LAPORAN
SURVEI INDEKS PELAYANAN INTERNAL TRIWULAN IV 2022

DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

[illegible]
[illegible]
[illegible]

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 IV 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 IV Tahun 2022, kami sadari masih jauh sempurna dan masih membutuhkan 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 2023
Kepala
Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

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

DAFTAR ISI

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 memperhatikan 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 bergerak 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 memacang setiap aktivitas kegiatan organisasi pemerintah, dan kedua sebagai sarana evaluasi kinerja berbasis setiap dimensinya 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

sebelum (Pasal 1), yang dilakukan dengan menggunakan indikator dan metodologi yang sudah ditemukan (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, mengolahnya.

Survei Kepuasan Internal adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik[1]. Responden nya adalah pengawai yang berdapat pada 5 Unit Kerja di lingkungan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung, yang menerima layanan sekretariat yakni :

1. Sekretariat
2. Bidang Koperasi
3. Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil
4. Bidang Pengembangan Usaha Kecil
5. UPTD Deletkop UMKM

Diharapkan informasi yang diperoleh setidaknya dapat dijadikan sebagai evaluasi atas tidaknya peningkatan atau perbaikan layanan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dengan dilakukannya 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 25 Tahun 2007 Tentang Indikator Kinerja 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 Pelayanan 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 mampernah pelayanan dari Sekretariat Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep Bangka Belitung;
2. Menilai kinerja penyelenggaraan layanan kesekretariatan 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 kehumasan/langsung;
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 IV Tahun 2022 ini dilaksanakan secara online melalui google form dengan alamat https://bit.ly/SurveiPelayananInternalTWIVDKUKM. Form ini dibuka sejak tanggal 20 Desember dan berakhir hingga tanggal 5 Januari 2023.

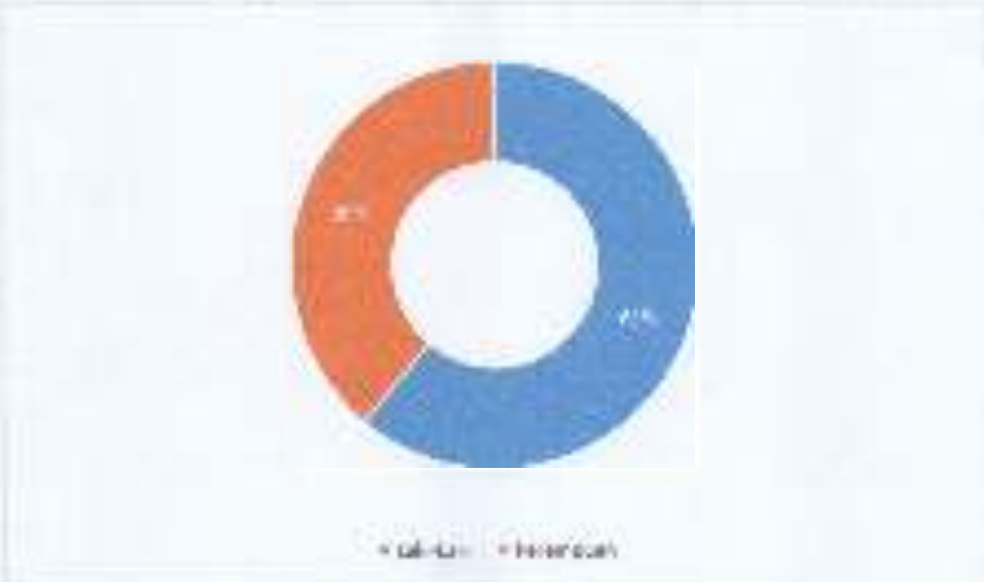
Teknik pelaksanaannya, form survei disebar melalui whatsapp group pegawai Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Kep. Bangka Belitung. Responden atau pegawai internal bisa langsung mengisi form survey tersebut. Waktu pengisian form survei ini hanya membutuhkan waktu kurang dari 10 menit per responden.

HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN INTERNAL

A. Profil Penerima Layanan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Internal Layanan Sekretariat guna mendukung penyelenggaraan pelayanan Sekretariatan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV Tahun 2022, dilakukan melalui e-survey dengan menggunakan fasilitas google form. Jumlah responden sebanyak **54 orang** berprofil PNS. Jumlah tersebut merupakan responden yang pernah menerima pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung selama Triwulan IV 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 54 responden yang menjawab kuesioner, sebanyak 33 orang atau **61%** dari total responden merupakan laki-laki dan 21 orang adalah perempuan atau **39%** dari total responden.

Tabel 2.1.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Jenis Pelayanan

Laki-Laki	Perempuan	Total
33	21	54

Sumber : Diolah dari pertanyaan nomor 1

Total responden Survei Kepuasan Internal Layanan Sekretariat pada Triwulan IV tahun 2022 di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2022 sebanyak 54 orang, dan terdapat kecenderungan bahwa penerima layanan didominasi pegawai berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia Penerima Layanan

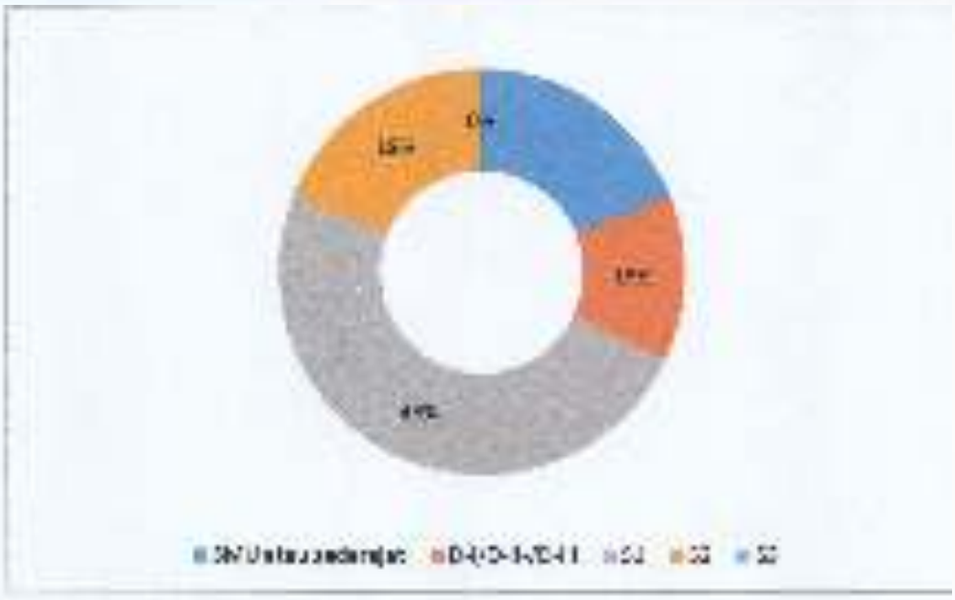
Pegawai internal penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didominasi oleh pegawai pada usia 41-50 tahun sebanyak 48%. Secara rinci gambaran sebaran usia responden Survei Kepuasan Internal Layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV 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 54 responden berdasarkan tingkat pendidikan dikomposisi oleh jenjang pendidikan S1 sebesar 48% atau sebanyak 26 responden, jenjang S2 memiliki persentasenya dan jenjang SMA/sederajat memiliki persentasenya yang sama yakni sebesar 19%, 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 54 orang. Secara lebih detail, data terkait tingkat pendidikan penerima Layanan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV Tahun 2022 akan diuraikan pada tabel di bawah ini:

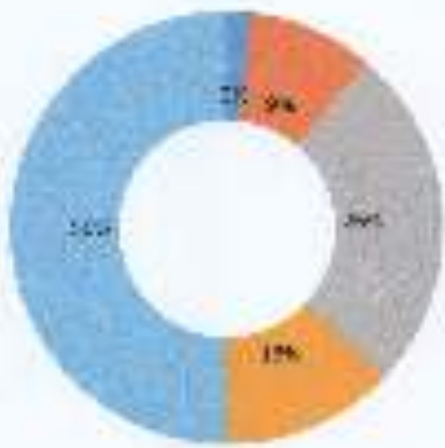
Tabel 2.3. Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

