



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan (Januari s/d Juli Tahun 2024).

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara.



Hormat Kami,

Plt. Kepala Dinas Koperasi dan UKM

H. Taufiq Zulfian Noor, S.Pi

NIP.19740122 200112 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1. Jumlah Responden SKM.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2. Rencana Tindak Lanjut	13
4.3. Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	17
1. Koesioner.....	18
2. Hasil Pengolahan Data SKM	19
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	20

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 dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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

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 pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner manual/ Online melalui Aplikasi Survey Kukar 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 dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara 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).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit Pelayanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah 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 secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023 maka populasi penerima layanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan/ satu tahun adalah sebanyak **78** orang.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Pebruari - April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2024	20

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 66 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

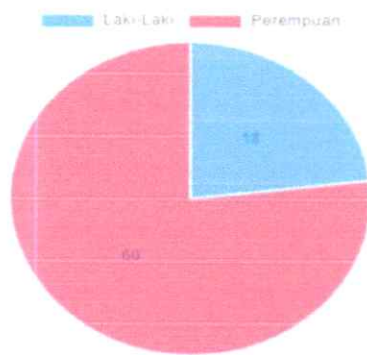
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

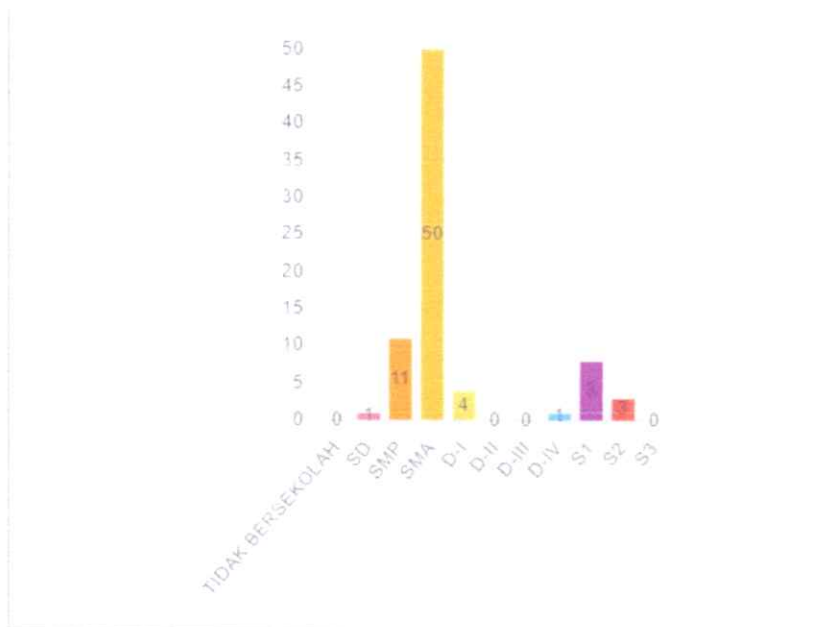
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 78 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	18	23,08
		PEREMPUAN	60	76,92
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SD	1	1,28
		SMP	11	14,1
		SMA	50	64,1
		D3	4	5,13
		S1	0	0
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	8	10,26
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	0	0
		WIRSAUSAHA	6	7,69
		LAIN-LAIN	8	10,26
4	JENIS LAYANAN	Fasilitasi Pengurusan Perizinan Berusaha (Pembuatan NIB)	36	46,15
		Sosialisasi dan Fasilitasi Program Kredit Kukar Idaman	34	43,59
		Layanan Advis Ijin Usaha Simpan Pinjam Koperasi	0	0

