

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah Daerah sebagai penyedia jasa - service provider dan sebagai pengatur pelayanan - service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Organisasi Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Melalui 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 kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan atau publik merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Sebagai upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di semester satu tahun 2022.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan survey kepuasan masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan administrasi dan teknis pemerintahan.

Manfaat dari survey kepuasan masyarakat ini sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing bidang/bagian dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh bidang-bidang atau bagian.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

C. RUANG LINGKUP KAJIAN

Pelaksanaan kegiatan survey ini diselenggarakan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak dengan sasaran bidang-bidang atau bagian pelayanan.

D. PENGERTIAN UMUM

Dalam laporan survey indeks kepuasan yang dimaksud dengan :

1. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

2. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. **Unsur pelayananan** adalah factor atau aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) nomor 16 Tahun 2014, ruang lingkup survei kepuasan masyarakat meliputi :

1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana** , adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Sarana dan Prasarana**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODE

A. METODE SURVEY

1. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **Tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **Kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **Baik** diberi nilai persepsi **3** dan **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

2. Penetapan responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing bidang/bagian. Penetapan jumlah responden minimal dengan dasar dengan dasar ("Jumlah unsur"+1) x 10 = jumlah responden (9 + 1) x 10 = 100 responden. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden ditetapkan sebanyak 150 orang.

3. Pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	Jumlah bobot	=	1	= 0,11
		Jumlah Unsur		9	

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM	=	Total dari Nilai Persepsi perUnsur	=	Nilai penimbang
		Total unsur yang terisi		

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Tabel : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

BAB III

GAMBARAN UMUM UNIT PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik yang dilakukan Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak ada bersifat langsung dan tidak langsung yaitu : **Bidang Koperasi dan Usaha Mikro** yang melayani pembinaan dan pengawasan koperasi dan pembinaan usaha mikro, **Bidang Perdagangan** yang melayani teknis logistik dan sarana perdagangan dan pembinaan dan pengawasan usaha perdagangan, **Bidang Pasar** yang melayani pembinaan dan penataan sarana dan pasar tradisional, dan melayani registrasi dan retribusi pedagang pasar tradisional (Pasar Teratai, Pasar Puring, Pasar Cempaka, Pasar Kemuning, Pasar Kenanga/Anggrek, Pasar Flamboyan, Pasar Dahlia, Pasar Rakyat Tengah dan Pasar Belimbing) berupa SPTU, Her-registrasi, kebersihan pasar, dan retribusi pasar, **Bidang Perindustrian** yang melayani masyarakat dalam hal teknis sarana dan bimbingan industri, serta pengembangan, pemantauan, pencegahan dan pencemaran industri, serta **Sekretariat** yang melayani Keuangan, Perencanaan, Umum dan Aparatur OPD.

1. Sumber Daya Manusia

Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak periode semester 1(satu) Tahun 2022 didukung jumlah aparatur / pegawai sebanyak 55 orang pegawai dengan komposisi sebagai berikut :

Tabel 1.1.

Jumlah Pegawai dari Segi Pendidikan Formal

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	S2	7	3	10
2	S1	7	13	20
3	D3	3	2	5
4	SMU	13	7	20
5	SMP	-	-	-
JUMLAH		30	25	55

Sumber : Subbag Umum dan Aparatur, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak

Tabel 1.2.
Jumlah Pegawai dari Segi kepangkatan/Golongan Ruang

NO	PANGKAT / GOLONGAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	Pembina Utama Muda/IVc	2	-	2
2	Pembina Tk. I /IVb	-	1	1
3	Pembina /IVa	4	1	5
4	Penata Tk I/IIId	7	6	13
5	Penata /IIId	2	3	5
6	Penata Tk I/IIId	2	8	10
7	Penata Muda/IIId	4	3	9
8	Pengatur Tk I/IIId	6	2	8
9	Pengatur/IIId	2	1	3
10	Pengatur Muda Tk I /IIId	1	-	1
11	Pengatur Muda/IIId	-	-	-
12	Juru Tk. I	-	-	-
JUMLAH		30	25	55

Sumber : Subbag Umum dan Aparatur, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak

