

# LAPORAN

## HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2021**

## 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 bagi masyarakat. 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.

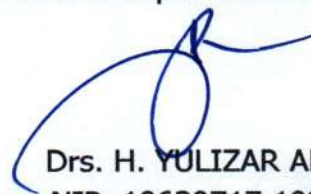
Pelaksanaan pelayanan publik ini berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik, dimana tingkat kepuasan masyarakat ini dapat diketahui melalui pengukuran terhadap unsur-unsur pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik, senantiasa menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan dengan tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021, diharapkan dapat menghasilkan data atau informasi mengenai tingkat persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan, baik itu kelemahan, kekurangan dan masalah yang ada di pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, 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, Januari 2022  
Kepala

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



Drs. H. YULIZAR ADNAN, M.Si  
NIP. 19630717 198903 1 009

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat 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 masyarakat.

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 publik tersebut, dibutuhkan umpan balik dari pengguna pelayanan publik yang dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Terkait hal tersebut, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>1</sup>. Responden pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 terdiri dari unsur masyarakat dan Pegawai yang pernah menerima pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pelaksanaan survei dengan 9 unsur pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik.

Dengan diadakannya survei ini, diharapkan dapat mendorong motivasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, terdorongnya inovasi penyelenggaraan pelayanan publik, meningkatkan partisipasi serta kepercayaan

---

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

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	3
D. Sasaran .....	3
E. Ruang Lingkup .....	3
<b>HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> .....	<b>5</b>
A. Profil Penerima Layanan .....	5
1. Jenis Kelamin .....	5
2. Usia Penerima Layanan .....	6
3. Tingkat Pendidikan Penerima Layanan .....	7
4. Jenis Pekerjaan Penerima Layanan .....	8
B. Persepsi Masyarakat terhadap Unsur Pelayanan .....	9
1. Persyaratan Pelayanan .....	9
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	10
3. Waktu Penyelesaian .....	111
4. Biaya/Tarif .....	11
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	12
6. Kompetensi Pelaksana .....	13
7. Perilaku Pelaksana .....	144
8. Sarana dan Prasarana .....	14
9. Penanganan Pengaduan .....	155
<b>PENUTUP</b> .....	<b>177</b>
A. Kesimpulan .....	177
B. Rekomendasi .....	177

masyarakat kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat 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 Kepuasan Masyarakat yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan bidang koperasi dan UKM yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
2. Menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara berkesinambungan.

### **D. Sasaran**

Sasaran dalam kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat yaitu :

1. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perkoperasian dan UKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Meningkatnya kualitas pelayanan perkoperasian dan UKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; dan
3. Terdorongnya inovasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

### **E. Ruang Lingkup**

Lingkup Kegiatan survei kepuasan masyarakat meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Unsur persyaratan pelayanan;
2. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Unsur waktu penyelesaian;
4. Unsur biaya/tarif;
5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Unsur kompetensi pelaksana ;
7. Unsur perilaku pelaksana;

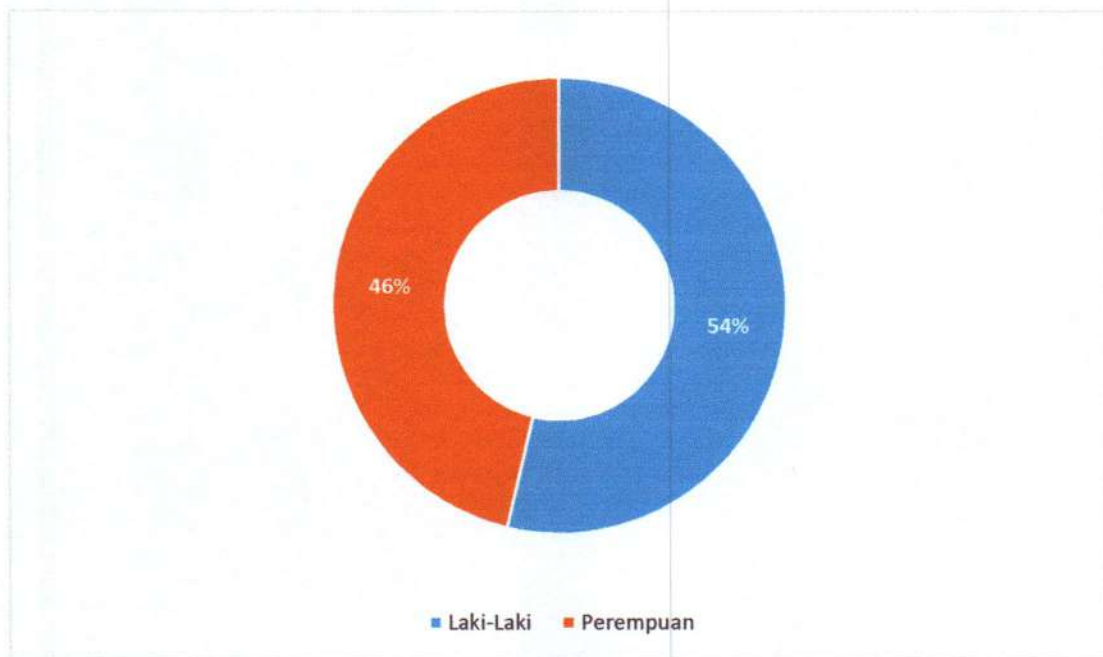
8. Unsur sarana dan prasarana; dan
9. Unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

# HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## A. Profil Penerima Layanan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat guna mendukung penyelenggaraan pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021, dilakukan melalui e-survey dengan menggunakan fasilitas google form. Jumlah responden sebanyak **67 orang** yang terdiri atas unsur pegawai dan masyarakat. Jumlah tersebut merupakan responden yang pernah menerima pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung selama Tahun 2021. Gambaran profil responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 67 responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 36 orang atau **54%** dari total responden merupakan laki-laki dan 31 orang adalah perempuan atau **46%** dari total responden.

**Tabel 2.1.**

**Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Pelayanan**

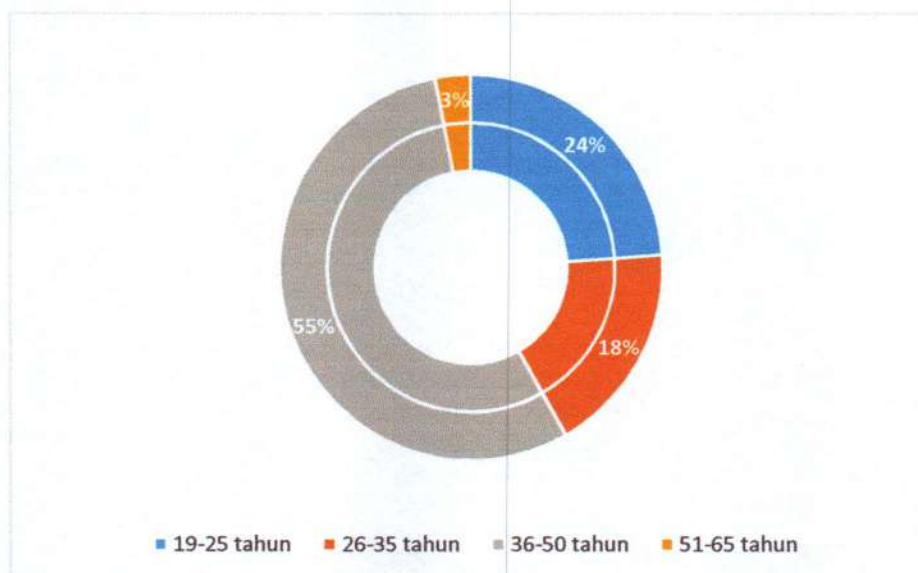
Laki-Laki	Perempuan	Total
36	31	67

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 1

Total responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2021 di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2021 sebanyak 67 orang dan terdapat kecenderungan bahwa penerima layanan didominasi masyarakat berjenis kelamin laki-laki.