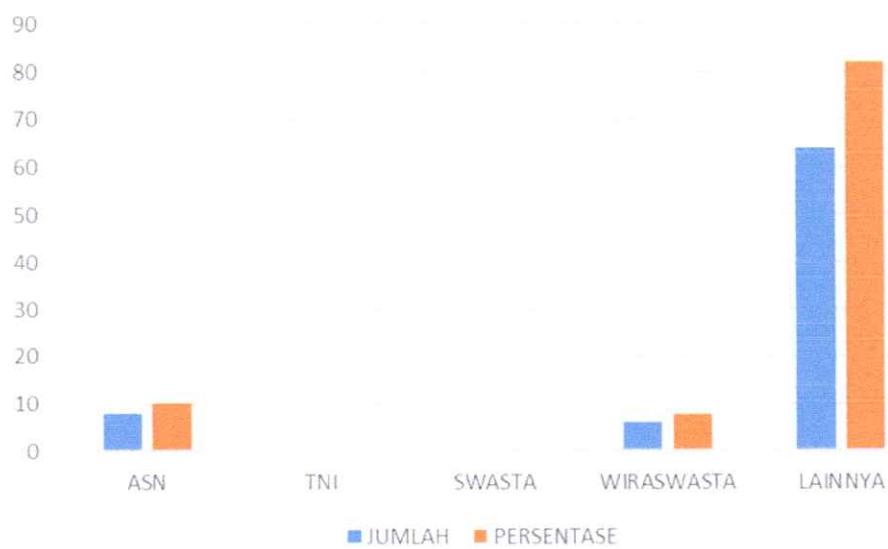
		Layanan Fasilitas LPD menjadi Koperasi	0	0
		Layanan Kenaikan Pangkat	0	0
		Layanan Karis/Karsu	0	0
		Layanan Kenaikan Gaji Berkala	8	10,26
		Fasilitasi Permohonan Pendaftaran Pengurus Koperasi	0	0



