

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

SEMESTER 1 TAHUN 2025

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 2025 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, 3 Juli 2025

Kepala Dinas KUKMPP M



PRAPTANUGRAHA, S.Sos., MH

NIP. 197112171991011001

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	9
PENGUMPULAN DATA SKM	9
2.1 Pelaksana SKM.....	9
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	9
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	10
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	11
BAB III	12
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	12
3.1 Jumlah Responden SKM.....	12
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.....	15
BAB V	15
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN 1	17
1. Kuesioner.....	19
2. Sqa QR.....	19
3. Nilai IKM.....	21
4. Laporan IKM Semester I.....	21
LAMPIRAN 2	24
1. Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bantul No 4 Tahun 2024.....	25

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Di mana 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 Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul 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 aparat, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparat sebagai jajaran terdepan pemberi pelayanan publik kepada masyarakat (*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 aparat 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".

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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 dilaksanakan 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 sebagai 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 dari waktu ke waktu.
- 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 diperuntukan bagi masyarakat yang memanfaatkan pelayanan dan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul, yang meliputi :

- a. Layanan Konsultasi dan Informasi
- b. Layanan Fasilitasi Perijinan Koperasi
- c. Layanan Pemeriksaan dan Pengawasan Koperasi
- d. Layanan Pembinaan dan Bimbingan Teknis Peningkatan Kualitas Koperasi
- e. Layanan Surat Keterangan Usaha Mikro
- f. Pendaftaran SIDAUI dan Fasilitasi Pemasaran Online Usaha
- g. Layanan Surat Fasilitasi Kemitraan Usaha Mikro
- h. Rekomendasi pembelian BBM Solar Baru
- i. Layanan Perpanjangan Rekomendasi Pembelian Solar
- j. Layanan Surat Keterangan UMKM untuk HKI
- k. Layanan Verifikasi Pemenuhan Persyaratan Standar Kegiatan Usaha Sektor Perindustrian
- l. Layanan Surat Keterangan Terkait Dengan Pendirian Toko Swalayan dan Pusat Perbelanjaan
- m. Layanan Verifikasi Teknis Terkait TDG
- n. Pelayanan Verifikasi Teknis Terkait Surat Keterangan Penjualan Langsung dan/ atau Surat Keterangan Pengecer Minuman Beralkohol Golongan B dan C (SKPL dan/ atau SKP) Golongan B dan C
- o. Layanan Pemanfaatan Fasilitasi Pasar Rakyat
- p. Layanan Tera dan Tera Ulang

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan google form dengan scan barcode yang disajikan di meja bagian pelayanan dan pada setiap bidang Dinas KUKMPP Kabupaten Bantul 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/ superior :
 - 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 Semester 1 Tahun 2025 dimulai pada tanggal 01 Januari 2025 sampai dengan 30 Juni 2025.

Adapun pelaksanaan SKM meliputi tahapan persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, dan penyusunan laporan hasil survei.

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. Oktari 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 Semester I Tahun 2025 dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Januari sampai dengan Juni 2025.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun yang terbagi menjadi 2 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat tiap semester memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan kalender dimulai pada minggu pertama Januari 2025 sampai dengan minggu keempat Desember 2025 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2025	109

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	3

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 Kabupaten Bantul jumlah responden kurun waktu satu semester Tahun 2025 sebanyak 313 responden.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 828 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden

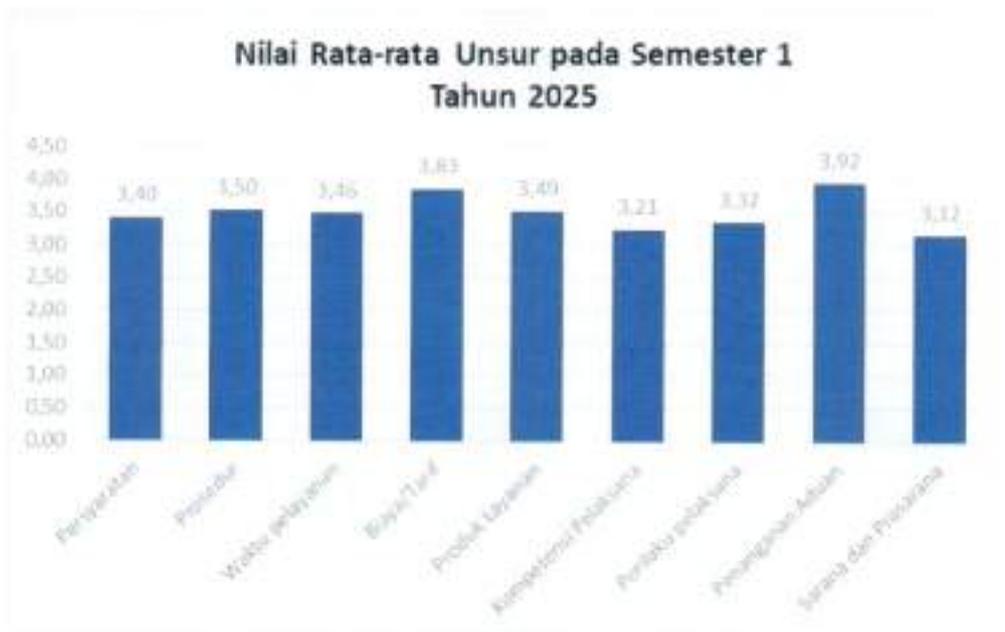
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	142	45,37 %
		PEREMPUAN	171	54,63 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	3,19 %
		SLTP	16	5,11 %
		SLTA	183	58,47 %
		S1	25	7,99 %
		S2	70	22,36 %
		S3	0	0 %
		Tidak Diisi	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	13	4,15 %
		TNI	2	0,64 %
		POLRI	4	1,28 %
		SWASTA	65	20,77 %
		WIRASWASTA	76	24,28 %
		LAINNYA	153	48,88 %
		Tidak Diisi	0	0 %
4	UMUR	< 25 Th	35	11,18 %
		25 - 35 Th	49	15,66 %
		36 - 45 Th	95	30,35 %
		> 45 Th	134	42,81 %
		Tidak Diisi	0	0 %

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

Pengolahan data SKM di Dinas KUKMPP Kab Bantul mempergunakan excel template. Pada Tahun 2025 yaitu jumlah responden mencapai 313 dengan perolehan IKM 86,81 kategori B (Baik).

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,40	3,50	3,46	3,83	3,49	3,21	3,32	3,92	3,12
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,81 kategori B (Baik)								



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Kualitas Sarana dan Prasana mendapat nilai terendah yaitu 3,12 unsur tersebut nantinya akan menjadi prioritas perbaikan di waktu yang akan datang.
- Sedangkan beberapa unsur yang lain sudah memperoleh nilai yang baik di atas rata-rata.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Kualitas sarana dan Prasarana dapat digambarkan sebagai berikut :

- Meja Pelayanan yang belum mengakomodir bagi penyandang disabilitas
- Belum tersedianya perangkat komputer dan printer di ruang pelayanan
- Kebersihan MCK yang belum optimal
- Belum tersedianya ruang khusus untuk pelayanan pengaduan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

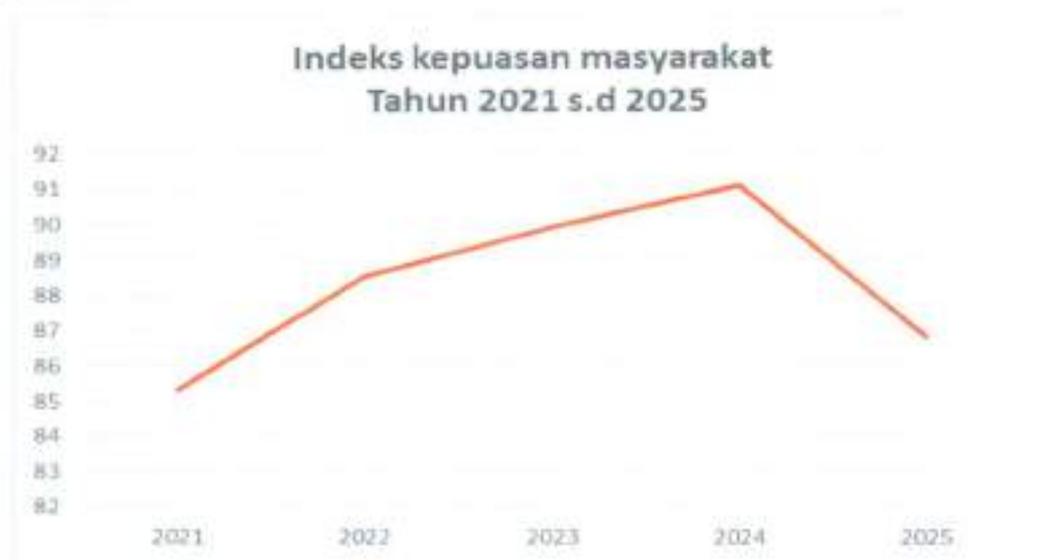
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan sebagai tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana	√	√	√		Subbag Umum
		Meningkatkan pelayanan yang representatif, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, dan fasilitas untuk penyandang disabilitas.	√	√	√	√	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 penurunan Nilai IKM dari tahun 2024 ke semester 1 pada tahun 2025, yaitu 91,08 ke 86,81 pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul.

