



LAPORAN

SURVEI

INDEKS

PELAYANAN

INTERNAL

TRIWULAN III

2022



DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

☎ 0717 - 421743

✉ kukm@babelprov.go.id

🌐 www.kukm.babelprov.go.id

KATA PENGANTAR

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai penyelenggara pelayanan publik, dalam pelaksanaannya terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik baik pihak internal maupun eksternal. Berbagai terobosan dan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*), serta perbaikan dalam pelayanan publik senantiasa selalu dilaksanakan guna meningkatkan kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan publik dari sisi internal ini berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pegawai sebagai penerima layanan publik, dimana tingkat kepuasan internal ini dapat diketahui melalui pengukuran terhadap pelayanan pelaksanaan yang disediakan untuk internal, dengan tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan khususnya di unit Sekretariat mampu memenuhi harapan para pengguna layanan kesekretariatan.

Berdasarkan dengan tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Internal Triwulan III Tahun 2022, diharapkan dapat menghasilkan informasi mengenai tingkat persepsi dan kepuasan pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM, baik itu kelemahan, kekurangan dan masalah yang ada di pelayanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.

Laporan Survei Kepuasan Internal Pelayanan Kesekretariatan Triwulan III Tahun 2022, kami sadari masih belum sempurna dan masih memerlukan perbaikan-perbaikan kedepannya, oleh karena itu masukan-masukan, baik itu saran maupun kritik yang membangun senantiasa kami terima dengan tangan terbuka. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukan.

Pangkalpinang, Oktober 2022

Kepala

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung,



Drs. H. YULIZAR ADNAN, M.Si

NIP. 19630717 198903 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud dan Tujuan	4
D. Sasaran.....	4
E. Ruang Lingkup	4
F. Waktu Pelaksanaan.....	5
HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN INTERNAL	6
A. Profil Penerima Layanan	6
1. Jenis Kelamin	6
2. Usia Penerima Layanan	7
3. Tingkat Pendidikan Pegawai Penerima Layanan	8
4. Jabatan Penerima Layanan	9
B. Persepsi Pegawai terhadap Pelayanan Sekretariat	10
1. Pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program, Kegiatan dan Sub. Kegiatan.....	10
2. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi serta Laporan Program dan Kegiatan	11
3. Pelaksanaan Tata usaha dan Persuratan	12
4. Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan.....	12
5. Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian	13
6. Pelaksanaan Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	14
7. Pelaksanaan Penyelenggaraan Kehumasan	15
8. Pelaksanaan Penyelenggaraan Kerumahtanggaan	15
9. Pelaksanaan Perbendaharaan Keuangan	16
10. Pelaksanaan Urusan Verifikasi Keuangan	17
11. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban atas Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan.....	18

PENUTUP	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Saran	20

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani baik internal maupun eksternal yang dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah membentuk organisasi-organisasi publik dengan fungsi dan tujuan masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai salah satu organisasi publik, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan zaman.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan untuk dilaksanakannya evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperlihatkan perbaikan prosedur dan penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Dalam upaya evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, dibutuhkan umpan balik dari pengguna layanan yang dilakukan melalui Survei Kepuasan.

Sebagai sebuah organisasi yang berperan memberikan layanan, mau tidak mau harus memperhatikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan. Tidak terkecuali, unit dari Organisasi perangkat daerah juga harus memperhatikan pelayanan kepada pengguna layanannya. Berkaitan dengan hal tersebut, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan untuk dua tujuan sekaligus, pertama dapat digunakan untuk menopang setiap aktivitas kegiatan organisasi pemerintah, dan kedua sebagai sarana evaluasi kinerja terhadap setiap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung sangat menyadari akan pentingnya informasi mengenai kepuasan pengguna layanan baik secara keseluruhan maupun pada setiap level layanan. Informasi ini kelak akan digunakan sebagai sarana evaluasi dan masukan dalam strategi pengembangan layanan. Agar program pengembangan yang akan dilakukan menjadi lebih terarah.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 14 Tahun 2017 disampaikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survey minimal 1 (satu) kali

setahun (Pasal 1), yang dilakukan dengan menggunakan indikator dan metodologi yang sudah ditentukan (Pasal 2).

Sejalan dengan peraturan tersebut, Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM Prov Kep Bangka Belitung terus berupaya meningkatkan kinerja layanan baik di internal Sekretariat sendiri maupun eksternal yakni 4 unit lainnya. Seiring dengan fungsi pelaksanaan evaluasi kinerja saat ini tengah direncanakan pelaksanaan evaluasi dan pemantauan kinerja pada program Peningkatan Pelayanan Pemerintah terkait dengan tingkat kepuasan layanan dalam pelaksanaan kinerja kesekretariatan.

Untuk merealisasikan tujuan di atas, diperlukan informasi yang terkini dan valid sebagai basis perancangan strategi guna pengembangan layanan. Oleh karenanya suatu survey tingkat kepuasan terhadap layanan perlu dilakukan, untuk merancang dan menggali berbagai informasi yang relevan, mengumpulkan data, mengelolanya.