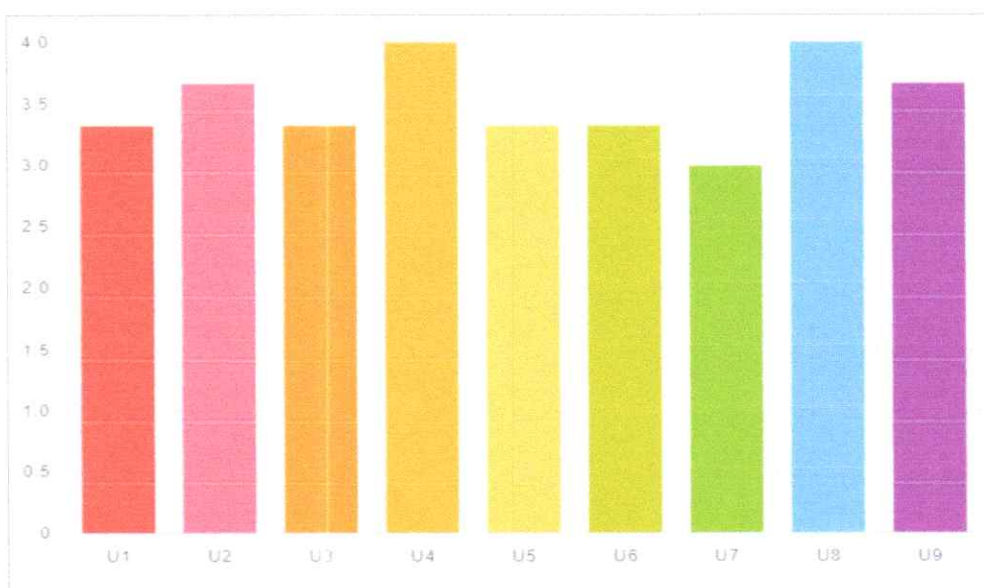
Grafik : Jenis Kelamin



Grafik : Pendidikan Terakhir



Grafik : Pekerjaan



Grafik : IKM Per Unsur pada Dinas Koperasi dan UKM Kab. Kukar

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

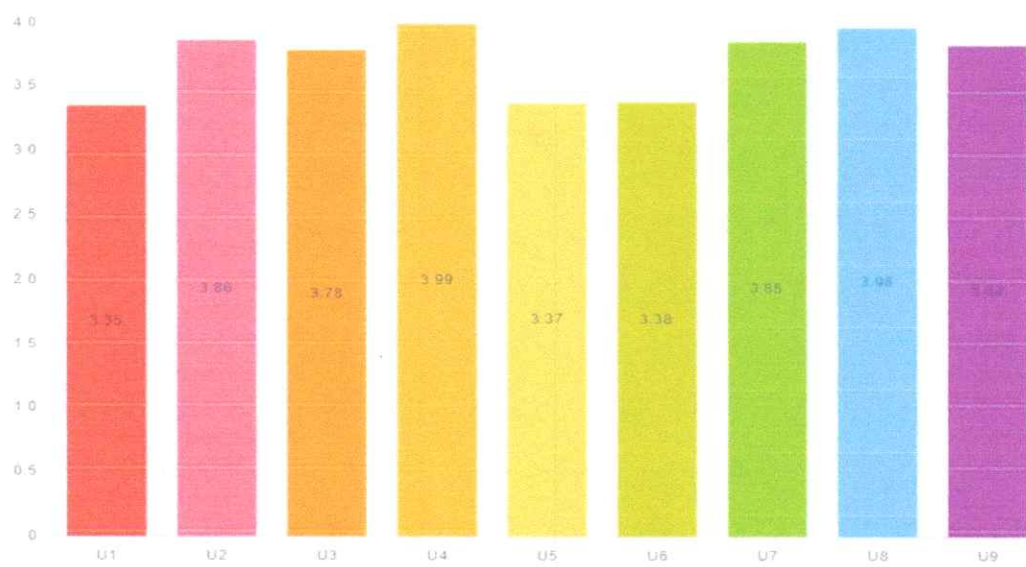
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan									Total	Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	261	301	295	311	263	264	300	309	298	2.602	281,11
NRR per Unsur Pelayanan	3,35	3,86	3,78	3,99	3,37	3,38	3,85	3,96	3,82	33,36	3,71
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0,37	0,43	0,42	0,44	0,37	0,38	0,43	0,44	0,42	3,70	0,41
IKM Unit Pelayanan	92,66 (A) Sangat Baik										

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,35
U2	Prosedur Pelayanan	3,86
U3	Kecepatan Pelayanan	3,78
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,99
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,37
U6	Kompetensi Petugas	3,38
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,85
U8	Penanganan Pengaduan	3,96
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,82



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. Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35 Selanjutnya Kesesuaian Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,37 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi petugas termasuk tiga unsur terendah 3,38.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian /kewajaran biaya, Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Prosedur Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana serta Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,96, 3,86, 3,85, 3,82 dan 3,78.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Mei 2024 (Berita Acara terlampir). 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	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi petugas	Menempatkan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkompeten	√	√			Kepala Bidang/ Bagian Umtalpeg
2	Kesesuaian Persyaratan	Selalu mengupdate informasi terbaru mengenai pelayanan.	√	√			Kepala Bidang/ Bagian Umtalpeg
		Evaluasi terhadap SOP dan Standar Pelayanan yang ada pada Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro	√	√			Kepala Bidang/ Bagian Umtalpeg
		Sosialisasi dan Publikasi Standar pelayanan kepada Publik					
3	Kesesuaian Pelayanan	Memberikan pelayanan dan tampilan informasi yang mudah dipahami	√	√			Kepala Bidang/ Bagian Umtalpeg
		Penguatan dan Pembinaan kepada SDM petugas pelayanan pada Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro.	√	√			Kepala Bidang/ Bagian Umtalpeg

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.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Mei 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,66. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi petugas, Kesesuaian persyaratan dan kesesuaian pelayanan.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian /kewajaran biaya, Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Prosedur Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana serta Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,96, 3,86, 3,85, 3,82 dan 3,78.

LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1	Nama	:
	Jenis kelamin	: a. Laki-Laki
		b. Perempuan
	Pendidikan	:
		a. Tidak bersekolah
		b. SD
		c. SMP
		d. SMA
		e. D-I
		f. D-II
		g. D-III
		h. D-IV
		i. S-1
		j. S-2
		k. S-3
	Pekerjaan	:
	Nomor Handphone	:
	Usia	: a. dibawah 18 tahun
		b. 18 s.d 29 tahun
		c. 30 s.d 39 tahun
		d. 40 s.d 49 tahun
		e. 50 tahun keatas