BAB V KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul pada Tahun 2025 berada di angka 86,81 (kategori B). Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana.

Terlepas dari adanya beberapa permasalahan dalam Pelayanan pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul dari hasil kuesioner diketahui bahwa pelaksanaan Pelayanan sudah berjalan baik. Ada beberapa unsur yang mendapatkan nilai tinggi, tapi ada juga yang bernilai rendah. Untuk unsur-unsur yang nilainya diatas rata-rata, diupayakan untuk dipertahankan. Sedangkan unsur yang masih dinilai kurang akan dilakukan upaya peningkatan dan perbaikan.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil 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, 3 Juli 2025
Kepada Dinas KUKMPP 

PRATANUGRAHA, S.Sos., MH
NIP. 197112171991011001

LAMPIRAN 1

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA LAYANAN DINAS PERDAGANGAN KAB. BANTUL

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 - 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA SWASTA

LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (Misal : Konsultasi, Permohonan data dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan (Konsultasi, Permohonan data dll) dengan jenis layanan (Konsultasi, Permohonan data dll) di Kantor kami. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak Sesuai.	P*) 4 3 2 1
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/langkah/langkah /alur pengurusan pelayanan Konsultasi, Permohonan data dll di Kantor Kami. a. Sangat mudah b. Mudah c. Kurang mudah d. Tidak mudah	4 3 2 1
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan Konsultasi, Permohonan data dll Di Kantor Kami. a. Sangat cepet b. Cepet c. Kurang cepet d. Tidak cepet	4 3 2 1
4.	Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis. a. Tahu b. Agak tahu c. Kurang tahu d. Tidak tahu	4 3 2 1
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai	4 3 2 1
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam melayani pemohon. a. Sangat mampu b. Mampu c. Kurang mampu d. Tidak mampu	4 3 2 1
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Sangat sopan dan ramah b. Sopan dan ramah c. Kurang Sopan dan Kurang ramah d. Tidak sopan dan tidak ramah	4 3 2 1
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas secara dan prasarana (kenyamanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet dll) a. Sangat baik/sangat nyaman b. Baik / nyaman c. Kurang baik/kurang nyaman d. Tidak baik/tidak nyaman	4 3 2 1
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan pengaduan (melalui kotak aduan, SMS center, dll) dari pengguna layanan. a. Ada dan dikelola / ditangani dengan baik b. Ada dan dikelola/ditangani kurang maksimal c. Ada tetapi tidak dikelola d. Tidak ada	4 3 2 1