## 2. Usia Penerima Layanan

Masyarakat penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didominasi oleh masyarakat pada usia 36-50 tahun sebanyak **55 %**. Secara rinci gambaran sebaran usia responden SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 dapat dilihat pada grafik berikut ini:

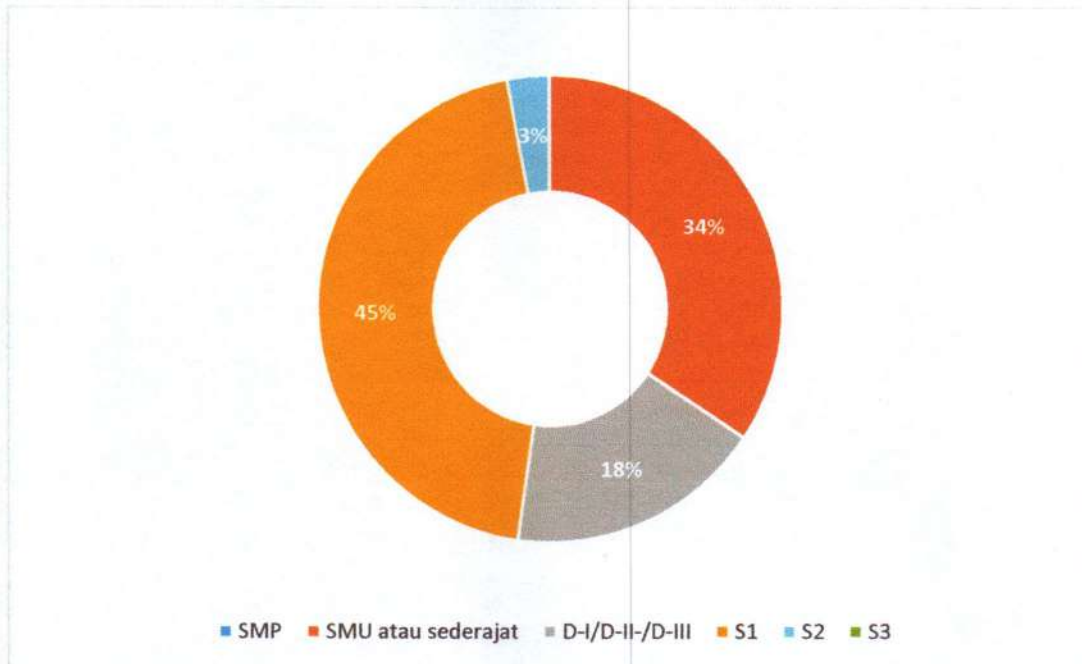


Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 2

**Gambar 2.2. Usia Responden berdasarkan Kelompok Umur**

### 3. Tingkat Pendidikan 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 30 responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh jenjang pendidikan S1 sebesar **45%**, jenjang D-I/D-II-/D-III sebesar **18%**, jenjang S2 sebesar **3%** dan jenjang SMA/ sederajat sebesar **34%**, sedangkan untuk jenjang SMP tidak ada responden. Apabila secara keseluruhan dijumlah akan menjadi 100% dengan total keseluruhan responden sebanyak 67 orang. Secara lebih detail, data terkait tingkat pendidikan penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 akan diuraikan pada tabel di bawah ini:

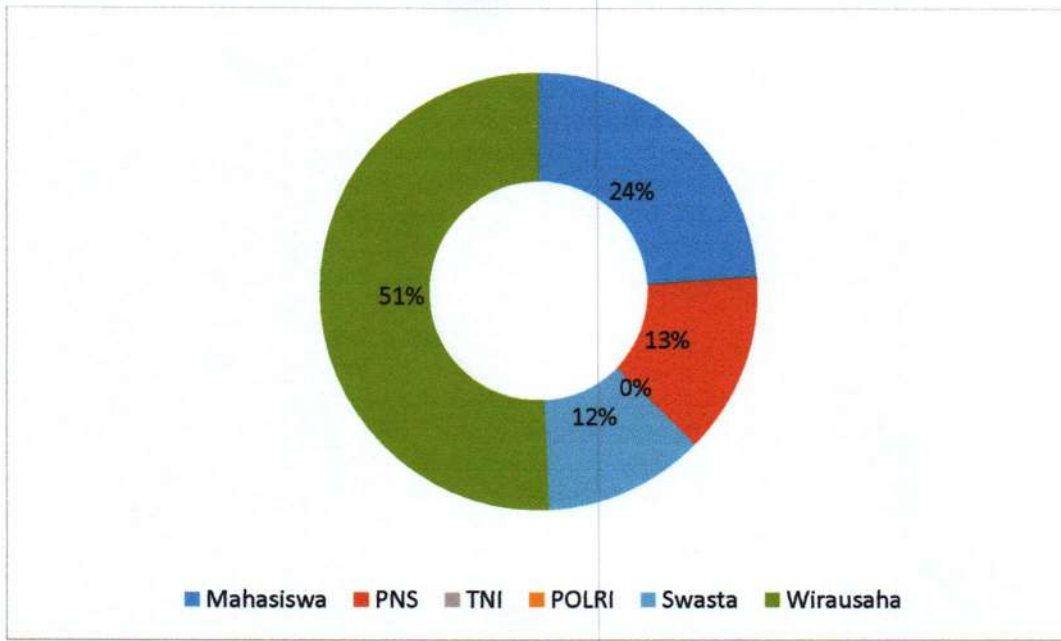
**Tabel 2.3. Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

