

LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2002



DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	Error! Bookmark not defined.

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 Usaha Mikro dan Perdagangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 Usaha Mikro dan Perdagangan.

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 Usaha Mikro dan Perdagangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak 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 pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online. 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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2022	2
2.	Pengumpulan Data	Juli-November 2022	108
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 110 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi 87 orang. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 110 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	40	45%
		PEREMPUAN	47	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2%
		SLTP	1	1%
		SLTA	47	55%
		DIII	5	5%
		SI	32	37%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	6	8%
		TNI	0	0%
		POLRI	5	6%
		SWASTA	17	19%
		WIRUSAHA	23	26%
		LAINNYA	36	41%
4	JENIS LAYANAN	PERMINTAAN DATA	24	28%
		LAYANAN DINAS	30	34%
		LAINNYA	33	38%

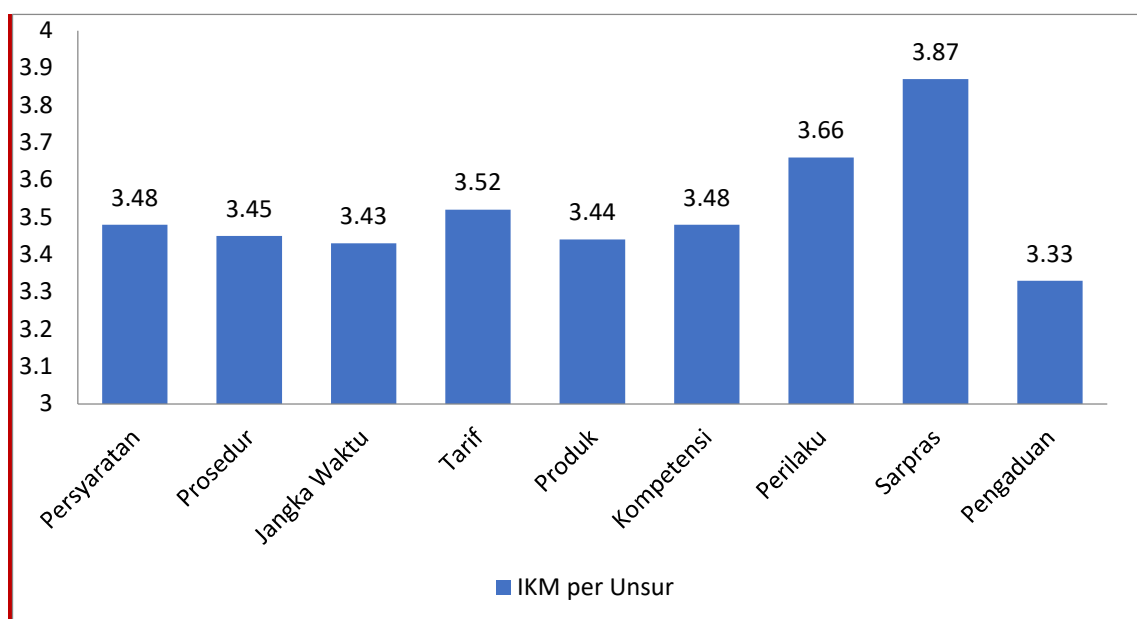
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,45	3,43	3,52	3,44	3,48	3,66	3,87	3,33
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	87,93 (B atau Baik)								

IKM PER UNSUR

PADA DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN KOTA PONTIANAK SEMESTER 2 TAHUN 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,87 dari unsur perilaku ,dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

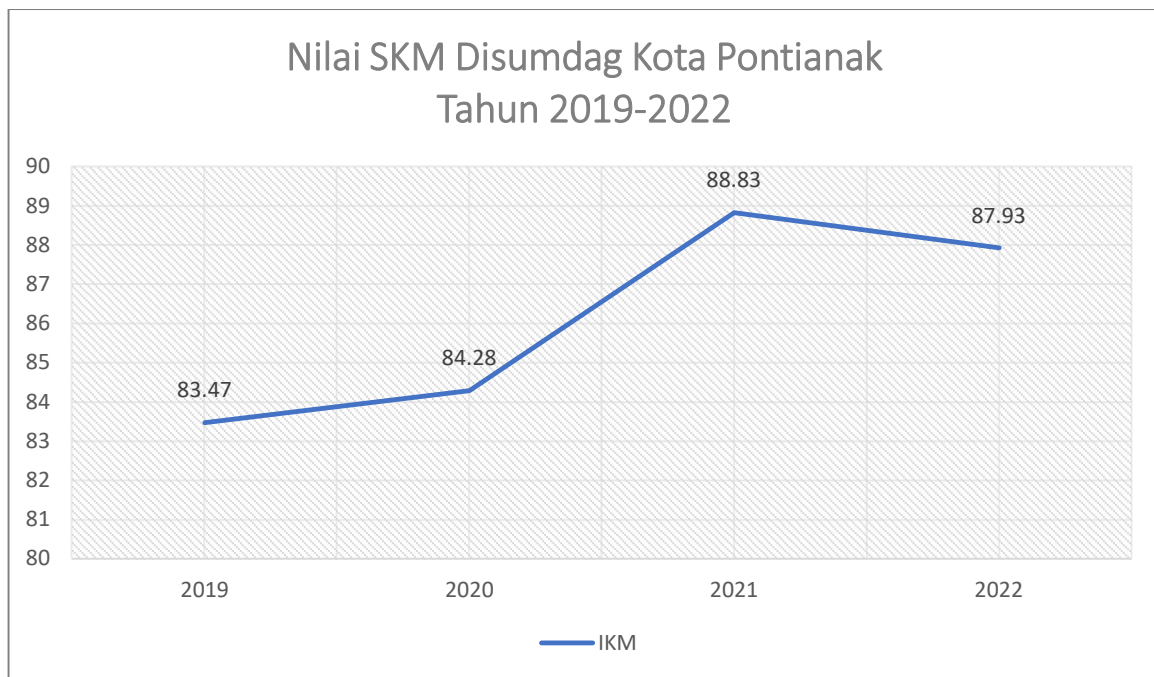
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		...
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

