

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
KABUPATEN MAGETAN  
TAHUN 2025

# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II.....	4
ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III.....	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	10
BAB IV .....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN .....	14
1. Kuesioner.....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	26

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secaramandiri oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (sepuluh) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 90 orang dan sampel sebanyak 73 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 79 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

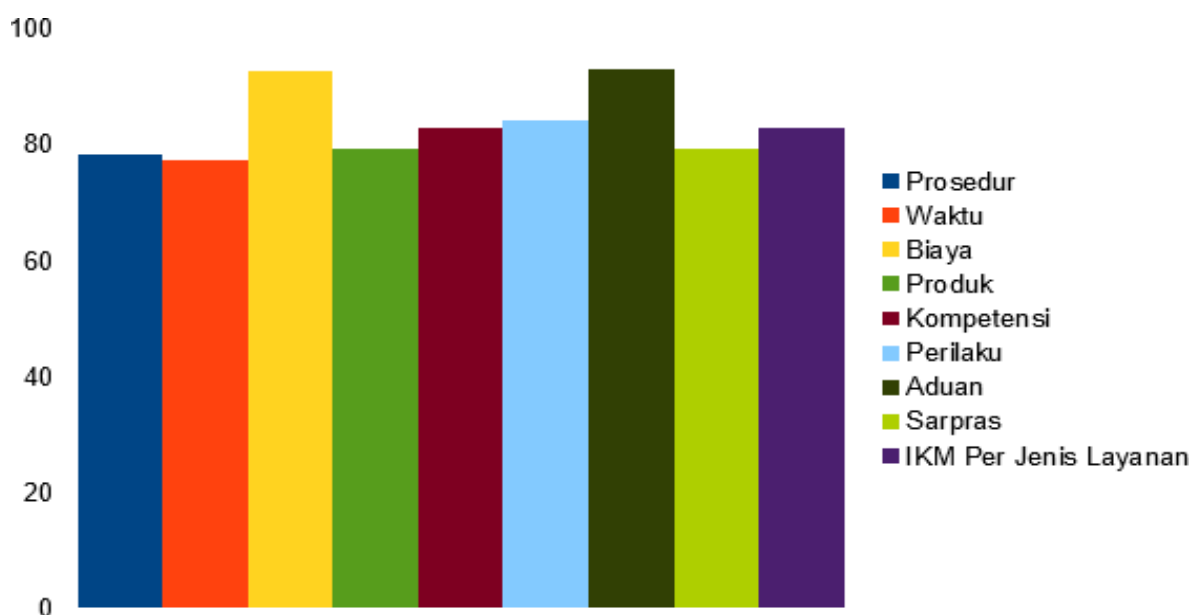
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	18	22%
		Perempuan	61	78%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	1%
		SD/Sederajat	1	1%
		SMP/Sederajat	9	11%
		SMA/Sederajat	30	37%
		D1/D2/D3	5	6%
		D4/S1	32	40%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	7%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	48	60%
		Wirausaha	25	31%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		

		Pensiunan		
		Lainnya		
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	79	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi	9	80.56	77.78	80.56	86.11	80.56	83.33	86.11	94.44	80.56	83.33
2.	Layanan Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro	45	82.78	80.56	78.89	95.56	82.78	84.44	84.44	99.44	82.87	85.74
3.	Layanan Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi	25	75.83	76.67	72.50	96.67	75.00	80.83	81.67	85.00	74.17	79.78
Rerata IKM Per Unsur			79.72	78.33	77.31	92.78	79.44	82.86	84.07	92.96	79.20	82.95
IKM Unit Layanan			83.58									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu, dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 77.31. Selanjutnya prosedur yang mendapatkan nilai 78.33 adalah nilai terendah kedua.