Tabel 1.3.
Jumlah Pegawai dari Segi Jabatan Struktural / Eselon

NO	TINGKAT ESELON	JABATAN	JUMLAH
1	II B	Kepala Dinas	1
2	III A	Sekretaris	1
3	III B	Kepala Bidang	4
4	IV A	Kepala Seksi/UPTD	14
5	IV B	Ka Sub Bag TU UPTD	3
JUMLAH			23

Sumber : Subbag Umum dan Aparatur, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak

Tabel 1.4.
Jumlah Pegawai dari Segi Penempatan Kerja

GOLONGAN JENIS KELAMIN	IV/c		IV/b		IV/a		III/d		III/c		III/b		III/a		II/d		II/c		II/b		II/a		I/d		JUMLAH
	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	
BIDANG																									
Sekretariat	1	-	1	-	-	-	1	2	1	1	1	2	-	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	14
Industri	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Koperasi& UKM	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Perdagangan	-	-	-	-	2	2	-	1	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	8
Pasar	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
UPTD Pasar Tradisional	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	6
UPTD Metrologi	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	2	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	12
UPTD Jasa Usaha Pasar	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
JUMLAH	1	-	1	-	4	2	5	5	4	3	5	8	4	2	5	2	2	1	1	-	-	-	-	-	55

Sumber : Subbag Umum dan Aparatur, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak

Tabel 1.5.
Perkembangan Jumlah Pegawai dari Tahun 2007 s/d 2022

No.	Tahun	Jumlah Pegawai
1	2007	100
2	2008	83
3	2009	77
4	2010	68
5	2011	64
6	2012	57
7	2013	57
8	2014	58
9	2015	60
10	2016	60
11	2017	74
12	2018	72
13	2019	65
14	2020	59
15	2021	58
16	2022	55

Sumber : Subbag Umum dan Aparatur, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Kota Pontianak

Tabel 1.6.
Perkembangan Jumlah Pegawai berdasarkan Pangkat/Golongan
dari Tahun 2009 s/d 2022

No.	Gol.	Tahun													
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Gol IV	6	6	4	5	7	6	8	8	10	10	10	8	8	8
2	Gol III	42	39	40	35	34	35	39	39	45	42	42	39	38	36
3	Gol II	27	21	18	17	16	14	13	13	18	19	13	12	12	11
4	Gol I	2	2	2	0	0	0	0	0	1	1	-	-	-	-

Sumber : Subbag Umum dan Aparatur, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak

Tabel 1.7.
Perkembangan Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan Formal
dari Tahun 2009 s/d 2022

No	Tingkat Pendidikan	Tahun													
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Tamatan S-2	6	5	4	5	7	8	7	7	10	10	9	9	10	9
2	Tamatan S-1	17	17	19	19	20	20	24	24	25	22	25	23	23	23
3	Tamatan D-III	5	4	5	5	4	3	4	4	7	7	6	6	5	5
4	Tamatan D-II	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Tamatan SLTA/ sederajat	37	34	29	23	21	20	23	23	31	32	25	21	20	18
6	Tamatan SLTP/ sederajat	9	7	6	4	4	3	2	2	1	1	-	-		
7	Tamatan SD/ sederajat	3	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-		
Jumlah		77	68	64	57	57	55	60	60	74	72	65	59	58	55

Sumber : Subbag Umum dan Aparatur, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak

2. Kondisi Sarana dan Prasarana

Perkembangan Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak sebagai berikut :

a. Gedung Kantor

Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak saat ini memiliki sarana gedung kantor sebanyak 1 unit. Kegiatan tugas dan fungsi yang dilaksanakan pada 1 unit kantor tersebut, adalah :

- 1) Gedung I : terletak di Jalan Aliyang No. 7.C Pontianak , yaitu diperuntukkan bagi Sekretariat Dinas, Bidang Perindustrian, Bidang Perdagangan, Bidang Pasar dan Bidang Koperasi dan Usaha Mikro.

b. Kendaraan

Kendaraan Dinas operasional yang tersedia, yaitu :