No.	Pertanyaan Survei
1	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang anda butuhkan
	a. sangat sesuai
2	b. sesuai
	c. kurang sesuai
	d. tidak sesuai
3	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu untuk mendapatkan layanan tersebut ?
	a. sangat cepat
	b. cepat
	c. lambat
	d. sangat lambat
4	Apakah ada permintaan biaya/tarif terhadap pelayanan yang diberikan ?
	a. tidak ada
	b. ada, sesuai ketentuan dan murah/wajar
	c. ada, sesuai ketentuan namun mahal
	d. ada, tidak sesuai ketentuan
5	Bagaimana pendapat anda tentang hasil pelayanan yang diterima, apakah sesuai dengan ketentuan/yang dijanjikan ?
	e. sangat sesuai

	f. sesuai
	g. kurang sesuai
	h. tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?
	a. sangat kompeten
	b. kompeten
	c. kurang kompeten
	d. tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat anda tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan ?
	a. sangat baik/ramah
	b. baik/ramah
	c. kurang baik/kurang ramah
	d. tidak baik
8	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan saran dan masukan oleh unit pelayanan tersebut?
	a. Ada, dilayani dan ditindaklanjuti
	b. Ada, dilayani namun kurang ditindaklanjuti
	c. Ada, namun tidak berjalan
	d. Tidak
9	Bagaimana menurut anda tentang kondisi sarana dan prasarana, keamanan dan kenyamanan di lingkungan unit pelayanan tersebut ?
	a. Sangat baik
	b. baik
	c. cukup
	d. buruk
10	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan akses informasi (baik online maupun offline) terkait pelayanan tersebut ? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
11	Bagaimana pendapat anda terkait penjelasan informasi dan kesesuaian persyaratan pelayanan tersebut? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
12	Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan mendapatkan pelayanan tersebut? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)

13	Bagaimana pendapat anda terkait kecepatan /kesesuaian waktu dalam mendapatkan pelayanan tersebut? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
14	Bagaimana pendapat anda terkait kesesuaian/kewajaran tarif / biaya pelayanan tersebut? (isi bintang 6 jika gratis) penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
15	Bagaimana pendapat anda terkait ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan ? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
16	Bagaimana pendapat anda terhadap sikap petugas atau respon sistem aplikasi dalam memberikan pelayanan ? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
17	Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan dan kecepatan layanan konsultasi dan pengaduan di tempat ini ? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
18	Bagaimana pendapat anda terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif? penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
19	Bagaimana pendapat anda terkait penerapan pelayanan yang sesuai prosedur dan anti kecurangan? Penilaian 

	(semakin banyak bintang semakin baik)
20	Bagaimana pendapat anda terkait integritas petugas dalam mencegah meminta/ menerima imbalan atau hadiah? Penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
21	Bagaimana pendapat anda terkait pencegahan permintaan pungutan liar dalam pelayanan tersebut? Penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)
22	Bagaimana pendapat anda terkait pencegahan praktek percaloan/perantara pada pelayanan tersebut ? Penilaian  (semakin banyak bintang semakin baik)

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah
2024-01-01 s/d 2024-04-19

UNIT PELAYANAN:
PERIODE:
JENIS LAYANAN:
Fasilitasi Pengurusan Perizinan Berusaha (Pembuatan NIB)
KGB
Sosialisasi dan Fasilitasi Program Kredit Kukar Idaman