Survei Kepuasan Internal adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik¹. Respondennya adalah pegawai yang terdapat pada 5 Unit Kerja di lingkungan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung, yang menerima layanan sekretariat yakni :

1. Sekeratiat
2. Bidang Koperasi
3. Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil
4. Bidang Pengembangan Usaha Kecil
5. UPTD Balatkop UMKM

Diharapkan informasi yang diperoleh setidaknya dapat dijadikan sebagai evaluasi ada tidaknya peningkatan atau perbaikan layanan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dengan diadakannya survei ini, diharapkan dapat mendorong motivasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, terdorongnya inovasi penyelenggaraan pelayanan publik, meningkatkan partisipasi serta kepercayaan kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

¹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam penyusunan survei tingkat kepuasan internal pegawai terhadap layanan Sekretariat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 56 Tahun 2001 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4124);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);
9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 Nomor 04 Seri D).

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan survei tingkat kepuasan internal pegawai terhadap layanan Sekretariat yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan kepada pihak internal. Adapun tujuan dari kegiatan survei tingkat kepuasan internal pegawai terhadap layanan Sekretariat adalah sebagai berikut:

1. Mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan di internal Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung sendiri terhadap pelayanan kesekretariatan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pegawai yang memperoleh pelayanan dari Sekeratiat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung;
2. Menilai kinerja penyelenggaraan layanan kesekreatriatan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan secara berkesinambungan.

D. Sasaran

Sasaran dalam kegiatan penyusunan survei tingkat kepuasan internal pegawai terhadap layanan Sekretariat yaitu :

1. Terukurnya tingkat kepuasan pegawai terhadap layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Meningkatnya kualitas pelayanan layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; dan
3. Terdorongnya inovasi penyelenggaraan pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

E. Ruang Lingkup

Lingkup Kegiatan survei tingkat kepuasan internal pegawai terhadap layanan Sekretariat, yaitu:

1. Pelayanan pelaksanaan penyusunan rencana program, kegiatan dan sub. kegiatan;
2. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta laporan program dan kegiatan;
3. Pelaksanaan Tata usaha dan Persuratan;
4. Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan;
5. Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian;
6. Pelaksanaan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah;
7. Pelaksanaan penyelenggaraan kehumasan;

8. Pelaksanaan penyelenggaraan kerumahtanggaan;
9. Pelaksanaan perbendaharaan keuangan;
10. Pelaksanaan urusan verifikasi keuangan; dan
11. Pelaksanaan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan.

F. Waktu Pelaksanaan

Kegiatan survei tingkat kepuasan internal pegawai terhadap layanan Sekretariat Triwulan III Tahun 2022 ini dilaksanakan secara online melalui google form dengan alamat <https://bit.ly/SurveiKepuasanInternalTWIIDKUKM>. Form ini dibuka sejak tanggal 20 September dan berakhir hingga tanggal 8 Oktober 2022.

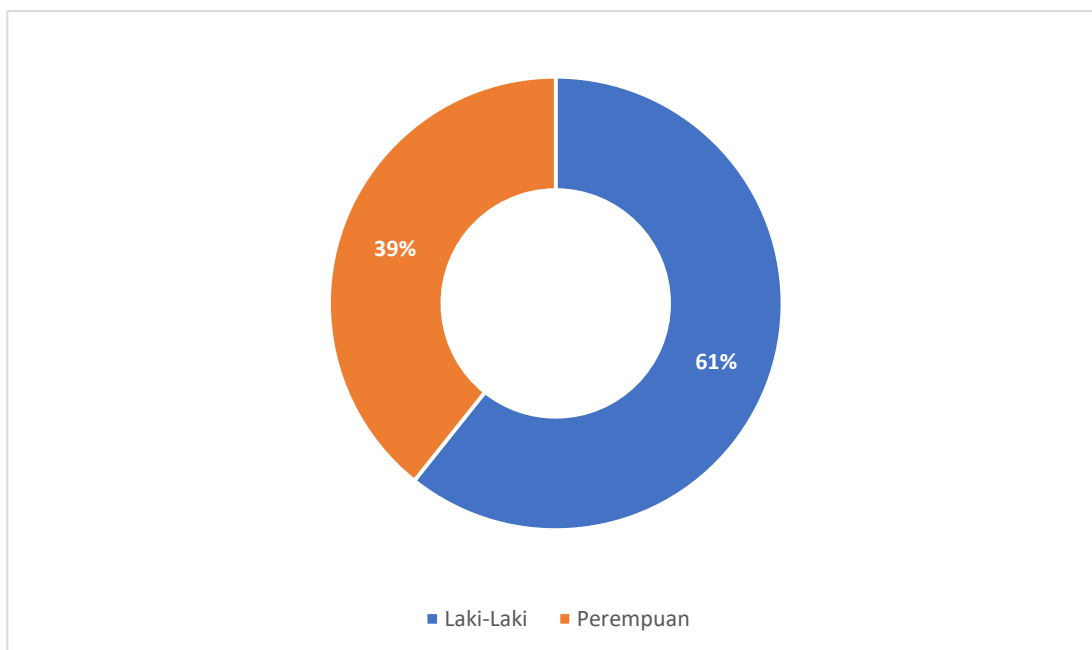
Teknik pelaksanaannya, form survei disebar melalui whatsapp group pegawai Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung. Responden atau pegawai internal bisa langsung mengisi form survey tersebut. Waktu pengisian form survei ini hanya memerlukan waktu kurang dari 10 menit per responden.