SMP	SMU atau sederajat	D-I/D-II-/D-III	S1	S2	S3	Total
0	23	12	30	2	0	67

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 3

#### 4. Jenis Pekerjaan Penerima Layanan

Pekerjaan responden survei kepuasan masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 didominasi oleh responden dari kalangan Wirausaha sebanyak 34 responden atau **51%**. Sedangkan untuk kalangan Mahasiswa sebanyak **24%** atau 16 responden, kalangan PNS sebanyak 9 responden atau **13%** serta responden dari pihak swasta sebanyak **12%** atau 8 responden. Sedangkan untuk kalangan TNI, POLRI, tidak memiliki responden.



Sumber : Diolah dari pertanyaan nomor 4

**Gambar 2.4. Pekerjaan Responden**

Diagram di atas mencerminkan bahwa penerima layanan terbagi ke dalam 6 jenis pekerjaan yang masing-masing mempunyai jumlah responden yang berbeda.

**Tabel 2.4. Data Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Mahasiswa	PNS	TNI	POLRI	Swasta	Wirausaha	Total
16	9	0	0	8	34	67

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 4

## B. Persepsi Masyarakat terhadap Unsur Pelayanan

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 maka terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dinilai dan kesembilan unsur tersebut meliputi 1) Persyaratan Pelayanan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Sarana dan Prasarana; serta 9) Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan. Dari kesembilan unsur tersebut, persepsi masyarakat terhadap layanan di lihat melalui uraian di bawah ini:

### 1. Persyaratan Pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan merupakan unsur dasar yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif dalam penyediaan sebuah layanan. Idealnya untuk mewujudkan pelayanan yang prima, pemberi layanan harus mampu merinci persyaratan dengan detail dan mudah dipenuhi oleh masyarakat. Terdapat **77,61%** responden atau 52 dari total keseluruhan responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sudah **sesuai** dengan jenis pelayanan yang diminta dan disediakan. Berikutnya, terdapat **22,39%** responden atau 15 dari total keseluruhan responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 sudah **sangat sesuai** dengan jenis pelayanan yang diminta dan disediakan. Secara lebih rinci, dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

**Tabel 2.5. Kepuasan Masyarakat Unsur Persyaratan Pelayanan**

	<b>Tidak sesuai</b>	<b>Kurang sesuai</b>	<b>Sesuai</b>	<b>Sangat sesuai</b>	<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>67</b>
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>77.61%</b>	<b>22.39%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 5

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun

2021 pada berada dalam kategori **sesuai** dan **sangat sesuai**. Hal ini mengindikasikan bahwa unsur persyaratan pelayanan telah dipenuhi dengan baik. Meskipun belum seluruh responden menjawab sangat sesuai, akan tetapi dengan tidak adanya responden yang menjawab kurang sesuai maupun tidak sesuai, maka dapat juga diartikan bahwa para penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah merasa puas terhadap unsur persyaratan pelayanan yang ada.

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam survei kepuasan masyarakat memberi penekanan kepada tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan yang termasuk juga proses pengaduan. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dilihat dari tingkat kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021. Secara lebih spesifik, pendapat responden mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan dimuat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.6. Kepuasan Masyarakat Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	Total
	0	0	53	14	67
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>79.10%</b>	<b>20.90%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 6

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa responden survei kepuasan masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung **mudah** secara prosedural, karena pendapat tersebut mampu mendominasi keseluruhan jawaban dari responden dengan presentase angka sebesar **79,10%**, sedangkan **20,90%** responden menjawab **sangat mudah**.

### 3. Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan khususnya di era digital seperti sekarang. Seiring berkembangnya zaman, pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat. Tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan instan harus direspon melalui peningkatan kecepatan waktu penyelesaian setiap layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, sebanyak **80,60%** responden menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah masuk dalam kategori yang **cepat**, bahkan **19,40%** responden lainnya menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah **sangat cepat**.