No	Responden	Waktu	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Jg*****	9 Januari 2024 15:36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2		9 Januari 2024 15:39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3		9 Januari 2024 15:42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	Ak*****	9 Januari 2024 15:45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5		9 Januari 2024 15:47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6		9 Januari 2024 15:51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	Rj*****	9 Januari 2024 16:03	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8		9 Januari 2024 16:06	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9		25 Januari 2024 21:44	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	Su*****	25 Januari 2024 22:44	4	4	3	4	4	3	3	3	4
11		26 Januari 2024 09:10	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12		26 Januari 2024 09:27	4	4	4	4	3	3	4	4	3
13	An*****	26 Januari 2024 09:51	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14		26 Januari 2024 09:56	4	4	4	4	3	3	4	4	3
15		26 Januari 2024 10:13	3	4	4	4	3	4	4	4	3
16	Se*****	26 Januari 2024 10:18	4	4	4	4	3	3	4	4	3
17		26 Januari 2024 13:53	3	4	4	4	3	3	4	4	3
18		26 Januari 2024 14:03	3	4	4	4	3	3	4	4	4
19	El*****	26 Januari 2024 14:10	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20		26 Januari 2024 14:15	3	4	4	4	3	3	4	4	4
21		26 Januari 2024 14:19	3	4	3	4	3	3	4	4	4
22	Ro*****	26 Januari 2024 14:34	3	4	4	4	3	3	4	4	4
23		26 Januari 2024 14:41	3	3	4	4	4	3	4	4	4
24		26 Januari 2024 14:50	3	4	4	4	3	3	4	4	4
25	Nj*****	26 Januari 2024 14:54	3	4	3	4	4	3	4	4	4
26		26 Januari 2024 15:17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27		26 Januari 2024 15:28	3	4	3	4	4	4	4	4	4
28	Ro*****	30 Januari 2024 09:28	3	4	4	4	3	3	4	4	4
29		30 Januari 2024 09:47	3	4	4	4	3	3	4	4	4
30		30 Januari 2024 10:04	4	3	3	4	4	3	4	4	3
31	Mu*****	30 Januari 2024 10:15	3	4	4	4	3	4	4	4	4
32		30 Januari 2024 10:34	3	4	4	4	3	3	4	4	4
33		30 Januari 2024 10:36	3	4	4	4	3	3	4	4	4
34	Yu*****	30 Januari 2024 10:38	3	4	4	4	3	3	4	4	4
35		30 Januari 2024 11:04	3	4	4	4	3	3	4	4	4
36		30 Januari 2024 11:05	3	4	4	4	3	3	4	4	4
37	Su*****	30 Januari 2024 11:07	3	4	4	4	3	3	4	4	4
38		30 Januari 2024 11:09	3	4	4	4	4	3	3	4	4
39		30 Januari 2024 11:10	4	4	4	4	4	3	4	4	3
40	Na*****	30 Januari 2024 11:12	3	4	4	4	3	3	4	4	4
41		30 Januari 2024 11:13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42		30 Januari 2024 11:16	3	4	4	4	3	3	4	4	4
43	Sj*****	30 Januari 2024 11:17	3	4	4	4	3	3	4	4	4
44		30 Januari 2024 11:19	3	4	4	4	3	3	4	4	4
45		30 Januari 2024 14:14	3	4	4	4	3	3	4	4	4

46 Ro****	30 Januari 2024 14:17	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
47 De*****	30 Januari 2024 14:20	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48 Ri*****	1 Februari 2024 09:49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49 ka*****	2 Februari 2024 16:45	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50 sa*****	2 Februari 2024 16:52	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
51 pu*****	2 Februari 2024 16:55	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
52 Wj*****	7 Februari 2024 09:30	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
53 Pa***	7 Februari 2024 09:32	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
54 Wj*****	7 Februari 2024 09:35	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
55 Pa***	7 Februari 2024 09:38	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
56 Kh*****	21 Februari 2024 14:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57 Yu*****	5 Maret 2024 11:09	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
58 Pa*****	7 Maret 2024 11:11	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
59 Em*****	13 Maret 2024 09:36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60 Su*****	13 Maret 2024 09:41	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
61 Nu*****	15 Maret 2024 12:05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62 Ma*****	19 Maret 2024 09:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63 Sy*****	20 Maret 2024 08:31	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
64 Sh*****	20 Maret 2024 10:35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65 Ag*****	20 Maret 2024 13:47	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
66 Sa*****	21 Maret 2024 09:16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67 Jo*****	21 Maret 2024 09:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68 as*****	21 Maret 2024 09:59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69 ar*****	21 Maret 2024 10:22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70 A*****	22 Maret 2024 10:50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71 Ni*****	22 Maret 2024 11:34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72 ha*****	27 Maret 2024 11:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73 Fi*****	27 Maret 2024 14:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74 ro*****	27 Maret 2024 14:50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75 Nu*****	28 Maret 2024 09:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76 ni*****	28 Maret 2024 10:38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77 ml***	28 Maret 2024 11:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78 yu*****	28 Maret 2024 13:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Per Unsur		261	301	295	311	263	264	300	309	298			
Nilai Rata-Rata Per Unsur		3.346153846	3.858974359	3.78205	3.98717949	3.371794872	3.3846154	3.84615385	3.9615385	3.820512821			
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur		0,37	0,43	0,42	0,44	0,37	0,38	0,43	0,44	0,42			

Keterangan

- U1 s.d. U-n : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-Rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0,111

NRR	Rata-Rata	Mutu Baik
NO Unsur Pelayanan	3,35	Baik
U1 Kesesuaian Persyaratan	3,86	Sangat Baik
U2 Prosedur Pelayanan	3,78	Sangat Baik
U3 Kecepatan Pelayanan	3,99	Sangat Baik
U4 Kesesuaian/ Kewajaran Biaya		