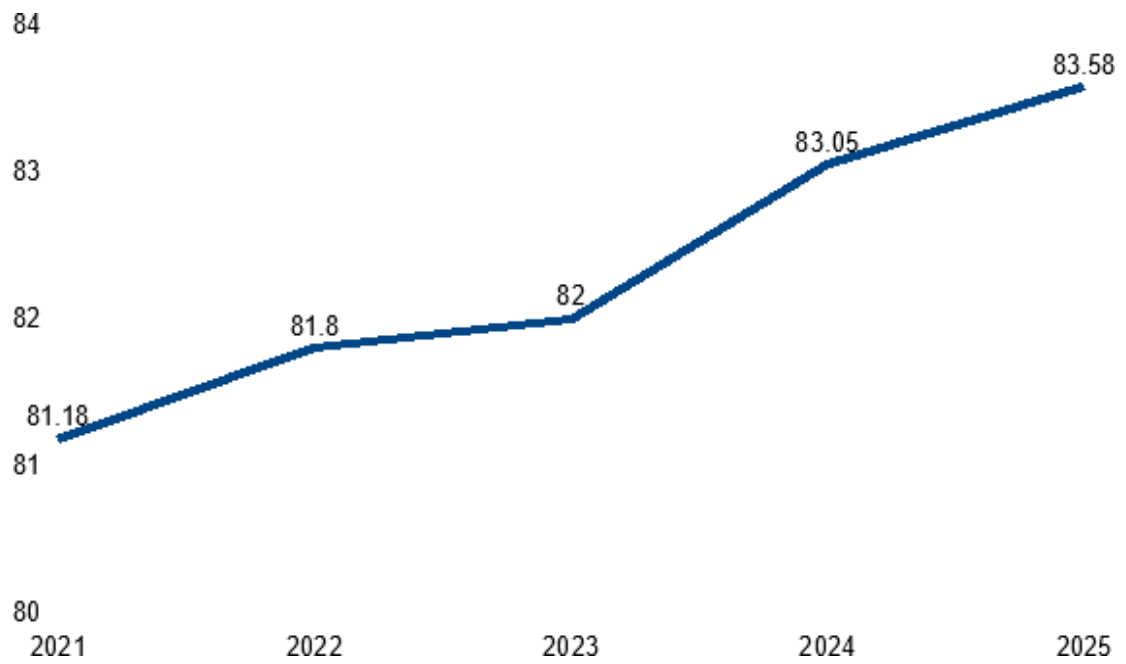
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan yang relatif lama dan prosedur terkait pelayanan yang masih belum jelas sehingga masih perlu banyak perbaikan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan waktu pelayanan serta membuat prosedur yang mudah dipahami dan dimengerti oleh koperasi dan UMKM. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
<b>1</b>	<b>Waktu</b>	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	<b>September 2025</b>	<b>Bagian Umum dan Kepegawaian</b>
		Menciptakan inovasi guna percepatan pelayanan	<b>September 2025</b>	<b>Bagian Umum dan Kepegawaian</b>
<b>2</b>	<b>Prosedur</b>	Mengadakan bimtek pembuatan SOP kepada pegawai dinas agar dapat membuat SOP yang tepat dan sesuai	<b>September 2025</b>	<b>Bagian Umum dan Kepegawaian</b>

#### **2.4 Tren Nilai SKM**

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**


#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1	Persyaratan	<b>79.91</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>79.43</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>80.06</b>
4	Biaya/Tarif	<b>88.13</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>79.43</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>83.39</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>84.65</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>93.51</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>78.96</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Bimtek Penyusunan SOP	Sudah	<p><b>Deskripsi:</b> Bimtek penyusunan SOP kepada karyawan bertujuan agar nantinya dalam pembuatan SOP pelayanan sesuai dan tepat sehingga dapat memangkas waktu pelayanan sehingga tidak berbelit-belit tetapi tetap sesuai dengan peraturan yang ada</p> <p><b>Tantangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan dan birokrasi yang masih belum ada penyerdehanaan</li> </ol>	

2	Inovasi terkait pelatihan	Sudah	<p><b>Deskripsi:</b> Mengadakan pelatihan pelatihan baru berdasarkan permintaan pengguna layanan yaitu koperasi dan umkm serta berdasarkan pada kondisi saat ini.</p> <p><b>Tantangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beragamnya pelatihan yang diminta</li> <li>2. Waktu yang terbatas pada pelatihan</li> </ol>	
3	Peningkatan sarana dan Prasarana	Sudah	<p><b>Deskripsi:</b> Peningkatan sarana dan prasarana bertujuan menciptakan lingkungan layanan yang inklusif, aman, dan nyaman bagi seluruh masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Upaya ini meliputi penyediaan fasilitas fisik dan sistem keamanan pendukung pelayanan publik</p>	