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN INTERNAL

A. Profil Penerima Layanan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Internal Layanan Sekretariat guna mendukung penyelenggaraan pelayanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022, dilakukan melalui e-survey dengan menggunakan fasilitas google form. Jumlah responden sebanyak **56 orang** pegawai PNS. Jumlah tersebut merupakan responden yang pernah menerima pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung selama Triwulan III Tahun 2022. Gambaran profil responden Survei Kepuasan Internal Layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin



Gambar 2.1. Jenis Kelamin Responden

Gambar di atas menunjukkan, dari 56 responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 34 orang atau **61%** dari total responden merupakan laki-laki dan 22 orang adalah perempuan atau **39%** dari total responden.

Tabel 2.1.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Pelayanan

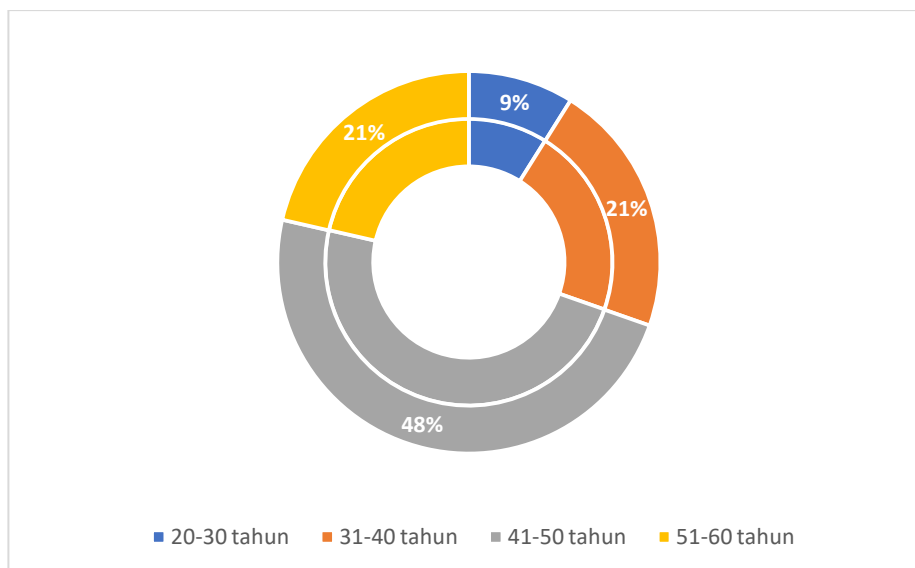
Laki-Laki	Perempuan	Total
34	22	56

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 1

Total responden Survei Kepuasan Internal Layanan Sekretariat pada Triwulan III tahun 2022 di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022 sebanyak 56 orang dan terdapat kecenderungan bahwa penerima layanan didominasi pegawai berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia Penerima Layanan

Pegawai internal penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didominasi oleh pegawai pada usia 41-50 tahun sebanyak **48%**. Secara rinci gambaran sebaran usia responden Survei Kepuasan Internal Layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 dapat dilihat pada grafik berikut ini:

