai IKM.....	20
3. Laporan IKM Semester I.....	20
4. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan.....	21
5. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	22

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 Dinas KUKMPP 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 | : | <ol style="list-style-type: none"> 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. 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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form dengan scan barkode 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 Juli sampai dengan Desember 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 Juli 2022 sampai dengan minggu keempat bulan Desember 2022 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2022	112

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 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 2 sebanyak 372 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 372 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden

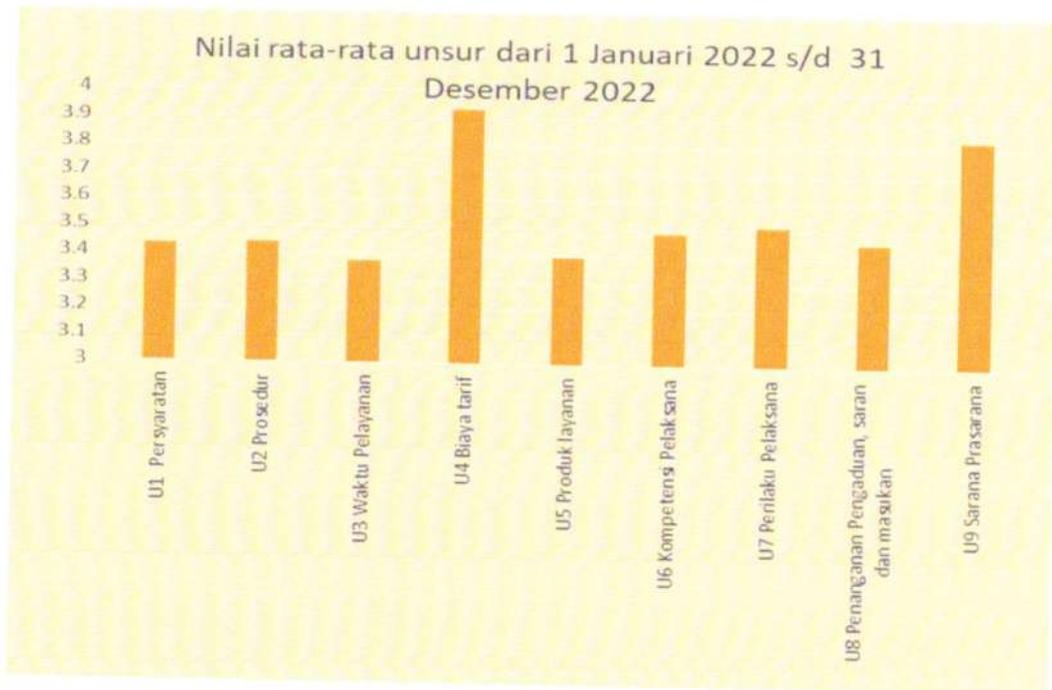
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	227	61,02 %
		PEREMPUAN	145	38,98%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	49	13,21%
		SLTP	73	19,41%
		SLTA	190	51,21%
		SI	56	15,09%
		S2	4	1,08%
		S3	0	0%
		Tidak Diisi	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	12	3,23%
		TNI	2	0,54%
		POLRI	7	1,88%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	68	18,28%
		LAINNYA	283	76,08%
		Tidak Diisi	0	0%
4	UMUR	< 25 Th	34	9,13%
		25 - 35 Th	58	15,59%
		36 - 45 Th	148	39,78%
		> 45 Th	132	35,5%
		Tidak Diisi	0	0%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM pada semester I dengan jumlah responden 383 dengan perolehan IKM 88,5, sedangkan pada Semester II dengan jumlah responden 372 dengan perolehan IKM 89,04, untuk total keseluruhan dari responden selama tahun 2022 adalah 755 dan diperoleh nilai IKM 88,54 (A sangat Baik) pada awal bulan Januari sampai dengan Desember 2023 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	3,44	3,45	3,38	3,93	3,39	3,48	3,51	3,45	3,84
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	88.54 (A Sangat 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 persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,44 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga pemahaman tentang kemudahan prosedur termasuk dalam tiga unsur terendah dengan nilai 3,45.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengetahuan pelayanan tentang tidak dipungut biaya sepeserpun (gratis) yaitu dengan nilai 3,93 selanjutnya tersedianya sarana dan prasarana dengan nilai 3,84 dan Perilaku Pelaksana nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