- 1) Kendaraan Roda Dua = 7 unit
- 2) Kendaraan Roda Empat = 3 unit

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL SURVEY

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan pelayanan	3,41
2	Prosedur pelayanan	3,38
3	Waktu pelayanan	3,39
4	Biaya /tarif pelayanan	3,44
5	Produk layanan	3,43
6	Kompetensi pelaksana	3,46
7	Perilaku pelaksana	3,33
8	Sarana dan Prasarana	3,27
9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,49
JUMLAH		3,40
NILAI SKM		84,15

Berdasarkan nilai indeks tersebut,maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai SKM setelah dikonversi = **84,15**
2. Mutu Pelayanan : **B**
3. Kinerja Unit pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan adalah **BAIK**

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat, dari 9 unsur,semua unsur masuk dalam kategori rata-rata nilai per unsur **3,40** yaitu :

1. Unsur 1 (satu) **Ketepatan Persyaratan Pelayanan** pada point **3,41**, Persyaratan pelayanan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

2. Unsur 2 (dua) **Kemudahan prosedur pelayanan** pada point **3,38**,Kemudahan prosedur pelayanan mudah untuk dipahami oleh penerima layanan.
3. Unsur 3 (tiga) **Kecepatan Waktu Pelayanan** pada point **3,39**, penilaian pada unsur kecepatan pelayanan sudah baik, dimana setiap permintaan pelayanan tidak memerlukan waktu yang lama untuk penanganannya seperti : penanganan SPTU, penagihan retribusi, pemberian rekomendasi TDI/IUI.
4. Unsur 4 (empat) **Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan** pada point **3,44**, kewajaran biaya/tarif pelayanan sudah murah bahkan gratis pada pelayanan non retribusi. Pelayanan yang dikenakan biaya adalah pelayanan yang menyangkut pendapatan asli daerah yaitu : retribusi pasar, dan pemanfaatan kios/los yang telah sesuai dengan perda nomor 3 tahun 2012.
5. Unsur 5 (lima) **Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan ketentuan** pada point **3,43**, unsur ini masuk dalam kategori sangat baik, semua jenis pelayanan yang diberikan telah ada prosedur baku dan sesuai dengan standar pelayanan.
6. Unsur 6(enam) **Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** pada point **3,46**,unsur ini masuk dalam kategori baik. pelaksana sudah dibekali dengan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan terkait bidangnya dan peningkatan kemampuan dengan mengikut sertakan petugas dalam sosialisasi/workshop yang diselenggarakan oleh Kementrian teknis terkait, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota.
7. Unsur 7 (tujuh) **Perilaku pelaksana** pada point **3,33**, Perilaku pelaksana di OPD masuk pada baik yaitu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
8. Unsur 8 (delapan) **Sarana dan Prasarana** pada point **3,27**, unsur kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan masuk pada kategori baik .
9. Unsur 9 (sembilan) **Penanganan Pengaduan pengguna layanan** pada point **3,49**, penanganan pengaduan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, ada petugas pengaduan, kotak saran, dan nomor telepon yang bisa dihubungi untuk penanganan pengaduan.

SOLUSI

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di setiap unsur maka diprioritaskan kepada unsur yang paling rendah untuk diperbaiki yaitu :

1. Unsur 7 (tujuh) **Perilaku pelaksana / Penerapan SMART**.perlu diberikan secara berkala bimbingan emosional controlling baik itu ceramah agama ke pegawai.
2. Unsur 6(enam) **Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan/Kompetensi Pelaksana**. Perlu diberikan Bimbingan Teknis/Pendidikan kepada pelaksana yang melakukan pelayanan sehingga pengetahuan pelaksana tetap uptodate untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi penerima layanan
3. Unsur 3 (tiga) **Kecepatan Pelayanan**, untuk mengatasi permasalahan ini perlu dibuatkan Surat Keputusan Kepala Dinas atau Walikota untuk pegawai yang ditunjuk melakukan pelayanan langsung dan pendukung lainnya seperti : name tag dan pembagian Tugas Pokok dan Fungsi yang jelas.
4. Unsur 8 (delapan) **Sarana dan Prasarana pelayanan**, SKPD perlu menambah maupun meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada semester ke 1 tahun 2022 diperoleh beberapa kesimpulan diantaranya bahwa unsur ketepatan persyaratan pelayanan, prosedur /tata cara pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan masih memiliki nilai yang sama dengan semester sebelumnya.