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 Usaha Mikro dan Perdagangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022 pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,93. Meskipun demikian, nilai SKM Diskumdag Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pengaduan, jangka waktu, serta produk.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Kota Pontianak, November 2022
Kepala Dinas Koperasi Usaha Mikro dan
Perdagangan Kota Pontianak

(JUNAIDI,S.IP,M.Si)
NIP 196402061986031014

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak
ALAMAT : Jl. Alianyang No. 7 C Pontianak, Telp/Fax : (0561) 731416

No urut responden	IDENTITAS RESPONDEN				NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U m ur	JK	Pddk	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	26	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	40	1	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	49	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	48	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	38	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	55	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	22	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
8	23	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
9	37	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	30	2	4	6	4	4	4	4	4	3	3	3	4
11	21	2	4	6	4	3	3	4	3	4	4	3	4
12	33	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	24	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	32	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	47	1	5	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4
16	21	2	4	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
17	17	2	3	6	4	3	4	3	4	4	4	4	4
18	45	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3
19	42	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	22	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	21	2	4	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	23	1	4	6	3	3	3	3	3	4	4	2	4
23	36	1	3	6	3	3	4	3	4	3	4	3	4
24	21	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	18	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	22	2	4	6	3	2	3	4	3	3	4	3	4
27	25	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
28	46	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	49	1	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4
30	40	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	42	1	3	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2
32	48	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	28	2	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3
34	17	2	3	6	3	3	4	4	3	4	3	3	4
35	17	2	3	6	3	3	4	3	4	3	4	4	4
36	17	2	3	6	3	4	4	3	3	3	4	3	4
37	26	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	27	2	3	6	4	4	4	3	4	4	3	3	4
39	18	2	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	31	1	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
41	23	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	17	2	3	6	3	3	4	3	3	4	4	3	4
43	40	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	47	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

45	19	1	4	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
46	21	2	4	6	4	4	3	4	3	4	4	3	4
47	20	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	21	2	4	6	4	4	3	4	3	3	4	4	4
49	21	1	3	6	4	4	4	4	3	2	4	4	4
50	21	1	4	6	4	3	4	3	3	3	4	1	4
51	21	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	21	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	21	1	4	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
54	21	2	4	6	4	4	3	4	3	3	4	3	4
55	18	2	3	6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
56	33	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	35	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	42	1	3	6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
59	19	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	30	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
61	19	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	19	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	24	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	22	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	21	2	3	6	4	3	3	4	4	4	3	4	4
66	46	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	36	2	3	6	3	3	3	2	3	3	3	3	4
68	42	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	38	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
70	48	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	45	1	4	5	3	3	3	2	3	3	4	1	3
72	25	1	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4
73	39	1	4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4
74	37	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	34	1	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4
76	39	2	3	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3
77	19	2	4	6	3	3	4	4	3	3	4	3	4
78	38	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	28	1	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4
80	52	2	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
81	42	1	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	18	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	19	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	18	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
85	28	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	34	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	19	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR					303	300	298	306	299	303	###	#	#

NRR PER UNSUR (JML NILAI PER UNSUR : JML KUESIONER YG TERISI)	3,48	3,45	3,43	3,52	3,44	3,48	3,66	3,87	3,33
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
NILAI TERTIMBANG PER UNSUR ((JML NILAI PERUNSUR x BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG)/ JML KUISIONER))	0,38	0,37	0,37	0,38	0,37	0,38	0,40	0,42	0,36

USIA RESPONDEN	
< 20 :	18
21 - 30 :	30
31 - 40 :	21
41 - 50 :	16
> 50 :	2
	87

JENIS KELAMIN RESPONDEN	
LAKI-LAKI (1)	PEREMPUAN (2)
40	47

PEKERJAAN	
1. PNS	6
2. TNI	0
3. POLRI	5
4. SWASTA	17
5. WIRUSAHA	23
6. LAINNYA	36
	87

PENDIDIKAN	
1. SD	2
2. SMP	1
3. SMA	47
4. S-1	32
5. DIII	5
6. S-2 Ke Atas	0
	87

JENIS LAYANAN	
1. SEKRETARIAT	18
2. KOP DAN UKM	19
3. PASAR	30
4. PERDAGANGAN	11
5. INDUSTRI	6
6. LAIN-LAIN	3
	87

NILAI PER UNSUR PELAYANAN :

NO.	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat		
		IKM	IKM Konvesi	Mutu
1	Persyaratan	3,48	87,07	B
2	Prosedur	3,45	86,21	B
3	Waktu pelayanan	3,43	85,63	B
4	Biaya/tarif	3,52	87,93	B
5	Produk Layanan	3,44	85,92	B
6	Kompetensi pelaksana	3,48	87,07	B
7	Perilaku pelaksana	3,66	91,38	A
8	Sarana dan Prasarana	3,87	96,84	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	83,33	B
NILAI RATA-RATA		3,52	87,93	

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

:

87,93

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, November 2022

Kepala Dinas Koperasi, Usaha
Mikro dan Perdagangan
Kota Pontianak



JUNAIDI, S.IP, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19640206 198603 1 014