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

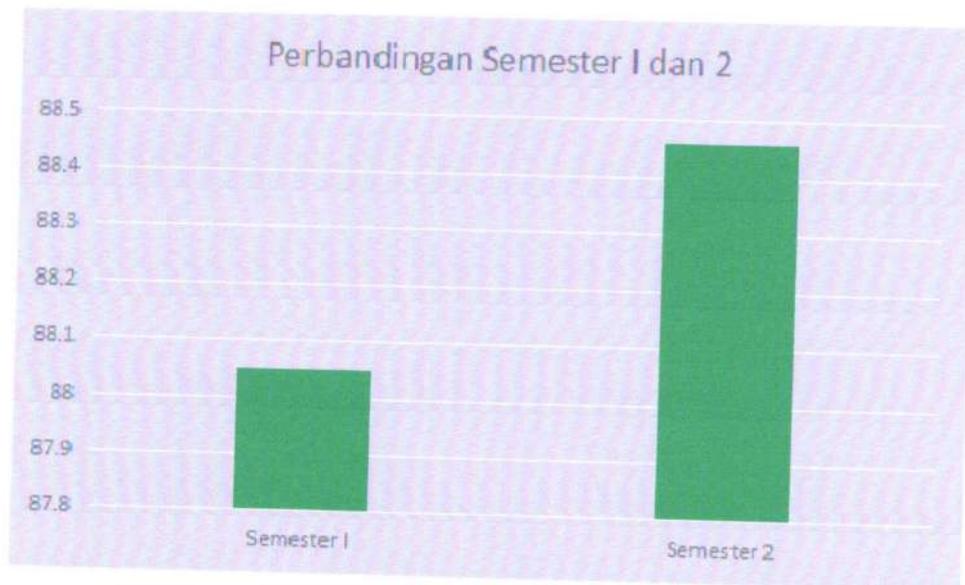
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan sebagai tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 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 untuk efektifitas waktu pelayanan	√	√	√	√	Sekretariat
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 :



Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semester 1 dengan nilai SKM 88,5 dan nilai semester II dengan nilai 88,46 hal itu menunjukkan peningkatan dari semester I sampai dengan semester 2.



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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Tahun 2022 berada pada angka 88,54 (**sangat baik**). Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, Kesesuaian persyaratan, serta perilaku pelaksana.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengetahuan masyarakat tentang pelayanan yang tidak dipungut biaya (*gratis*) nilai tertinggi 3,93 selanjutnya Pengetahuan sarana dan prasarana dengan nilai 3,84, perilaku pelaksana layanan dengan nilai 3,85 dan kualitas sarana dan prasarana berikutnya yaitu 3,51.

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, Januari 2023

Agus Sulistiyana
Kepala Dinas KUKMPP



Drs. Agus Sulistiyana, MM.
NIP. 196403211986021006

2. Nilai IKM

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	
nilai / unsur	121	125	125	145	126	127	122	124	132	
NRR / unsur	3.270	3.378	3.378	3.919	3.405	3.432	3.297	3.351	3.568	
NRR Tertbg /Unsur	0.363	0.375	0.375	0.435	0.378	0.381	0.366	0.372	0.396	*)
IKM Unit pelayanan										3.444
										86.111 **)

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	3.270
U2	Prosedur	3.378
U3	Waktu pelayanan	3.378
U4	Biaya/tarif	3.919
U5	Produk layanan	3.405
U6	Kompetensi pelaksana	3.432
U7	Perilaku pelaksana	3.297
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.351
U9	Sarana dan prasarana	3.568

IKM UNIT PELAYANAN : 86.11

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	227	61.02
2	Perempuan	145	38.98
Jumlah		372	100

B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	10	24	34
3	25 - 35 Tahun	34	24	58
4	36 -45 Tahun	95	53	148
5	> 45 Tahun	88	44	132
Total		227	145	372

C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	49	13.21
3	SLTP	73	19.41
4	SLTA	190	51.21
5	S-1	56	15.09
6	S-2	4	1.08
7	S-3	0	0
Total		372	100

D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	12	3.23
3	TNI	2	0.54
4	POLRI	7	1.88

5	Wiraswasta	68	18.28
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	283	76.08
Total		372	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	√	√	√	√	Sekretariat
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

Survey Kepuasan Masyarakat

Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat KAB. Bantul

Rekap Nilai IKM 5 Tahunan

Mulai dari Tahun

Data Nilai IKM

Show 20 entries Search:

No	SKPD	2019	2020	2021	2022	2023
1	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan(KUKMPP)	85.03	85.22	85.32	88.54	89.31

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

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