			<b>Tantangan:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Keterlambatan proses pengadaan barang dan jasa.</li><li>2. Kurangnya lahan atau ruang yang memadai untuk penambahan fasilitas baru</li><li>3. Tantangan dalam menjaga keberlanjutan pemeliharaan sarana agar tetap berfungsi optimal</li></ol>	
--	--	--	---	--

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 79 orang mengisi SKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan di tahun 2025. Layanan bidang pemberdayaan usaha mikro menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 45 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.58. Meskipun demikian, nilai SKM Dinkop UKM Kabupaten Magetan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan prosedur
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kabupaten Magetan, Oktober 2025

**Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan  
Menengah**



SUNARTINI, S.Sos, M.Si

NIP. 19740428 199901 2 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
5	3	3	1	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
10	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
12	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
25	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
30	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	2	3	4	3	3	3	4	2	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
42	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
46	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
47	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
53	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
55	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
64	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
65	2	3	2	4	2	3	3	2	2	
66	2	2	2	4	2	3	2	2	2	
67	2	2	2	4	2	3	2	2	2	
68	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
69	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
70	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
71	3	3	3	4	3	4	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
72	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
75	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
76	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	254	250	243	302	253	263	265	295	252	
NRR/Unsur	3.22	3.16	3.08	3.82	3.2	3.33	3.35	3.73	3.19	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.35	0.34	0.42	0.36	0.37	0.37	0.41	0.35	*)3.34
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**) 83.58</b>

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.22
U2	Prosedur	3.16
U3	Waktu Pelayanan	3.08
U4	Biaya/Tarif	3.82
U5	Produk Layanan	3.2
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.73
U9	Sarana dan Prasarana	3.19

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	18
31 s.d 40	18
41 s.d 50	33
51 s.d 60	9
61 Keatas	1
Jumlah	79

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	6
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	48
Lainnya	25

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	9
SMA	30
D3	5
D4/S1	32
S2	1
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	18
Perempuan	61
Jumlah	79

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.82
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.73
U7	Perilaku Pelaksana	3.35
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U1	Persyaratan	3.22
U5	Produk Layanan	3.2
U9	Sarana dan Prasarana	3.19
U2	Prosedur	3.16
U3	Waktu Pelayanan	3.08

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.82
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.73
U7	Perilaku Pelaksana	3.35

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.08
U2	Prosedur	3.16
U9	Sarana dan Prasarana	3.19

**IKM Unit Pelayanan : 83.58**

**Nilai Mutu IKM : B**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
LAYANAN BIDANG PEMBERDAYAAN DAN PENGEMBANGAN KOPERASI**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	29	28	29	31	29	30	31	34	29	
NRR/Unsur	3.22	3.11	3.22	3.44	3.22	3.33	3.44	3.78	3.22	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.35	0.36	0.38	0.36	0.37	0.38	0.42	0.36	*)3.33
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**) 83.33</b>

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.22
U2	Prosedur	3.11
U3	Waktu Pelayanan	3.22
U4	Biaya/Tarif	3.44
U5	Produk Layanan	3.22
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.44
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78
U9	Sarana dan Prasarana	3.22

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	3
31 s.d 40	3
41 s.d 50	2
51 s.d 60	1
61 Keatas	0
Jumlah	9

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	9
Lainnya	0

Pendidikan	Banyaknya
SD	1
SMP	0
SMA	2
D3	1
D4/S1	4
S2	0
S3	0
Lainnya	1

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	5
Perempuan	4
Jumlah	9

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.78
U7	Perilaku Pelaksana	3.44
U4	Biaya/Tarif	3.44
U6	Kompetensi Pelaksana	3.33
U1	Persyaratan	3.22
U3	Waktu Pelayanan	3.22
U5	Produk Layanan	3.22
U9	Sarana dan Prasarana	3.22
U2	Prosedur	3.11

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.78
U7	Perilaku Pelaksana	3.44
U4	Biaya/Tarif	3.44

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U2	Prosedur	3.11
U1	Persyaratan	3.22
U3	Waktu Pelayanan	3.22