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 2.7. Kepuasan Masyarakat Unsur Waktu Penyelesaian**

	<b>Tidak cepat</b>	<b>Kurang cepat</b>	<b>Cepat</b>	<b>Sangat cepat</b>	<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>13</b>	<b>67</b>
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>80.60%</b>	<b>19.40%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 7

Unsur waktu penyelesaian merupakan tolok ukur untuk melihat kecepatan pelayanan. Untuk mewujudkan kecepatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu memenuhi target waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, peranan kecepatan penyelesaian pelayanan sangat penting di era teknologi sekarang ini yang tentu saja menuntut pelayanan yang instan, cepat, dan tepat.

### 4. Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat. Unsur

biaya/tarif ini diukur melalui tingkat kewajaran ongkos layanan yang dikenakan penerima layanan oleh penyelenggara layanan yang mana hal ini ialah Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tingkat kewajaran layanan mencakup 4 ukuran dalam penilaiannya, yaitu; sangat mahal, cukup mahal, murah, dan gratis.

Dengan mengacu hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021, sejumlah **100%** responden menyatakan biaya/tarif **gratis**. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak dipungut biaya atau gratis. Secara lebih rinci, data responden mengenai unsur biaya/tarif disajikan melalui tabel di bawah ini:

**Tabel 2.8. Kepuasan Masyarakat Unsur Biaya/Tarif**

	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis	Total
	0	0	0	67	67
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 8

Tabel di atas memperlihatkan bahwa unsur biaya/tarif layanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 di memenuhi kriteria yang sangat baik karena **100%** penerima layanan menyatakan pelayanan yang diberikan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung **gratis**. Pada prinsipnya, pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak dipungut biaya/gratis.

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur kelima dalam survei kepuasan masyarakat memberi penekanan kepada hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil survei unsur produk spesifikasi jenis layanan, terdapat angka sebesar **77,61%** atau 52 responden yang menjawab bahwa produk pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka

Belitung sudah **sesuai** dengan hasil layanan yang diterima. Terdapat **22,39% atau 15** responden survei yang merasa produk pelayanan sudah **sangat sesuai**. Secara rinci, data responden mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 2.9. Kepuasan Masyarakat Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Total
	0	0	52	15	67
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>77.61%</b>	<b>22.39%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 9

Berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan responden telah merasa tingkat kesesuaian produk pelayanan yang terdapat di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah sesuai dan sangat sesuai.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sumber daya manusia sendiri didefinisikan sebagai akselerator yang tidak tergantung dari efektivitas dan keberlanjutan jangka panjang dalam organisasi manapun.

Dari hasil survei yang telah dilakukan, terdapat sejumlah **79,10%** atau 53 responden menyatakan bahwa pelaksana pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **kompeten**, dan terdapat **20,90%** atau 14 responden yang menyatakan bahwa kompetensi pelaksana layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **sangat kompeten** dalam memberikan pelayanan.

Secara lebih rinci hasil survei unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat sebagai berikut ini:

**Tabel 2.10. Kepuasan Masyarakat Unsur Kompetensi Pelaksana**

	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten	Total
	0	0	53	14	67
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>79.10%</b>	<b>20.90%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 10

## 7. Perilaku Pelaksana

Kualitas pelayanan ditunjukkan oleh perilaku pelaksana dalam memberikan layanan. Unsur perilaku pelaksana pelayanan dilihat dari sub unsur kesopanan dan keramahan petugas, unsur pemahaman petugas dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan dinilai oleh 51 responden atau **76,12%** sudah sopan dan ramah, bahkan 16 responden atau **23,88%** respon menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan terus meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dalam pelayanan khususnya profesionalisme pelaksana dalam melayani masyarakat.

Secara lebih rinci, kepuasan masyarakat terkait unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.11. Kepuasan Masyarakat Unsur Perilaku Pelaksana**

	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah	Total
	0	0	51	16	67
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>76.12%</b>	<b>23.88%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 11

## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana bukan saja sebagai penunjang layanan publik, namun sebagai untuk untuk peningkatan layanan publik. Ketersediaan sarana prasarana

akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kualitas sarana prasarana dinilai sudah **baik** oleh 53 responden atau sebesar **79,10%** dan dinilai **sangat baik** oleh 14 responden atau sebesar **20,90%**. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus melakukan pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana pelayanan publik secara berkala guna meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan penerima layanan.