U5 Kesesuaian Pelayanan
 U6 Kompetensi Petugas
 U7 Perilaku Petugas Pelayanan
 U8 Penanganan Pengaduan
 U9 Kualitas Sarana dan Prasarana

3,37 Baik
 3,38 Baik
 3,85 Sangat Baik
 3,96 Sangat Baik
 3,82 Sangat Baik

**IKM MUTU PELAYANAN
 MUTU LAYANAN**

**92,66
 Sangat Baik**

	Persentase Jawaban								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	65,38	14,1	21,79	1,28	62,82	61,54	15,38	3,85	17,95
Sangat Baik	34,62	85,9	78,21	98,72	37,18	38,46	84,62	96,15	82,05
	Jumlah Jawaban								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	51	11	17	1	49	48	12	3	14
Sangat Baik	27	67	61	77	29	30	66	75	64

JUMLAH RESPONDEN SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	18	23,08
		PEREMPUAN	60	76,92
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	0	0
		SD	1	1,28
		SMP	11	14,1
		SMA	50	64,1
		D-I	4	5,13
		D-II	0	0
		D-III	0	0
		D-IV	1	1,28
		S1	8	10,26
		S2	3	3,85
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	ASN	8	10,26
		TNI	0	0
		SWASTA	0	0
		WIRASWASTA	6	7,69
		LAINNYA	64	82,05
4	JENIS LAYANAN	FASILITASI PENGURUSAN PERIZINAN BERUSAHA (PEMBUATAN NIB)		
		Unit: Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	36	46,15
		SOSIALISASI DAN FASILITASI PROGRAM KREDIT KUKAR IDAMAN		
		Unit: Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	34	43,59
		KGB		
		Unit: Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	8	10,26

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2024 - 19 APRIL 2024**

NILAI IKM

93.38
SANGAT BAIK

**Sosialisasi dan Fasilitasi Program
Kredit Kukar Idaman**

RESPONDEN

JUMLAH	:	34 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 7 Orang / P= 27 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 5 Orang
		SMA = 27 Orang
		D-I = 1 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 0 Orang
		S2 = 1 Orang
		S3 = 0 Orang

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS
MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : V-23.6403.007**



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2024 - 19 APRIL 2024

NILAI IKM

94.68
SANGAT BAIK

Fasilitasi Pengurusan Perizinan
Berusaha (Pembuatan NIB)

	RESPONDEN		
JUMLAH	:	36 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L= 8 Orang / P= 28 Orang	
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH	= 0 Orang
		SD	= 1 Orang
		SMP	= 6 Orang
		SMA	= 20 Orang
		D-I	= 3 Orang
		D-II	= 0 Orang
		D-III	= 0 Orang
		D-IV	= 1 Orang
		S1	= 4 Orang
		S2	= 1 Orang
		S3	= 0 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS
MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 1 JANUARI 2024 - 19 APRIL 2024**

NILAI IKM

80.56
BAIK

KGB

RESPONDEN

JUMLAH	:	8 Orang
JENIS KELAMIN	:	L= 3 Orang / P= 5 Orang
PENDIDIKAN	:	TIDAK BERSEKOLAH = 0 Orang
		SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 3 Orang
		D-I = 0 Orang
		D-II = 0 Orang
		D-III = 0 Orang
		D-IV = 0 Orang
		S1 = 4 Orang
		S2 = 1 Orang
		S3 = 0 Orang