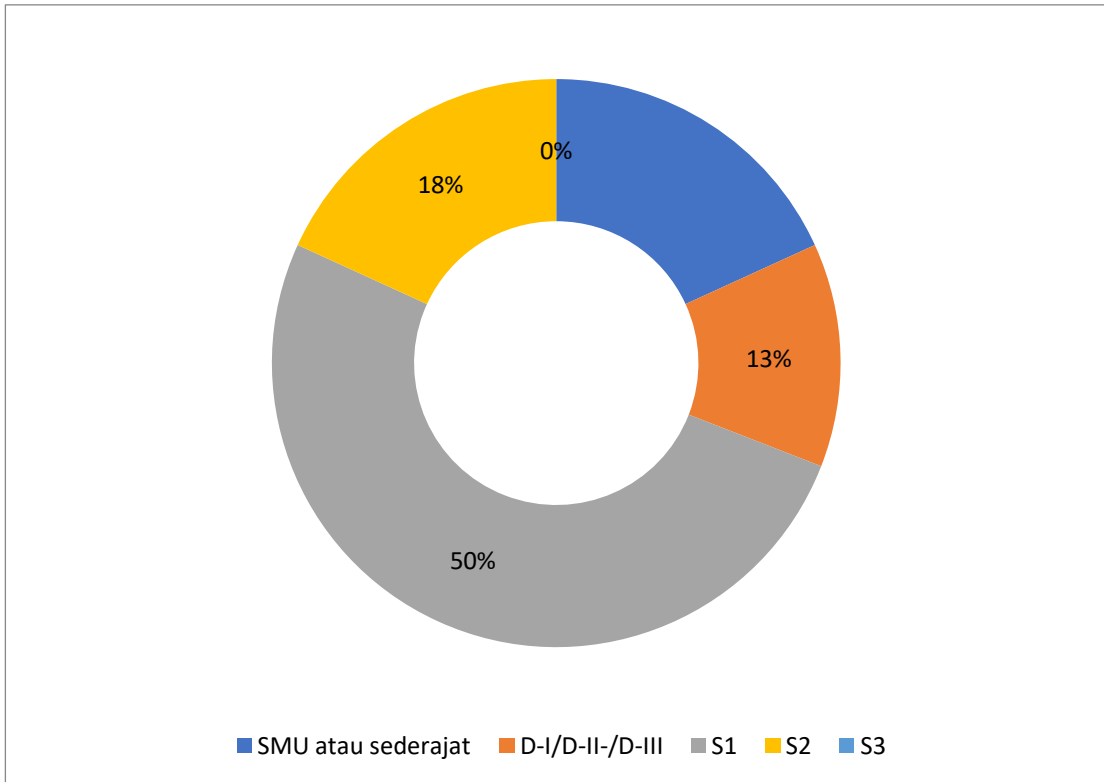


Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 2

Gambar 2.2. Usia Responden berdasarkan Kelompok Umur

3. Tingkat Pendidikan Pegawai Penerima Layanan

Penerima layanan selanjutnya dilihat dari masing-masing jenjang pendidikan meliputi jenjang pendidikan SMP, jenjang SMA/Sederajat, jenjang D-I/D-II-/D-III, jenjang Sarjana (S-1), jenjang Pascasarjana (S-2), dan jenjang S3. Secara lebih rinci data pendidikan responden penerima layanan dapat dilihat sebagai berikut:



Sumber : Diolah dari pertanyaan nomor 3

Gambar 2.3. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan diagram di atas, dari 28 responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh jenjang pendidikan S1 sebesar **50%**, jenjang S2 dan jenjang SMA/sederajat memiliki persentase yang sama yakni sebesar **18%**, jenjang D-I/D-II-/D-III sebesar **13%**, dan jenjang S3 sebesar **2%**. Apabila secara keseluruhan dijumlah akan menjadi 100% dengan total keseluruhan responden sebanyak 56 orang. Secara lebih detail, data terkait tingkat pendidikan penerima Layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 akan diuraikan pada tabel di bawah ini:

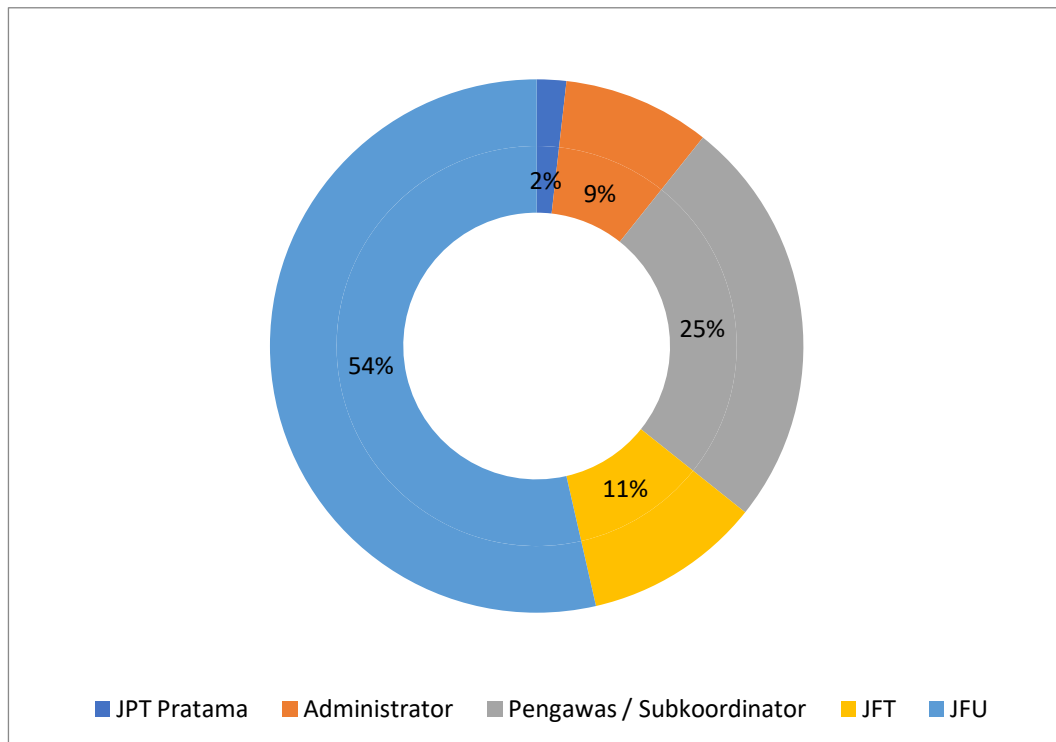
Tabel 2.3. Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

