

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Publikasi Survey	15
2. Kuisisioner	15
3. Hasil Olah Data SKM	17
4. Dokumentasi Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	18
5. Laporan Rencana Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Periode Sebelumnya	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat beralih dari metode manual ke sistem digital, di mana responden mengisi kuesioner elektronik melalui tautan yang diakses dengan memindai *barcode* maupun dari tautan yang disebar langsung melalui *WhatsApp*. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden melalui sistem digital, dan hasilnya tersimpan secara otomatis dan diolah melalui aplikasi elektronik-Survey Kepuasan Masyarakat (e-SKM). Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memnuhi sebelum batas waktu survey berakhir, maka survey tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 40 orang. Selanjutnya responden dipilih

secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 36 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 37 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	25	67,57%
		Perempuan	12	32,43%
2	PENDIDIKAN	SD ke Bawah	0	0,00%
		SLTP/SMP	1	2,70%
		SLTA/SMA/SMK	11	29,73%
		D/III	0	0,00%
		S1	20	54,05%
		S2	3	8,11%
		Lainnya	0	0,00%
3	PEKERJAAN	PNS	9	24,32%
		PPPK	11	29,73%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Swasta	3	8,11%
		Wirausaha	4	10,81%
		Pelajar/Mahasiswa	2	5,41%
		Freelancer	0	0,00%
		Petani/Nelayan	3	8,11%
		Ibu Rumah Tangga	0	0,00%
		Perangkat Desa	2	5,41%
		Pensiunan	1	2,70%

		Tidak Bekerja	2	5,41%
		Lainnya	0	0,00%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Tera dan Tera Ulang UTTP di tempat UTTP Terpakai, Tempat UTTP Terpasang Tetap, Gudang Importir, Pabrik atau Laboratorium lain	11	29,73%
		Pelayanan Pendirian Koperasi	4	10,81%
		Pelayanan UMKM	5	13,51%
		Pelayanan Koperasi	10	27,03%
		Pelayanan Retribusi Daerah	1	2,70%
		Pelayanan Pasar Murah	5	13,51%
		Konsultasi	1	2,70%

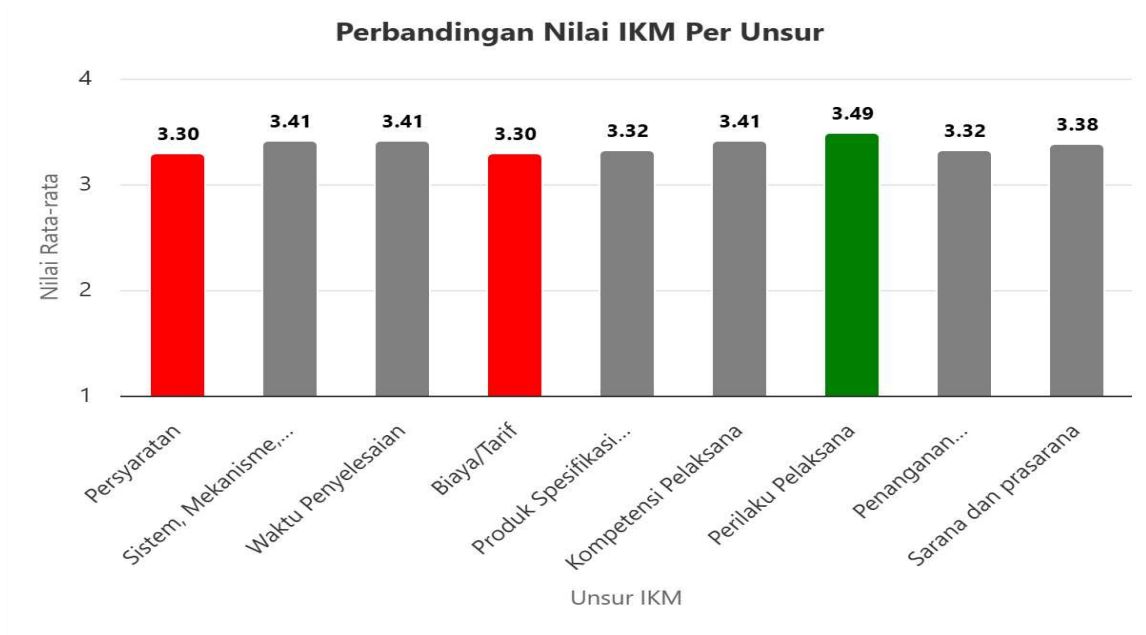
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	1	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4
14	4	4	3	3	3	4	4	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	3	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3
20	4	3	3	3	4	4	4	4	4
21	3	3	4	3	3	4	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	3	3	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai /Unsur	122	126	126	122	123	126	129	123	125
NRR /Pertanyaan	3,297	3,405	3,405	3,297	3,324	3,405	3,486	3,324	3,378
NRR /Pertanyaan	0,366	0,378	0,378	0,366	0,369	0,378	0,387	0,369	0,375
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Pelayanan							*)	**)	
								3,366	84,15

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat dua unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur persyaratan dengan nilai 3,30 dan biaya/tarif dengan nilai 3,30
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana dengan nilai 3,49

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan: Prosedur atau dokumen yang diperlukan oleh pengguna masih dianggap rumit atau kurang jelas.
- Biaya/Tarif: Biaya layanan atau tarif yang dikenakan masih dirasakan kurang transparan atau kurang sesuai dengan ekspektasi pengguna.
- Faktor lain: Kurangnya sosialisasi atau informasi terkait persyaratan dan biaya layanan dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan Bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek kurang dari 12 bulan.