B. REKOMENDASI

Dari hasil survey, dapat direkomendasikan hal – hal sebagai berikut :
Sangat penting untuk dilakukan upaya peningkatan perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, kecepatan pelayanan dan melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak

ALAMAT : Jl. Aliyang No. 7 C Pontianak, Telp/Fax : (0561) 731416

No urut responde	IDENTITAS RESPONDEN				NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	Umur	JK	Pddk	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	22	2	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	19	1	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	30	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	28	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	36	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	30	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
7	29	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	40	1	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4
9	40	1	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	22	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
11	30	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3
12	38	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
13	35	2	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
14	41	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
15	30	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
16	21	1	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3
17	39	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
18	20	2	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
19	21	2	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	23	1	3	6	3	4	4	4	3	4	3	3	4
21	28	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
22	22	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	20	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	30	2	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4
25	35	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
26	39	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
27	37	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	34	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
29	42	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
30	25	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
31	35	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	38	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	25	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	32	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	26	1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
36	31	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3
37	17	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3
38	50	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
39	39	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
40	23	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	35	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
42	27	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
43	35	1	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4
44	26	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
45	44	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
46	40	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
47	25	1	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3
48	38	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
49	22	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
50	24	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak
Semester 1(satu) Tahun 2022

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak
Semester 1.(satu) Tahun 2022

110	30	2	3	5	3	4	3	4	3	4	2	4	4
111	29	1	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3
112	28	2	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3
113	40	2	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3
114	37	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
115	28	2	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
116	42	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	35	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	45	2	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
119	36	2	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3
120	40	2	3	5	2	4	4	3	4	4	3	3	4
121	40	2	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4
122	46	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
123	52	1	3	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3
124	48	1	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
125	41	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	34	1	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4
127	49	1	2	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3
128	37	2	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4
129	40	1	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
130	39	1	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4
131	38	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4
132	40	1	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4
133	38	1	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4
134	35	1	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2
135	40	1	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
136	40	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	40	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	30	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	50	1	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4
140	40	1	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4
141	30	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	40	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	39	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	50	1	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4
145	50	2	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4
146	25	1	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4
147	38	1	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3
148	51	2	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4
149	40	1	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4
150	39	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR					512	507	509	516	514	519	499	491	523

NRR PER UNSUR (JML NILAI PER UNSUR : JML KUESIONER YG TERISI)	3,41	3,38	3,39	3,44	3,43	3,46	3,33	3,27	3,49
BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (1 : JUMLAH UNSUR)	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
PERUNSUR x BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG)/ JML KUISIONER))	0,3755	0,372	0,3733	0,378	0,377	0,381	0,3659	0,360	0,384

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak
Semester 1.(satu) Tahun 2022

USIA RESPONDEN	
< 20 :	2
21 - 30 :	40
31 - 40 :	55
41 - 50 :	32
> 50 :	8
	137

JENIS KELAMIN	
LAKI-LAKI (1)	PEREMPUAN (2)
80	70

PEKERJAAN	
1. PNS	0
2. TNI	0
3. POLRI	0
4. SWASTA	31
5. WIRSAUSAHA	115
6. LAINNYA	4
	150

PENDIDIKAN	
1. SD	0
2. SMP	3
3. SMA	105
4. S-1	42
5. DIII	0
6. S-2 Ke Atas	0
	150

NILAI PER UNSUR PELAYANAN :

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan	3,41
2	Prosedur	3,38
3	Waktu pelayanan	3,39
4	Biaya/tarif	3,44
5	Produk Layanan	3,43
6	Kompetensi pelaksana	3,46
7	Perilaku pelaksana	3,33
8	Sarana dan Prasarana	3,27
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49
NILAI RATA-RATA		3,40
NILAI SKM		84,15

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

84,15

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

KATEGORI PELAYANAN :

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

Pontianak, Juli 2022

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan
Kota Pontianak



JUNAIIDI, S.IP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19640206 198603 2 014