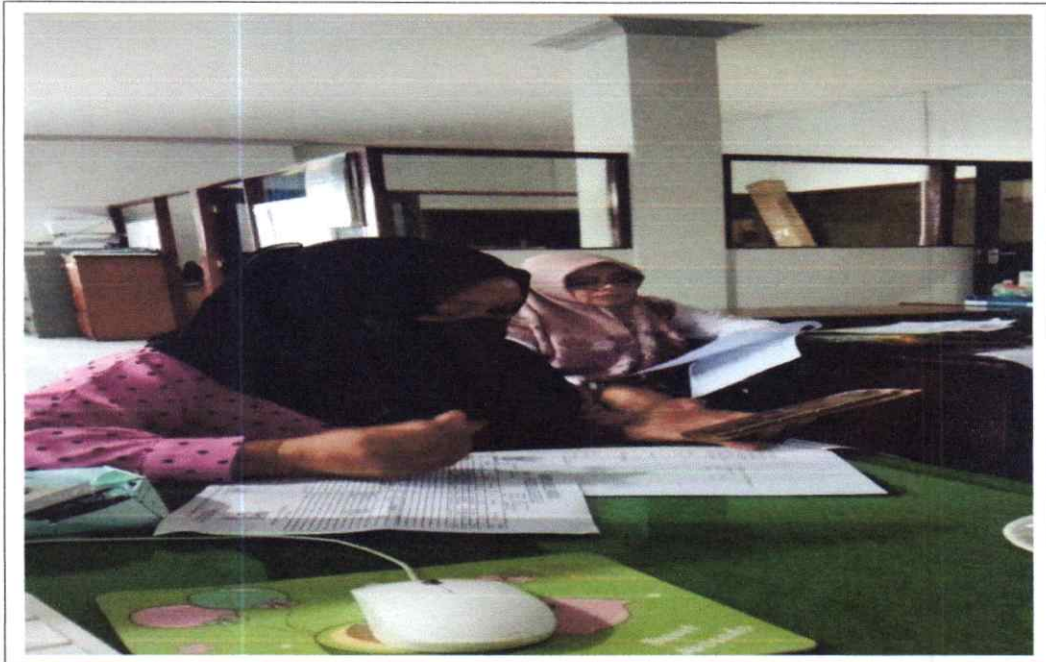
**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS
MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : V-23.6403.007**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
PERIODE: 1 JANUARI 2024 - 19 APRIL 2024

No	Layanan	Indeks	Mutu
1	Fasilitasi Pengurusan Perizinan Berusaha (Pembuatan NIB)	94.68	Sangat Baik
2	Sosialisasi dan Fasilitasi Program Kredit Kukar Idaman	93.38	Sangat Baik
3	KGB	80.56	Baik

DOKUMENTASI



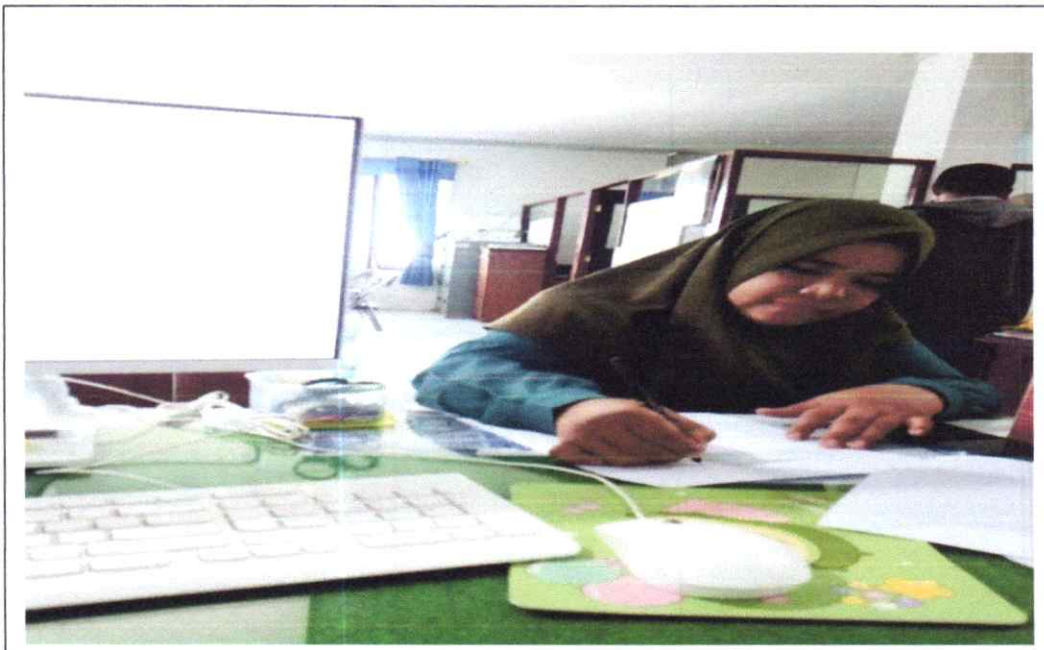
Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Responden Survei Kepuasan Masyarakat



Responden Survei Kepuasan Masyarakat