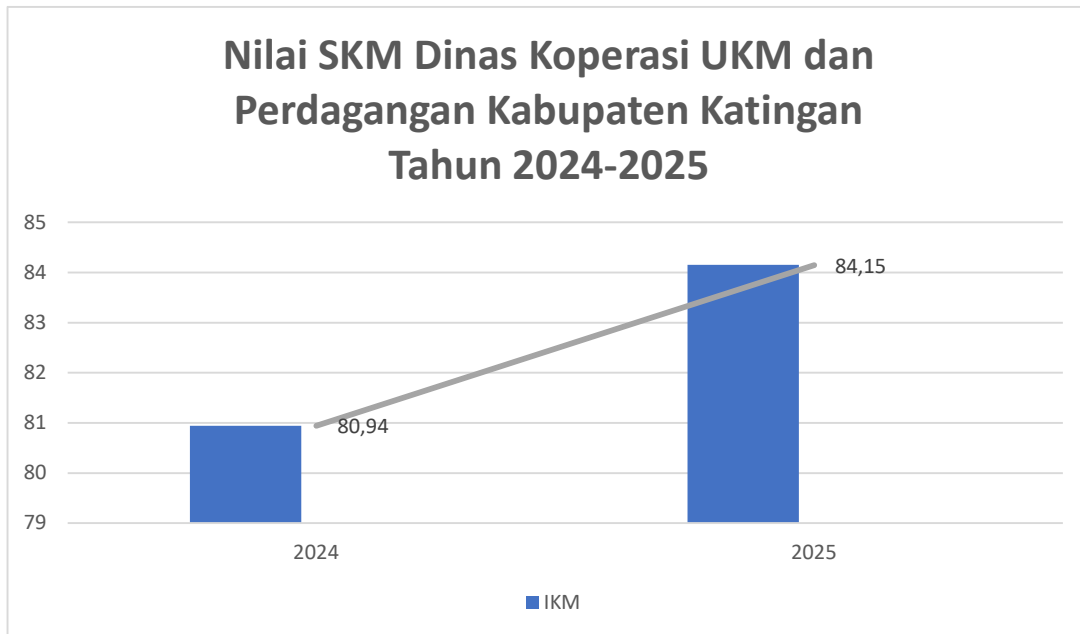
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	TW II	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Penyederhanaan dan peninjauan ulang persyaratan layanan - Sosialisasi persyaratan layanan melalui website, media sosial, dan banner layanan 	√		Sekretaris Dinas bersama Kasubbag Umum & Kepegawaian serta Bidang terkait
2	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> - Peninjauan kembali komponen biaya/tarif layanan atau kualitas pemberian layanan dengan perolehan hasil layanan untuk efisiensi waktu (perbaikan SOP/Standar Pelayanan) - Publikasi informasi biaya/tarif secara jelas melalui media digital dan ruang layanan. 	√		Sekretaris Dinas bersama Kasubbag Keuangan & Pelaporan dan Bidang terkait

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan

publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan. Nilai SKM meningkat dari 80,94 pada tahun 2024 menjadi 84,15 pada tahun 2025. Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam aspek pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga secara umum kualitas layanan berada dalam kategori Baik dan terus mengalami peningkatan.

BAB V

KESIMPULAN


Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai 84,15.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur persyaratan dan unsur biaya/tarif.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana akan dipertahankan dan ditingkatkan kualitas perilaku pelaksana sebagai nilai unggul layanan.

Kasongan, 27 November 2025

Kepala Dinas Koperasi
Usaha Kecil Menengah dan
Perdagangan Kabupaten Katingan,




YODIHEL, S.E., M.Si
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19710124 199703 1 006

LAMPIRAN

1. Publikasi Survey



2. Kuisisioner

Identitas Survey Saran Selesai

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KATINGAN**

Tanggal Survei :		Jam Survei :	07.30-12.00 WIB
			13.00-16.00 WIB

INFORMASI RESPONDEN SURVEI

(Centang jawaban yang sesuai)

Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia : Tahun		
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> D1/D2/D3	<input type="checkbox"/> D4/S1	<input type="checkbox"/> S2/S3
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> ASN	<input type="checkbox"/> TNI/ POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> WIRASWASTA	<input type="checkbox"/> PELAJAR/ MAHASISWA	
	<input type="checkbox"/> PETANI/ NELAYAN	<input type="checkbox"/> Pensiunan	<input type="checkbox"/> PEKERJA LEPAS/ FREELANCE	<input type="checkbox"/> IBU RUMAH TANGGA		
	<input type="checkbox"/> LAINNYA	(Sebutkan)				
Jenis Layanan yang diakses : (misal : Pembuatan KTP, Sertifikat, Poli Umum, dll)					

