

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM) TAHUN 2025**



**DINAS KOPERASI, UKM DAN PERDAGANGAN**  
**KABUPATEN JEMBRANA**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Contoh Kuesioner	13
2. Dokumen Terkait Pelaksanaan SKM	14
3. Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat per Responden dan Unsur	15

# **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.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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**

Dasar hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana, sebagai berikut:

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**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayananyang telah diberikan oleh Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebar kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan. 9 dari 11 pertanyaan tersebut 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 dan 2 unsur ditambahkan sesuai dengan catatan Satgas Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam pelaksanaan Monitoring Center for Prevention (MCP) Tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.

5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).
10. **Transparansi pelayanan**: keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, hak dan kewajiban dan aspek lainnya dipublikasikan oleh pengguna layanan secara terbuka sehingga penerima layanan dapat mengetahui berbagai aspek terkait dengan pelayanan publik yang dibutuhkan.
11. **Integritas Petugas Pelayanan**: kejujuran yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas juga dapat digambarkan dari sikap dalam memberikan pelayanan dimana petugas pelayanan diharapkan dapat melayani dengan sepenuh hati

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dengan jangka waktu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	20 Hari
2.	Pengumpulan Data	Pebruari s/d Juni 2025	60 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli s/d Agustus 2025	20 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September s/d Desember 2025	20 Hari

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana dalam kurun waktu 1 (satu) adalah sebanyak 45 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 45 orang.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 67 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	40 %
		PEREMPUAN	27	60 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	2,2 %
		SLTA	22	48,9 %
		DIII	4	8,9 %
		SI	14	31,1 %
		S2	4	8,9 %
3	PEKERJAAN	PNS	7	15,6 %
		WIRASWASTA	30	57,8%
		LAINNYA	8	46,7 %
4	JENIS LAYANAN	Bidang Koperasi	7	15,6 %
		Bidang UKM	26	57,8%
		Bidang Perdagangan	21	46,7 %

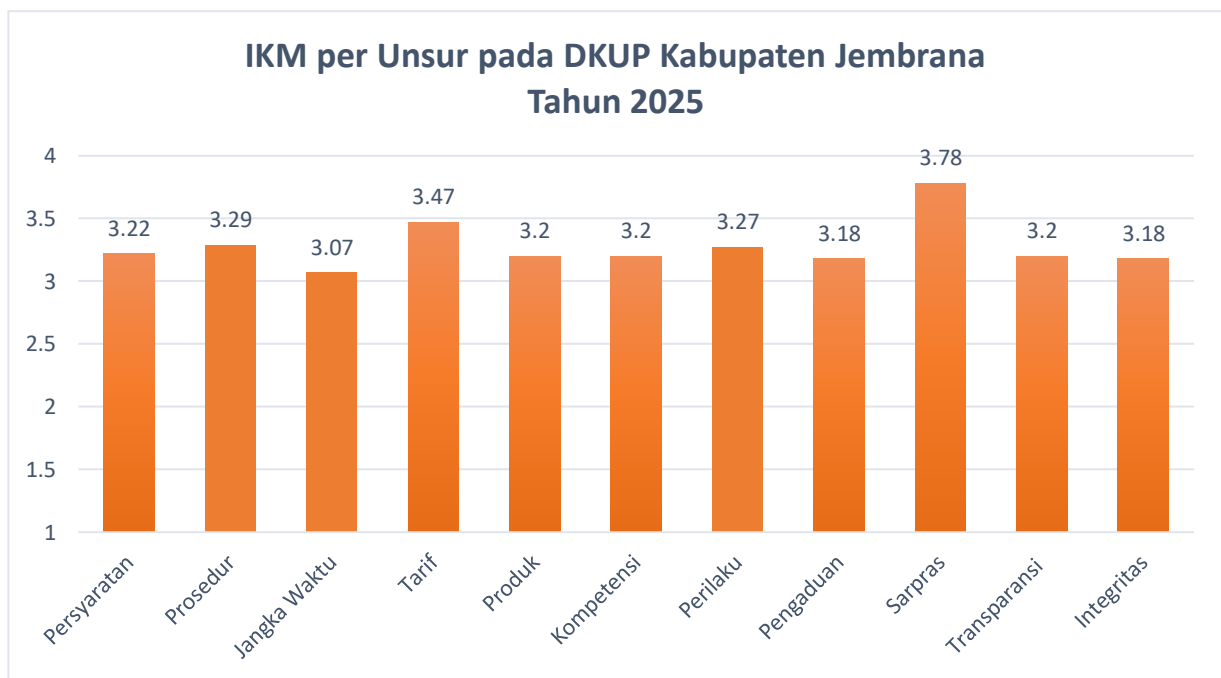
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
<b>IKM per unsur</b>	3,22	3,29	3,07	3,47	3,20	3,20	3,27	3,18	3,78	3,20	3,18
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	85,02 (B atau Baik)										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,07. Selanjutnya Unsur Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,18 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Integritas termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Sarpas mendapatkan nilai tertinggi 3,78 dari unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sudah baik, sedikit masukan untuk UMKM jika bisa untuk pedagang jual hasil karya tangan sendiri entah itu kuliner ataupun karya seni, yg bersifat bisa di buat oleh tangan sendiri. Agar apa yang di jual oleh UMKM terlihat unik tidak pasaran, itu akan menarik perhatian pembeli jika apa yang di jual UMKM beda dari yang lain.”.
- “Perlu adanya keterbukaan dalam pengadministrasian”.
- “Pemerataan wahana hiburan anak-anak agar kondisi keramaian angkringan pasar malam merata, tidak di belakang saja yang ramai pengunjung. Seharusnya di area depan juga di berikan wahana hiburan anak-anak agar di depan juga ramai pengunjung.”.
- “Pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dan mohon dipertahankan”.