SMU atau sederajat	D-I/D-II-/D-III	S1	S2	S3	Total
10	7	26	10	1	54

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 IV Tahun 2022 dominasi oleh pegawai dari kelompok Jabatan Fungsional Umum sebanyak 27 responden atau **50%**. Sedangkan untuk jabatan pengawas/subkoordinator sebanyak **26%** atau 14 responden, jabatan fungsional tertentu sebanyak 7 pegawai atau **13%**, 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 menunjukkan bahwa penerima layanan terbagi ke dalam 5 jenjang jabatan yang masing-masing memiliki jumlah responden yang berbeda.

Tabel 2.4. Data Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

JPT Pratama	Administrator	Pengawas / Subkoordinator	JFT	JFU	Total
1	5	14	7	27	54

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 IV 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 Pengadaan Kepegawai 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 secara berkala guna menaikkan proses penyusunan program kerja bidang. Idealnya untuk mewujudkan pelayanan yang prima, perihal layanan harus memenuhi persyaratan dengan cepat dan mudah dipenuhi oleh pegawai. Terdapat **62,96%** responden atau 34 dari total keseluruhan responden yang menyatakan bahwa pelayanan Pelaksanaan Penyusunan Rencana Program, Kegiatan dan Sub. Kegiatan pada Sekretariat sudah **baik**. Selebihnya, terdapat **37,04%** 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 IV 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	34	20	54
Persentase	0%	0%	62.96%	37.04%	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 IV Tahun 2022 pada berada dalam kategori **baik** dan **sangat baik**. Hal ini menginformasikan 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 telah merasa puas dengan pelayanan yang ada.

2. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi serta Laporan Program dan Kegiatan

Pelayanan yang fokus dalam survei kepuasan internal member 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	36	18	54
Persentase	0%	0%	66.67%	33.33%	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 **66,67%**, sedangkan **33,33%** 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 **61,11%** 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 **38,89%** 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 IV 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	33	21	54
Persentase	0%	0%	61.11%	38.89%	100%

Sumber: Diolah dari perhitungan tabel 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 **54%** responden menyatakan bahwa pelayanan pelaksanaan kearsipan dan perpustakaan yang dilakukan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah masuk dalam kategori **sangat baik**, sementara sebanyak **46%** responden lainnya menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanannya sudah **baik**.

Hasil survei kepuasan internal terhadap pelayanan pelaksanaan kearsipan dan perpustakaan yang dilakukan Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV 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	25	54
Persentase	0%	0%	54%	46%	100%

Sumber: Data dari pertanyaan nomor 8

Tabel di atas memperlihatkan bahwa pelayanan pelaksanaan kearsipan dan perpustakaan pada Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV Tahun 2022 memenuhi kriteria yang sangat baik karena **46%** 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 **61,11%** atau 33 responden yang menyatakan bahwa layanan pengelolaan kepegawaian di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **38,89%** atau 21 responden survei yang menilai

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	33	21	54
Persentase	0%	0%	61.11%	38.89%	100%

Sumber: Diolah dari perhitungan nomor 9

Berdasarkan layanan pengelolaan kepegawaian responden telah merasa angket 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 kedua dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada ketersediaan barang, peminjaman peralatan kantor dan sewa-menyewa 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 **62,96%** atau 34 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **37,04%** atau 20 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	34	20	54
Persentase	0%	0%	62.96%	37.04%	100%