SMU atau sederajat	D-I/D-II-/D-III	S1	S2	S3	Total
10	7	28	10	1	56

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 3

4. Jabatan Penerima Layanan

Jabatan pegawai yang menerima survei Layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 didominasi oleh pegawai dari kalangan Jabatan Fungsional Umum sebanyak 30 responden atau **54%**. Sedangkan untuk jabatan pengawas/subkoordinator sebanyak **25%** atau 14 responden, jabatan fungsional tertentu sebanyak 6 pegawai atau **11%**, jabatan administrator sebanyak 5 atau **9%** serta dari jabatan Pimpinan Tinggi Pratama sebanyak **2%** atau 1 responden.



Sumber : Diolah dari pertanyaan nomor 4

Gambar 2.4. Jabatan Responden

Diagram di atas mencerminkan bahwa penerima layanan terbagi ke dalam 5 jenjang jabatan yang masing-masing mempunyai jumlah responden yang berbeda.

Tabel 2.4. Data Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

JPT Pratama	Administrator	Pengawas / Subkoordinator	JFT	JFU	Total
1	5	14	6	30	56

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 4

B. Persepsi Pegawai terhadap Pelayanan Sekretariat

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan mengacu pada pelaksanaan evaluasi kinerja Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada Triwulan III Tahun 2022, maka ditetapkan data indikator kinerja pada Program Peningkatan Pelayanan Pemerintah, yang terkait dengan tingkat kepuasan atas dukungan manajemen dalam pelaksanaan kinerja kesekretariatan yakni 11 bidang pelaksanaan yang terdiri dari : Pelayanan pelaksanaan penyusunan rencana program, kegiatan dan sub. kegiatan; Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta laporan program dan kegiatan; Pelaksanaan Tata usaha dan Persuratan; Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan; Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian; Pelaksanaan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah; Pelaksanaan penyelenggaraan kehumasan; Pelaksanaan penyelenggaraan kerumahtanggaan; Pelaksanaan perbendaharaan keuangan; Pelaksanaan urusan verifikasi keuangan; dan Pelaksanaan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan.

Dari kesebelas pelaksanaan pelayanan tersebut, persepsi masyarakat terhadap layanan di lihat melalui uraian di bawah ini:

1. Pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program, Kegiatan dan Sub. Kegiatan

Pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program, Kegiatan dan Sub. Kegiatan merupakan pelayanan yang dilakukan sekretariat guna mendukung proses penyusunan program kerja bidang. Idealnya untuk mewujudkan pelayanan yang prima, pemberi layanan harus mampu merinci persyaratan dengan detail dan mudah dipenuhi oleh pegawai. Terdapat **64,29%** responden atau 36 dari total keseluruhan responden yang menyatakan bahwa pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program, Kegiatan dan Sub. Kegiatan pada Sekretariat sudah **baik**. Berikutnya, terdapat **35,71%** responden atau 20 dari total keseluruhan responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program, Kegiatan dan Sub. Kegiatan pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 sudah **sangat baik** dengan jenis pelayanan yang diminta dan disediakan. Secara lebih rinci, dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 2.5. Kepuasan Internal Pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Total
	0	0	36	20	56
Persentase	0%	0%	64.29%	35.71%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 5

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program, Kegiatan dan Sub. Kegiatan pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 pada berada dalam kategori **baik** dan **sangat baik**. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pelaksanaan penyusunan program telah dipenuhi dengan baik. Meskipun belum seluruh responden menjawab sangat baik, akan tetapi dengan tidak adanya responden yang menjawab kurang baik maupun tidak baik, maka dapat juga diartikan bahwa para penerima layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam pelaksanaan program sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada.

2. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi serta Laporan Program dan Kegiatan

Pelayanan yang kedua dalam survei kepuasan internal memberi penekanan kepada pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta laporan program dan kegiatan. Secara lebih spesifik, pendapat responden mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta laporan program dan kegiatan di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan dimuat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.6. Kepuasan Internal Pelaksanaan Monev

	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	38	18	56
Persentase	0%	0%	67.86%	32.14%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 6

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa responden survei kepuasan internal berpendapat bahwa pelayanan pelaksanaan monev yang diberikan oleh Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung **baik** secara prosedural, karena pendapat tersebut mampu mendominasi keseluruhan jawaban dari responden dengan presentase angka sebesar **67,86%**, sedangkan **32,14%** responden menjawab **sangat baik**.