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

- Unsur Jangka Waktu sebenarnya sudah mendapatkan nilai yang baik, namun nilainya masih terendah dari layanan-layanan lainnya.

#### **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

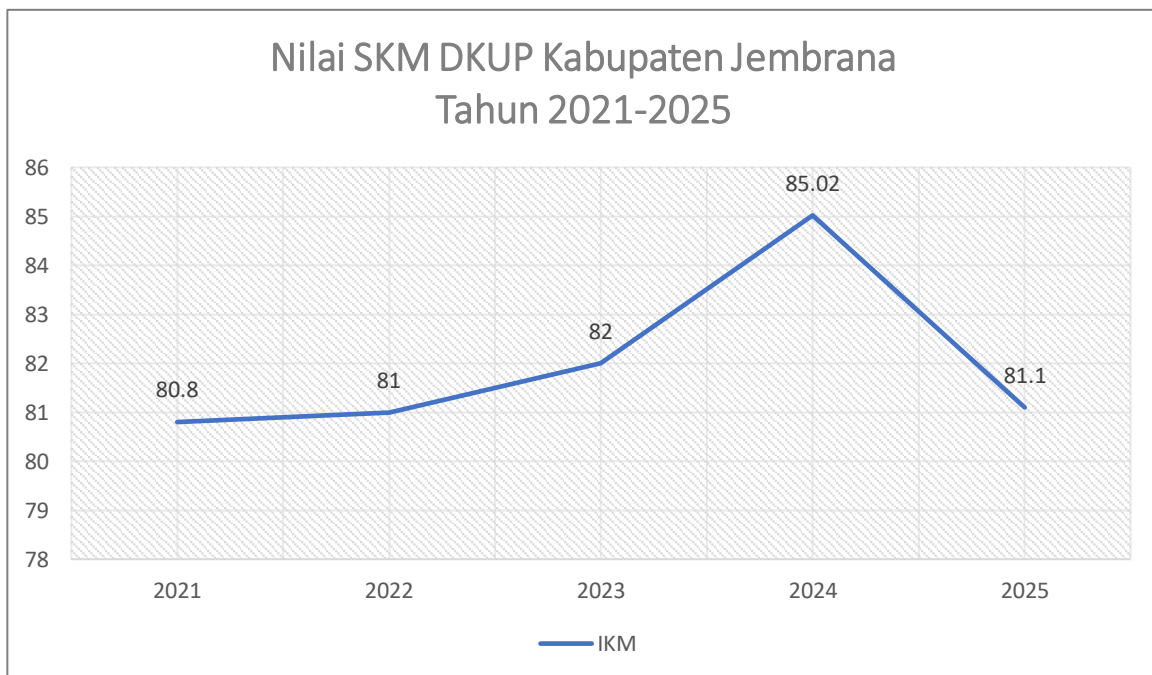
ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Jangka Waktu	Peningkatan sosialisasi registrasi secara <i>online</i> maupun <i>offline</i>	√	√	√		...
2	Pengaduan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√		√		...
3	Integritas	Memberikan pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif			√	√	...

### 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 dan Perdagangan Kabupaten Jembrana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun di tahun 2025 pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana, secara umum sudah mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,10. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Jembrana perlu di tingkatkan lagi, mengingat terdapat unsure nilai yang masih dibawah, namun dibandingkan dengan penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024 sudah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Jangka Waktu, Unsur Pengaduan, serta Unsur Integritas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarpas mendapatkan nilai tertinggi 3,78 dari unsur Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

Negara, 15 Januari 2026

Plt.Kepala Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan  
Kabupaten Jembrana,

**(I Ketut Antara, S.T., M.T)**

NIP. 19700822 200003 1 005

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KOPERASI, UKM DAN PERDAGANGAN KABUPATEN JEMBRANA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan : .....