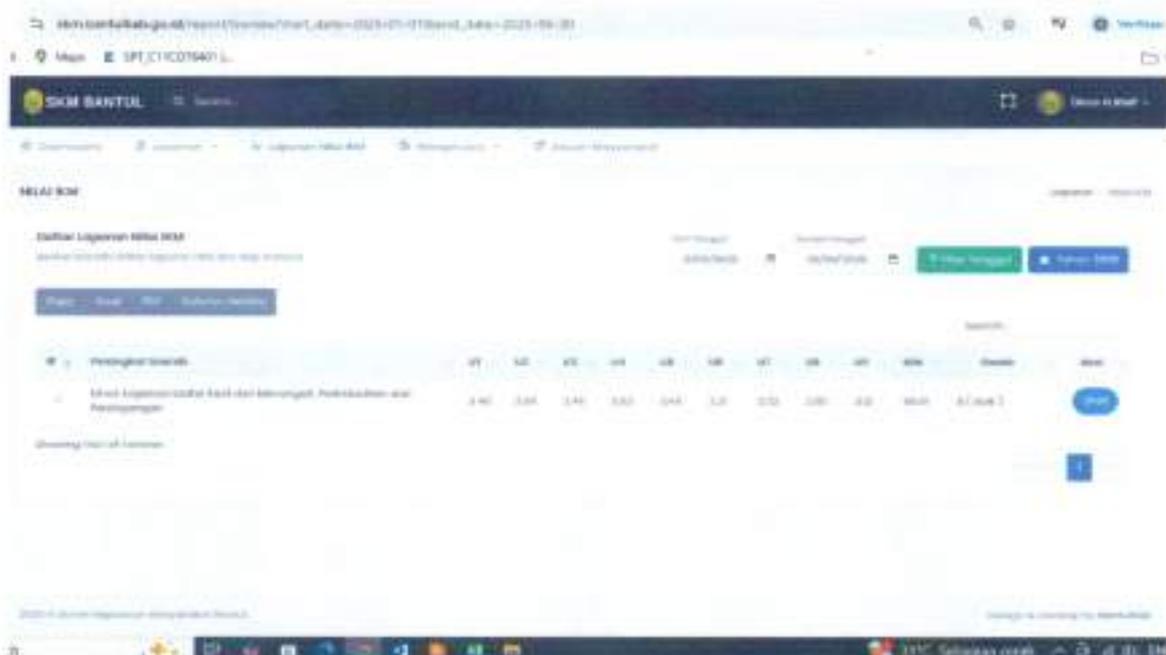
2. Scan QR

KHUSUS MASYARAKAT ATAU PENGGUNA LAYANAN



Scan QR di atas Survei Penilaian Masyarakat (SKM) Tahun 2025
Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Bantul

3. Nilai IKM



4. 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	1064	1094	1082	1200	1092	1004	1040	1226	977	
NRR / unsur	3,40	3,50	3,46	3,83	3,49	3,21	3,32	3,92	3,12	
NRR Tertbg /Unsur	0,378	0,389	0,384	0,426	0,388	0,357	0,369	0,436	0,347	*) 3,472
IKM Unit pelayanan										**) 86,805

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

3,40

IKM UNIT PELAYANAN : 86,81

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,40
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu pelayanan	3,46
U4	Biaya/tarif	3,83
U5	Produk layanan	3,49
U6	Kompetensi pelaksana	3,21
U7	Perilaku pelaksana	3,32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,92
U9	Sarana dan prasarana	3,12

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

5. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan

REKAP DATA RESPONDEN

A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	142	45,37
2	Perempuan	171	54,63
Jumlah		313	

B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	12	23	35
3	25 - 35 Tahun	24	25	49
4	36 -45 Tahun	62	33	95
5	> 45 Tahun	73	61	134
Total		171	142	313

C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	10	3,19 %
3	SLTP	16	5,11 %
4	SLTA	183	58,47 %
5	D3	25	7,99 %
6	S-1	70	22,36 %
7	S-2	9	2,88 %
8	S-3	0	0 %
Total		313	100

D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	13	4,15
3	TNI	2	0,64
4	POLRI	4	1,28
5	Wiraswasta	65	20,77
6	Swasta	76	24,28
7	Lainnya	153	48,88
Total		313	100

LAMPIRAN 2

1. Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul No 18 Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul.

7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 39 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : EP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
13. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Pada Pemerintah Kabupaten Bantul.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul tentang Pembentukan Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul.
- KESATU :** Tim Analisis dan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA :** Tugas Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU adalah :
- a. Melakukan koordinasi internal Dinas dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - b. Menyiapkan, merekapitulasi dan mengolah data kuesioner;
 - c. Melaporkan kualitas pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul;
 - d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelayanan publik secara berkala tiap semester;
 - e. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala tiap semester;
 - f. Melaporkan kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul ;
- KETIGA :** Dalam melaksanakan tugasnya Tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul;
- KEEMPAT :** Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bantul;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bantul
Pada tanggal : 12 Maret 2025

Pa. Kepala Dinas 



Ir. Fenty Yusdayati, M.T
Pembina Utama Muda IV/c
NIP. 196704031994032009

LAMPIRAN :

Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Bantul.

Nomor : 18 Tahun 2025

Tanggal : 12 Maret 2025

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM ANALISIS DAN PENYUSUNAN LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL**

- | | | |
|----------------|---|---|
| 1. Ketua | : | Kepala Dinas |
| 2. Sekretaris | : | Sekretaris Dinas |
| 3. Koordinator | : | Kasubag Umum dan Kepegawaian |
| 4. Anggota | : | 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. Siti Cholifah, S.IP |
| | | h. Oktari Inggarwangi, A. Md. |
| | | i. Putri Perwira Sari, S.Pd. |
| | | j. Aulia Puspasari, S.H.I |
| | | k. Firman Maulana |

Ditetapkan di : Bantul

Pada tanggal : 12 Maret 2025

Pt. Kepala Dinas *MA*



[Signature]
Ir. Fenty Yusdayati, M.T
Pembina Utama Muda IV/c
NIP.196704031994032008