Secara lebih rinci hasil survei sub unsur kualitas sarana dan prasarana dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 2.12. Kepuasan Masyarakat Unsur Sarana dan Prasarana**

	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
	0	0	53	14	67
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>79.10%</b>	<b>20.90%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 12

## 9. Penanganan Pengaduan

Pada era digitalisasi, kotak saran dirasa kurang efektif dalam menampung pengaduan, saran dan masukan masyarakat penerima layanan. Berdasarkan hasil survei terkait unsur penanganan pengaduan, 50 responden atau sebesar **74,63%** menilai bahwa penanganan pengaduan **berfungsi kurang maksimal**. Sebesar **25,37%** atau 17 responden menilai penanganan pengaduan **dikelola dengan baik**. Layanan pengaduan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tersedia melalui website [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id), [ppid.babelprov.go.id](http://ppid.babelprov.go.id) dan masyarakat juga dapat memberikan pengaduan, saran serta masukan dan pertanyaan melalui media sosial Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pengaduan, masukan, saran serta pertanyaan yang disampaikan masyarakat lebih banyak melalui media sosial Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Secara lebih rinci, hasil survei unsur penanganan pengaduan dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 2.13. Kepuasan Masyarakat Unsur Penanganan Pengaduan**

	<b>Tidak ada</b>	<b>Ada tetapi tidak berfungsi</b>	<b>Berfungsi kurang maksimal</b>	<b>Dikelola dengan baik</b>	<b>Total</b>
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>17</b>	<b>67</b>
<b>Persentase</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>74.63%</b>	<b>25.37%</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 13

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh 67 responden yang terdiri atas unsur masyarakat dan Pegawai yang menerima pelayanan terkait dengan fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu urusan perkoperasian dan UKM.

Berdasarkan hasil analisa data, dihasilkan nilai IKM Unit Pelayanan senilai **82,67** berkategori mutu pelayanan **baik**. Penilaian 9 unsur pelayanan menghasilkan rincian sebagai berikut:

1. Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan rata-rata nilai **3,22**
2. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan rata-rata nilai **3,21**
3. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan rata-rata nilai **3,19**
4. Unsur biaya/tarif mendapatkan rata-rata nilai **4,00**
5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan rata-rata nilai **3,22**
6. Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan rata-rata nilai **3,21**
7. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan rata-rata nilai **3,24**
8. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan rata-rata nilai **3,21**
9. Unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan rata-rata nilai **3,25**.

Dari kesembilan unsur diatas dapat ditemukan bahwa unsur yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah unsur 3 (tiga) yaitu waktu penyelesaian dengan nilai **3,19**, dan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur 4 (empat) yaitu biaya/tarif dengan nilai **4,00**.

### B. Saran

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama meningkatkan unsur kecepatan pelayanan, unsure mekanisme dan kompetensi petugas pelayanan,
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 SKM kiranya dapat dilakukan setiap triwulan sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

## Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

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

26	3	4	4	4	4	3	3	4	3
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	3	3	3	4	3	4	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	4	3	3	3	3
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3
34	3	4	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	3	4	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	4	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	4	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	4	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	4	3	4	3	3	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	4	3	3
51	3	3	3	4	3	3	4	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	4	4	3	4	3	4	3
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	4	3	3

56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
58	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
59	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
60	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
61	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
63	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
66	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
ΣNilai/Unsur	216	215	214	268	216	215	217	215	218	
NRR/Unsur	3,22	3,21	3,19	4,00	3,22	3,21	3,24	3,21	3,25	29,76
NRR tertbg/Unsur	0,36	0,36	0,35	0,44	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	* 3,31
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>** 82,67</b>

U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*)= Jumlah NRR Tertimbang x 25

**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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KOPERASI DAN UKM  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**PELAYANAN PERKOPERASIAN DAN  
UKM**

**82.67**

**RESPONDEN**

JUMLAH: 67 RESPONDEN

JENIS KELAMIN:

L: 36 orang / P: 31 orang

PENDIDIKAN:

SMA: 23 orang

DIII: 12 orang

S1: 30 orang

S2: 2 orang

Periode Survei = Tahun 2021

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