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, KK, Akta, Surat pindah dll)

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

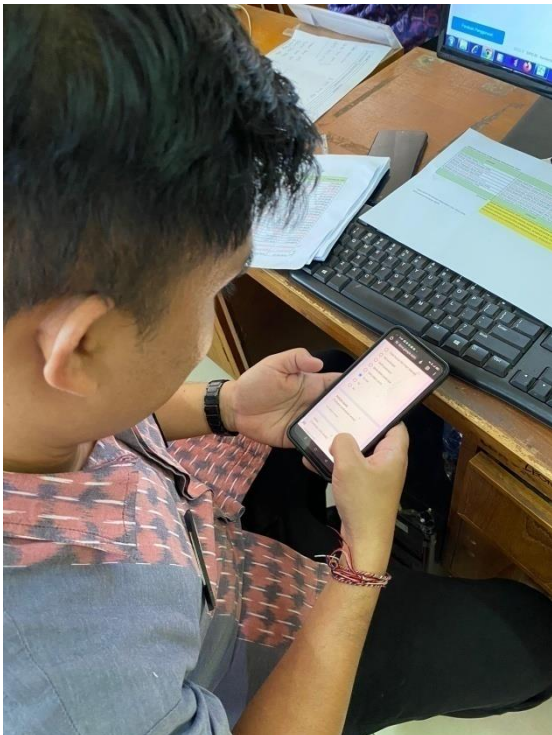
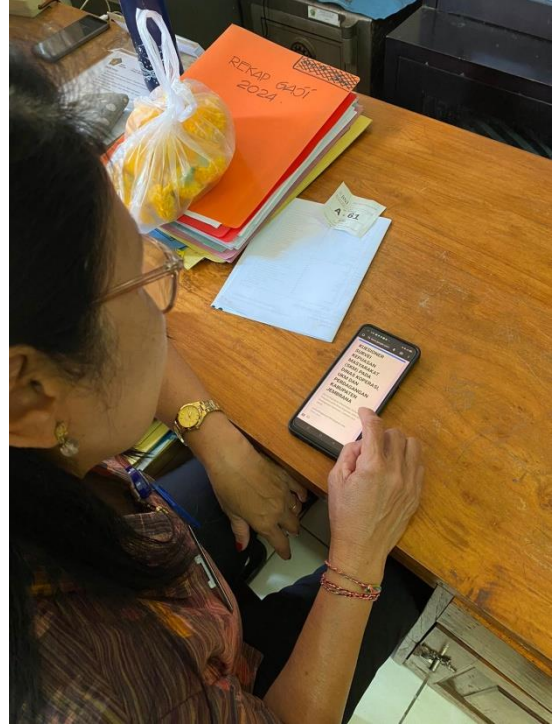
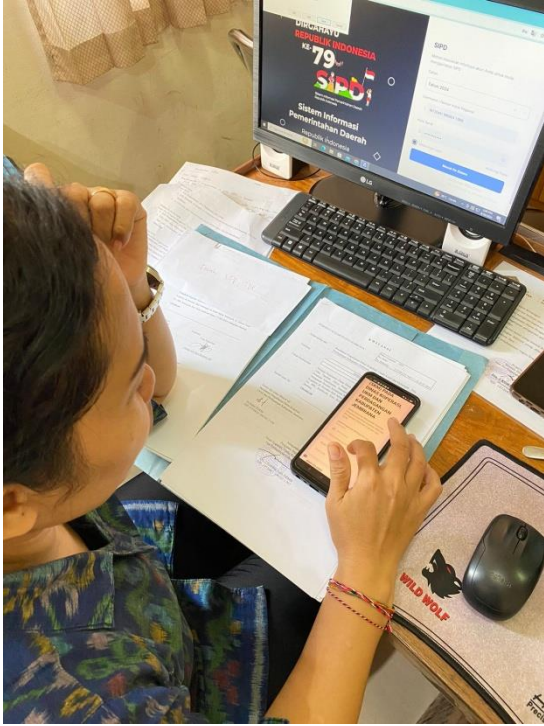
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi / keterbukaan pelayanan? a. Tidak transparan b. Kurang transparan c. Transparan d. Sangat transparan	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan? a. Tidak berintegritas b. Kurang berintegritas c. Berintegritas d. Sangat berintegritas	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	SARAN DAN MASUKAN :	