3. Pelaksanaan Tata usaha dan Persuratan

Pelaksanaan Tata usaha dan persuratan merupakan pelayanan yang diberikan Sekretariat. Pelayanan ini menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan khususnya di era digital seperti sekarang. Berdasarkan hasil survei kepuasan internal yang telah dilakukan, sebanyak **62,50%** responden menyatakan bahwa pelayanan pelaksanaan tata usaha dan persuratan yang dilakukan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah masuk dalam kategori **baik**, bahkan **37,50%** responden lainnya menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanannya sudah **sangat baik**.

Hasil survei kepuasan internal terhadap pelayanan pelaksanaan tata usaha dan persuratan yang dilakukan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.7. Kepuasan Internal Pelaksanaan Tata Usaha dan Persuratan

	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	35	21	56
Persentase	0%	0%	62.50%	37.50%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 7

4. Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan

Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan Sekretariat dalam mengelola arsip dan perpustakaan. Pelayanan ini menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan karena arsip merupakan dokumen yang penting untuk dikelola karena bisa menjadi bukti suatu proses pelaksanaan

kegiatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan internal yang telah dilakukan, sebanyak **52%** responden menyatakan bahwa pelayanan pelaksanaan keasipan dan perpustakaan yang dilakukan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah masuk dalam kategori **sangat baik**, sementara sebanyak **48%** responden lainnya menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanannya sudah **baik**.

Hasil survei kepuasan internal terhadap pelayanan pelaksanaan keasipan dan perpustakaan yang dilakukan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.8. Kepuasan Internal Pelaksanaan Kearsipan dan Perpustakaan

	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat Baik	Total
	0	0	29	27	56
Persentase	0%	0%	52%	48%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 8

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pelayanan pelaksanaan keasipan dan perpustakaan pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan III Tahun 2022 memenuhi kriteria yang sangat baik karena **48%** penerima layanan menyatakan pelayanan yang diberikan sangat baik.

5. Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian

Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian merupakan layanan yang kelima dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga produk pelayanan ini seperti cuti, kenaikan pangkat dan lain-lain. Dari hasil survei pelaksanaan layanan pengelolaan kepegawaian, terdapat angka sebesar **60,71%** atau 34 responden yang menjawab bahwa layanan pengelolaan kepegawaian di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **39,29%** atau 22 responden survei yang merasa

layanan pengelolaan kepegawaian sudah **sangat baik**. Secara rinci, data responden mengenai layanan pengelolaan kepegawaian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.9. Kepuasan Internal Pelaksanaan Pengelola Kepegawaian

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	34	22	56
Persentase	0%	0%	60.71%	39.29%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 9

Berdasarkan layanan pengelolaan kepegawaian responden telah merasa tingkat pelayanan yang terdapat pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah baik dan sangat sangat baik.

6. Pelaksanaan Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah

Pelaksanaan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah merupakan layanan yang keenam dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada ketersediaan barang, peminjaman peralatan kantor dan lain-lain dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat menunjang kinerja organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan layanan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah, terdapat angka sebesar **62,50%** atau 35 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **35,50%** atau 21 responden survei yang merasa layanan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah sudah **sangat baik**. Secara rinci, data responden mengenai layanan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.10. Kepuasan Internal Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	35	21	56
Persentase	0%	0%	62.50%	37.50%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 10

Berdasarkan layanan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah responden telah merasa tingkat pelayanan yang terdapat pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah baik dan sangat sangat baik.

7. Pelaksanaan Penyelenggaraan Kehumasan

Pelaksanaan penyelenggaraan kehumasan merupakan layanan yang ketujuh dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada terpublikasinya kegiatan yang organisasi dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat menunjang kinerja organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan layanan penyelenggaraan kehumasan, terdapat angka sebesar **62,50%** atau 35 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **37,50%** atau 21 responden survei yang merasa layanan penyelenggaraan kehumasan sudah **sangat baik**. Secara rinci, data responden mengenai layanan penyelenggaraan kehumasan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.11. Kepuasan Internal Layanan Penyelenggaraan Kehumasan

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	35	21	56
Persentase	0%	0%	62.50%	35.50%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 11

8. Pelaksanaan Penyelenggaraan Kerumahtanggaan

Sarana dan prasarana bukan saja sebagai penunjang layanan, namun juga sebagai upaya peningkatan layanan. Ketersediaan sarana prasarana kerumahtanggaan akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan kenyamanan para penerima layanan. Pelaksanaan kerumahtanggaan merupakan layanan yang kedelapan dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada kebersihan kantor, kelengkapan sarana dan prasarana kantor dan proses permintaan makan minum rapat dan lain-lain dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat menunjang kinerja organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan

layanan kerumahtanggaan, terdapat angka sebesar **51,79%** atau 29 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **48,21%** atau 27 responden survei yang merasa layanan kerumahtanggaan sudah **sangat baik**. Secara rinci, data responden mengenai layanan kerumahtanggaan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.12. Kepuasan Internal Layanan Kerumahtanggaan

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	29	27	56
Persentase	0%	0%	51.79%	48.21%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 12

Berdasarkan layanan kerumahtanggaan responden telah merasa tingkat pelayanan yang terdapat pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah baik dan sangat sangat baik.