**IKM Unit Pelayanan : 83.33**

**Nilai Mutu IKM : B**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
LAYANAN BIDANG PEMBERDAYAAN USAHA MIKRO**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
11	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
18	3	2	3	4	3	3	3	4	2	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
23	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
27	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
34	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
36	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
Nilai/Unsur	149	145	142	172	149	152	152	179	149	
NRR/Unsur	3.31	3.22	3.16	3.82	3.31	3.38	3.38	3.98	3.31	
NRR tertbg/Unsur	0.37	0.36	0.35	0.42	0.37	0.38	0.38	0.44	0.37	*)3.43
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**) 85.74</b>

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.31
U2	Prosedur	3.22
U3	Waktu Pelayanan	3.16
U4	Biaya/Tarif	3.82
U5	Produk Layanan	3.31
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38
U7	Perilaku Pelaksana	3.38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.98
U9	Sarana dan Prasarana	3.31

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	5
31 s.d 40	8
41 s.d 50	28
51 s.d 60	4
61 Keatas	0
Jumlah	45

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	0
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	27
Lainnya	18

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	9
SMA	26
D3	3
D4/S1	7
S2	0
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	1
Perempuan	44
Jumlah	45

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.98
U4	Biaya/Tarif	3.82
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38
U7	Perilaku Pelaksana	3.38
U1	Persyaratan	3.31
U5	Produk Layanan	3.31
U9	Sarana dan Prasarana	3.31
U2	Prosedur	3.22
U3	Waktu Pelayanan	3.16

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.98
U4	Biaya/Tarif	3.82
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3.16
U2	Prosedur	3.22
U1	Persyaratan	3.31

**IKM Unit Pelayanan : 85.74**

**Nilai Mutu IKM : B**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH  
LAYANAN BIDANG KELEMBAGAAN DAN PENGAWASAN KOPERASI**

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
5	3	3	1	3	3	3	4	4	3	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
10	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
11	2	3	2	4	2	3	3	2	2	
12	2	2	2	4	2	3	2	2	2	
13	2	2	2	4	2	3	2	2	2	
14	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
15	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
17	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	76	77	72	99	75	81	82	82	74	
NRR/Unsur	3.04	3.08	2.88	3.96	3	3.24	3.28	3.28	2.96	
NRR tertbg/Unsur	0.34	0.34	0.32	0.44	0.33	0.36	0.36	0.36	0.33	*)3.19
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**) 79.78</b>

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
__*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 per unsur

NO	Unsur Pelayanan	Rata - rata
U1	Persyaratan	3.04
U2	Prosedur	3.08
U3	Waktu Pelayanan	2.88
U4	Biaya/Tarif	3.96
U5	Produk Layanan	3
U6	Kompetensi Pelaksana	3.24
U7	Perilaku Pelaksana	3.28
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28
U9	Sarana dan Prasarana	2.96

Rentang Usia	Banyaknya
9 s.d 14	0
15 s.d 30	10
31 s.d 40	7
41 s.d 50	3
51 s.d 60	4
61 Keatas	1
Jumlah	25

Pekerjaan	Banyaknya
PNS	6
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	12
Lainnya	7

Pendidikan	Banyaknya
SD	0
SMP	0
SMA	2
D3	1
D4/S1	21
S2	1
S3	0
Lainnya	0

Jenis Kelamin	Banyaknya
Laki - laki	12
Perempuan	13
Jumlah	25

Unsur Pelayanan Tertinggi dan Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.96
U7	Perilaku Pelaksana	3.28
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.28
U6	Kompetensi Pelaksana	3.24
U2	Prosedur	3.08
U1	Persyaratan	3.04
U5	Produk Layanan	3
U9	Sarana dan Prasarana	2.96
U3	Waktu Pelayanan	2.88

Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U4	Biaya/Tarif	3.96
U7	Perilaku Pelaksana	3.28
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.28

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	2.88
U9	Sarana dan Prasarana	2.96
U5	Produk Layanan	3

**IKM Unit Pelayanan : 79.78**

**Nilai Mutu IKM : B**

A	(Sangat Baik)	88.31 - 100
B	(Baik)	76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	25.00 - 64.99

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

### 1. Layanan Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi





## 2. Layanan Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro





3. Layanan Bidang Kelembagaan dan Pengawasan Koperasi