\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

\*\*\*

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Jembrana

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



### 3. Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat per Responden dan Unsur Pelayanan

#### pengelolaan survey kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan

Unit Pelayanan : Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan

Tahun : 2025

No.	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	USIA	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	NILAI UNSUR PELAYANAN											
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	L	S1/D4	ASN	29	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	P	S1/D4	ASN	38	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	L	S1/D4	ASN	42	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	L	S1/D4	Wiraswasta	52	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
5	L	S2	Wiraswasta	53	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
6	L	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	53	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
7	P	S1/D4	Wiraswasta	29	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
8	L	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	53	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
9	L	S2	Lainnya	31	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
10	L	DIPLOMA I/II/III	Wiraswasta	41	Bidang Koperasi	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
11	P	S1/D4	ASN	31	Bidang Perdagangan (Pasar)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	L	S2	Wiraswasta	51	Bidang Koperasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	L	S1/D4	Wiraswasta	32	Bidang Perdagangan (Pasar)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	P	S1/D4	Wiraswasta	56	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
15	L	S1/D4	ASN	52	Bidang Koperasi, Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
16	P	S1/D4	Lainnya	27	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
17	L	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	40	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
18	P	SMA/SMK/seed erajat	ASN	30	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
19	L	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	36	Bidang Perdagangan (Pasar)	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
20	P	SMA/SMK/seed erajat	ASN	21	Bidang Koperasi, Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Bidang Perdagangan (Pasar)	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
21	L	S1/D4	Wiraswasta	39	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	L	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	43	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
23	P	S1/D4	Wiraswasta	30	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
24	L	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	28	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
25	P	SMA/SMK/seed erajat	Lainnya	44	Bidang Koperasi, Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
26	P	S2	Wiraswasta	33	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
27	P	SMA/SMK/seed erajat	Lainnya	35	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	
28	L	DIPLOMA I/II/III	Lainnya	23	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
29	P	DIPLOMA I/II/III	Lainnya	28	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
30	P	SMA/SMK/seed erajat	Lainnya	33	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	P	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	32	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
32	L	SMP/seed erajat	Lainnya	35	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
33	L	S1/D4	Wiraswasta	26	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
34	P	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	31	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
35	L	SMA/SMK/seed erajat	Wiraswasta	30	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
36	L	SMA/SMK/seed erajat	PNS	53	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
37	L	SMA/SMK/seed erajat	Lainnya	54	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
38	L	SMA/SMK/seed erajat	Lainnya	42	Bidang Perdagangan (Pasar)	4	4	1	2	1	2	2	1	1	1	1	

39	L	S1/D4	Wiraswasta	54	Bidang Koperasi,	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	L	SMA/SMK/serajat	Lainnya	52	Bidang Koperasi, Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
41	L	DIPLOMA I/II/III	Lainnya	21	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	2	1	2	3	2	2	3	4	2	
42	P	SMA/SMK/serajat	Wiraswasta	57	Bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
43	P	SMA/SMK/serajat	Wiraswasta	35	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
44	P	SMA/SMK/serajat	Lainnya	23	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
45	L	SMA/SMK/serajat	Wiraswasta	42	Bidang Perdagangan (Pasar)	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
SNilai/ Unsur						145	148	138	156	144	144	147	143	170	144	143	
NRR/ Unsur						3,22	3,29	3,07	3,47	3,20	3,20	3,27	3,18	3,78	3,20	3,18	*)
NRR Tertimbang/ Unsur						0,29	0,30	0,28	0,31	0,29	0,29	0,29	0,29	0,34	0,29	0,29	**) 3,24
<b>IKM Unit Pelayanan</b>																	<b>81,10</b>
Keterangan :						<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>										<b>Nilai rata-rata</b>
U1 - U11 : Unsur - unsur Pelayanan						U1	Persyaratan										3,22
NRR : Nilai rata-rata						U2	Prosedur										3,29
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat						U3	Waktu Penyelesaian										3,07
*) : Jumlah NRR IKM tertimbang						U4	Biaya/ Tarif										3,47
**) : Jumlah NRR tertimbang x 25						U5	Produk Layanan										3,20
NRR /unsur : jumlah nilai /unsur						U6	Kompetensi Pelaksana										3,20
dibagi jumlah kuesioner yang terisi						U7	Perilaku Pelaksana										3,27
NRR tertimbang : NRR /unsur x 0,09						U8	Sarana dan prasarana										3,18
per unsur						U9	Penangan Pengaduan, saran dan masukan										3,78
						U10	Transparansi Pelayanan										3,20
						U11	Integritas Pelaksana										3,18
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>																	<b>81,10</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>																	
<b>A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00</b>																	
<b>B (Baik) : 76,61 - 88,30</b>																	
<b>C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60</b>																	
<b>D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99</b>																	