9. Pelaksanaan Perbendaharaan Keuangan

Pelaksanaan perbendaharaan keuangan merupakan suatu layanan yang sangat penting bagi pegawai. Pelaksanaan perbendaharaan keuangan merupakan layanan yang kesembilan dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan kinerja dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat menunjang kinerja dan semangat organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan layanan perbendaharaan keuangan, terdapat angka sebesar **58,93%** atau 33 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **41,07%** atau 23 responden survei yang merasa layanan perbendaharaan keuangan sudah **sangat baik**. Secara rinci, data responden mengenai layanan perbendaharaan keuangan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.13. Kepuasan Internal Layanan Perbendaharaan Keuangan

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	33	23	56
Persentase	0%	0%	58.93%	41.07%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 13

Berdasarkan layanan perbendaharaan keuangan responden telah merasa tingkat pelayanan yang terdapat pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah baik dan sangat sangat baik.

10. Pelaksanaan Urusan Verifikasi Keuangan

Pelaksanaan urusan verifikasi keuangan merupakan suatu layanan yang sangat penting bagi pegawai. Pelaksanaan urusan verifikasi keuangan merupakan layanan yang kesepuluh dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada ketepatan dan kecepatan urusan verifikasi keuangan terkait pencairan keuangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat menunjang kinerja organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan layanan urusan verifikasi keuangan, terdapat angka sebesar **51,79%** atau 29 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **sangat baik**. Sementara sebanyak **48,21%** atau 27 responden survei yang merasa layanan urusan verifikasi keuangan sudah **baik**. Secara rinci, data responden mengenai layanan urusan verifikasi keuangan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.14. Kepuasan Internal Layanan Urusan Verifikasi Keuangan

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	27	29	56
Persentase	0%	0%	48.21%	51.79%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 14

Berdasarkan layanan urusan verifikasi keuangan responden telah merasa tingkat pelayanan yang terdapat pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah baik dan sangat sangat baik.

11. Pelaksanaan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban atas Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan

Pelaksanaan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan merupakan layanan yang kesebelas dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada koordinasi terkait laporan hasil pemeriksaan Inspektorat dan BPK dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat menunjang kinerja organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan layanan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan, terdapat angka sebesar **58,93%** atau 33 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Sementara sebanyak **41,07%** atau **23** responden survei yang merasa layanan ini sudah **sangat baik**. Secara rinci, data responden mengenai layanan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.15. Kepuasan Internal Pelaksanaan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban

	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat baik	Total
	0	0	33	23	56
Persentase	0%	0%	58.93%	41.07%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 15

Berdasarkan layanan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan responden telah merasa tingkat pelayanan yang terdapat pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah baik dan sangat sangat baik.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada kegiatan Survei Kepuasan Internal Pegawai pada layanan Kesekretariatan diperoleh 56 responden. Artinya seluruh pegawai negeri sipil yang bertugas di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung yang menerima pelayanan terkait dengan fungsi Kesekretariatan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memberikan respon atas survey layanan kesekretariatan.

Berdasarkan hasil analisa data, dihasilkan tingkat kepuasan internal pegawai terhadap layanan Sekretariat senilai **85,23** berkategori mutu pelayanan **baik**. Penilaian 11 pelaksanaan layanan Sekretariat menghasilkan rincian sebagai berikut:

1. Pelayanan pelaksanaan penyusunan rencana program, kegiatan dan sub. Kegiatan mendapatkan rata-rata nilai 3,36.
2. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta laporan program dan kegiatan mendapatkan rata-rata nilai 3,32.
3. Pelaksanaan Tata usaha dan Persuratan mendapatkan rata-rata nilai 3,38.
4. Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan mendapatkan rata-rata nilai 3,48.
5. Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian mendapatkan rata-rata nilai 3,39.
6. Pelaksanaan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah mendapatkan rata-rata nilai 3,38.
7. Pelaksanaan penyelenggaraan kehumasan mendapatkan rata-rata nilai 3,38.
8. Pelaksanaan penyelenggaraan kerumahtanggaan mendapatkan rata-rata nilai 3,48.
9. Pelaksanaan perbendaharaan keuangan mendapatkan rata-rata nilai 3,41.
10. Pelaksanaan urusan verifikasi keuangan mendapatkan rata-rata nilai 3,52.
11. Pelaksanaan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan mendapatkan rata-rata nilai 3,41.

Dari kesebelas pelaksanaan layanan diatas dapat ditemukan bahwa unsur yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah layanan dua, yaitu pelaksanaan layanan monev dengan nilai **3,32**, dan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur 10 (sepuluh) yaitu pelaksanaan layanan urusan verifikasi keuangan dengan nilai **3,52**.

B. Saran

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Meningkatkan kompetensi pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan teknis kerja.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Internal kiranya dapat dilakukan setiap triwulan sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan serta sebagai pelaksanaan evaluasi kinerja dan pemantauan kinerja pada program Peningkatan Pelayanan Pemerintah.