Sumber: Diolah dari perhitungan nomor 10

Berdasarkan layanan pengadaan dan penatausahaan barang milik daerah responden telah merasa tingkat pelayanan yang tercapai 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 **59,26%** atau 32 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Terdapat **40,74%** atau 22 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	32	22	54
Persentase	0%	0%	59.26%	40.74%	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 pemberian 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 **51,85%** atau 28 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik.** Terdapat **48,15%** atau 26 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	28	26	54
Persentase	0%	0%	51.85%	48.15%	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 pelayanan kepada ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan kinerja dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat meningkatkan kinerja dan semangat organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan layanan perbendaharaan keuangan, terdapat angka sebesar **50%** atau 27 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik.** Terdapat **50%** atau 27 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	27	27	54
Persentase	0%	0%	50.00%	50.00%	100%

Sumber: Diolah dari pertanyaan nomor 13

Berdasarkan layanan perbendaharaan keuangan responden lebih merasa tingkat pelayanan yang tercapai 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 kesebaikan dalam survei kepuasan internal dengan memberi penekanan kepada ketepatan dan kecepatan urusan verifikasi keuangan berkait pencairan keuangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga layanan ini dapat menunjang kinerja organisasi. Dari hasil survei pelaksanaan layanan urusan verifikasi keuangan, tercapai angka sebesar **50%** atau 27 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **sangat baik**. Sementara sebanyak **50%** 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	27	54
Persentase	0%	0%	50.00%	50.00%	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 adanya 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 **61,11%** atau 33 responden yang menjawab bahwa layanan ini di Sekretariat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah **baik**. Sementara sebanyak **38,89%** atau **21** 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	21	54
Persentase	0%	0%	61.11%	38.89%	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 54 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, diketahui tingkat kepuasan Internal pegawai terhadap layanan Sekretariat senilai **85,44** berkategori mutu pelayanan **baik**. Pada 11 pelaksanaan layanan Sekretariat menghasilkan rincian sebagai berikut:

1. Pelayanan pelaksanaan penyusunan rencana program, kegiatan dan sub. Kegiatan mendapatkan rata-rata nilai 3,37.
2. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta laporan program dan kegiatan mendapatkan rata-rata nilai 3,33.
3. Pelaksanaan Tata usaha dan Persuratan mendapatkan rata-rata nilai 3,39.
4. Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan mendapatkan rata-rata nilai 3,46.
5. Pelaksanaan Pengelolaan Kepegawaian mendapatkan rata-rata nilai 3,39
6. Pelaksanaan pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah mendapatkan rata-rata nilai 3,37.
7. Pelaksanaan penyelenggaraan kerumahtangga mendapatkan rata-rata nilai 3,41.
8. Pelaksanaan penyelenggaraan kerumahtanggaan mendapatkan rata-rata nilai 3,48.
9. Pelaksanaan perbendaharaan keuangan mendapatkan rata-rata nilai 3,39.
10. Pelaksanaan urusan verifikasi keuangan mendapatkan rata-rata nilai 3,50.
11. Pelaksanaan penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan mendapatkan rata-rata nilai 3,39.

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

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

25	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4
26	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4
27	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2
28	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
29	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4
30	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3
31	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4
32	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2
33	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2
35	3	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4
36	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4
37	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3
38	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3
39	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3
40	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
41	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3
42	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4
43	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3
46	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4
47	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3
48	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3
49	2	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4
50	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3
51	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3
52	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4
53	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3
54	2	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3

[illegible]	142	180	155	147	155	182	164	168	169	142	183	
NRR [illegible]	8,37	1,06	8,14	1,09	8,15	1,07	8,41	1,09	8,52	1,00	1,07	51,00
[illegible]	0,24	0,30	0,24	0,31	0,19	0,31	0,24	0,32	0,24	0,30	0,27	3,42
Tingkat Kepuasan Pelayanan Internal																							85,44

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR = Nilai Rata-rata
IKM = 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 IV TAHUN 2022	
NILAI	**PELAYANAN KESEKRETARIATAN**
85.44	**RESPONDEN** JUMLAH: 54 RESPONDEN JENIS KELAMIN: L: 23 orang / P: 31 orang PENDIDIKAN: SMA: 10 orang DIII: 7 orang S1: 26 orang S2: 10 orang S3: 1 orang Periode Survei = Triwulan IV Tahun 2022
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN. MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SEKRETARIAT