**Pengolahan Data Survei Kepuasan Internal Per Responden dan Per Pelaksanaan Pelayanan
Triwulan III Tahun 2022**

Nomor Responden	Nilai Unsur Penilaian										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
7	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
8	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
10	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
13	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
14	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
17	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
18	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
19	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
21	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
23	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
25	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

27	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
30	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
33	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
34	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
36	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
38	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
39	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
40	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
41	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
42	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
43	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
44	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
46	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
48	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
49	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
50	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
51	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
52	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
53	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
54	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
55	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
56	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4

ΣNilai/Unsur	188	186	189	195	190	189	189	195	191	197	191	
NRR/Unsur	3,36	3,32	3,38	3,48	3,39	3,38	3,38	3,48	3,41	3,52	3,41	37,50
NRR tertbg/Unsur	0,31	0,30	0,31	0,32	0,31	0,31	0,31	0,32	0,31	0,32	0,31	* 3,41
Tingkat Kepuasan Pelayanan Internal												** 85,23

U1 s.d U11 = Pelaksanaan Layanan

NRR = Nilai Rata-rata

TKPI =Tingkat Kepuasan Pelayanan Internal

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**TINGKAT KEPUASAN INTERNAL SEKRETARIAT DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TW III TAHUN 2022**

NILAI	PELAYANAN KESEKRETARIATAN
85.23	RESPONDEN JUMLAH: 56 RESPONDEN JENIS KELAMIN: L: 34 orang / P: 22 orang PENDIDIKAN: SMA: 10 orang DIII: 7 orang S1: 28 orang S2: 10 orang S3: 1 orang Periode Survei = Triwulan III Tahun 2022
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SEKRETARIAT</p>	



KUISIONER TINGKAT KEPUASAN INTERNAL TERHADAP LAYANAN SEKRETARIAT DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TW III TAHUN 2022

Bapak/Ibu yang terhormat

Sehubungan dengan pelaksanaan evaluasi kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada Trwulan III Tahun 2022, maka dibutuhkan data indikator Kinerja pada Program Peningkatan Pelayanan Pemerintah yang terkait dengan tingkat kepuasan atas dukungan pelaksanaan kinerja kesekretariatan

Kuisisioner ini bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kepuasan layanan Sekretariat Dinas dalam rangka mengetahui capaian kualitas layanan. Kami harapkan partisipasi Bapak/Ibu untuk memberikan saran masukan guna Peningkatan Pelayanan dibidang Sekretariat, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* **Wajib**

I. PROFIL RESPONDEN

Isi Data Personal

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
 Perempuan

Usia *

- 20 - 30 Tahun
 31 - 40 Tahun
 41 - 50 Tahun
 51 - 60 Tahun

Pendidikan Terakhir*

- SMU atau Setara
 D1/D2/D3
 S1/DV
 S2
 S3

Jabatan *

- JPT Pratama
 Administrator
 Pengawas / Sub Koordinator
 JF Tertentu
 JF Umum

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilih salah satu jawaban

1. Pelayanan pelaksanaan penyusunan rencana program, kegiatan dan sub-kegiatan pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Babel. *

- Tidak Baik
 Kurang Baik
 Baik
 Sangat Baik

2. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta laporan program dan kegiatan pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Babel. *

- Tidak Baik
 Kurang Baik
 Baik
 Sangat Baik

3. Pelaksanaan Tata usaha dan Persuratan pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Babel. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

4. Pelaksanaan Pengelolaan Kebersihan dan Perpustakaan pada Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Babel. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

5. Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian, yang meliputi, Pelayanan sosialisasi dan internalisasi peraturan, Pelayanan Penatausahaan Kenaikan Pangkat, Pelayanan penyelesaian Permasalahan Kepegawaian, Pelayanan Pemohonan Cuti dan Pelayanan Data Kepegawaian pada Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Babel. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

6. Pelaksanaan pengelolaan dan penertusahan barang milik daerah, yang meliputi ketersediaan barang yang menunjang operasional kantor, peminjaman peralatan kantor, dll pada Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Babel. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

7. Pelaksanaan penyelenggaraan kehumasan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Babel. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

8. Pelaksanaan penyelenggaraan kerumahainggaan Dinas Koperasi dan UKM Prov. Babel yang meliputi: Kebersihan sarana dan prasarana Kantor, Kelengkapan sarana dan prasarana Kantor yang menunjang kinerja, Proses peminjaman ruangan rapat, Proses permintaan makan dan minum rapat serta jamuan tamu. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

9. Pelaksanaan perbendaharaan keuangan, yang meliputi ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan kinerja. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

10. Pelaksanaan urusan verifikasi keuangan. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

11. Pelaksanaan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan, yang meliputi koordinasi terkait laporan hasil pemeriksaan Inspektorat dan BPK. *

Tidak Baik

Kurang Baik

Baik

Sangat Baik

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Bantuan Layanan Pelanggan](#) - [Kebijakan Privasi](#)