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan ?	P*)	6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang baik	2
c. Sesuai	3	c. Baik	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat baik	4
2. Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan ?		7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang baik	2
c. Mudah	3	c. Baik	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat baik	4
3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ?		8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran ?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang baik	2
c. Sesuai	3	c. Baik	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ?		9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang baik	2
c. Sesuai	3	c. Baik	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat baik	4
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan yang ada pada Standar Pelayanan dengan pelayanan yang diberikan ?			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

3. Hasil Olah Data SKM

Nilai /Unsur	122	126	126	122	123	126	129	123	125
NRR /Pertanyaan	3,297	3,405	3,405	3,297	3,324	3,405	3,486	3,324	3,378
NRR /Pertanyaan	0,366	0,378	0,378	0,366	0,369	0,378	0,387	0,369	0,375
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Pelayanan							*)	**)	
									3,366
									84,15

Keterangan :		No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
- U1 s.d. U14	= Unsur-unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3,297
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedu	3,405
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian	3,405
- *)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang	U4	Biaya/Tarif	3,405
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Biaya/Tarif	3,297
- NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana	3,405
- NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Penanganan Pengaduan, Saran da	3,324
		U9	Sarana dan prasarana	3,378

IKM UNIT PELAYANAN :	84,15
-----------------------------	--------------

MUTU PELAYANAN : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	c (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	d (Sangat Baik)	: 25,00 - 64,99

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	24,32	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	559,46	535,14	535,14	632,43	608,11	535,14	462,16	608,11	559,46
Sangat Baik	316,22	364,86	364,86	267,57	291,89	364,86	437,84	291,89	340,54
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	23	22	22	26	25	22	19	25	23
Sangat Baik	13	15	15	11	12	15	18	12	14
Total Responden	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111	4,1111111

URUTAN

PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U7	Perilaku Pelaksana	3,49
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedu	3,41
U3	Waktu Penyelesaian	3,41
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U9	Sarana dan prasarana	3,38
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
U8	Penanganan Pengaduan, Saran da	3,32
U1	Persyaratan	3,3
U4	Biaya/Tarif	3,3

4. Dokumentasi Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat



5. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari upaya mewujudkan transparansi dan komitmen Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah serta Perdagangan Kabupaten Katingan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan publik pada sektor Koperasi, UMKM, dan Perdagangan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester Tahun 2024 ini, kami berupaya memberikan gambaran mengenai kualitas penyelesaian pelayanan terhadap unsur-unsur layanan yang ada pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan. Kami menyadari bahwa laporan ini mungkin belum sepenuhnya mampu menggambarkan seluruh jenis layanan yang diharapkan, namun setidaknya dapat memberikan informasi bagi masyarakat dan para pemangku kepentingan mengenai perkembangan serta proses perbaikan kualitas pelayanan publik yang tersedia di lingkungan instansi kami.


Atas dukungan dan kerja keras seluruh jajaran Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan, maka pelayanan publik yang ada dapat berjalan dengan baik. Harapan kami, semoga hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dan tepat sasaran, sehingga ke depannya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pelaku usaha, serta pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan kami sampaikan kepada semua pihak atas bantuan, dukungan, dan kerja samanya sehingga laporan ini dapat tersusun dan diterbitkan.

Kasongan, 27 November 2025

Kepala Dinas Koperasi
Usaha Kecil Menengah dan
Perdagangan Kabupaten Katingan,




YODIHEL, S.E., M.Si
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19710124 199703 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan

Perdagangan Kabupaten Katingan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

No	Unsur	Nilai Rata-rata unsur Layanan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,19	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	B
3	Waktu Penyelesaian	3,00	C
4	Biaya/Tarif	3,27	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,00	C
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	A
7	Perilaku Pelaksana	3,58	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,08	B
9	Sarana dan Prasarana	3,22	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM


No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi SOP untuk mempercepat proses layanan.	√		Sekretaris Dinas Kepala Bidang terkait (Koperasi & UMKM / Pengembangan Perdagangan / Kemetrolgian)
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Publikasi informasi layanan melalui website, media sosial, dan ruang layanan.	√	√	Kasubbag Umum & Kepegawaian Kepala Bidang terkait Admin Website/Media Sosial
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Optimalisasi penggunaan kanal pengaduan (google form, website).	√	√	Sekretaris Dinas Kasubbag Umum & Kepegawaian Bidang terkait sesuai jenis aduan

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Evaluasi SOP untuk mempercepat proses layanan.	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> - Telah dilakukan review terhadap SOP pelayanan. - Beberapa langkah pelayanan direvisi untuk mempercepat alur proses, termasuk penyederhanaan persyaratan administrasi (sudah ditindak lanjuti tanggal 02 Januari 2025) 		Durasi waktu pada SOP sudah cukup singkat namun belum semua layanan berbasis elektronik sepenuhnya.

<p>2</p>	<p>Publikasi informasi layanan melalui website, media sosial, dan ruang layanan.</p>	<p>Sudah</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Konten dasar informasi layanan telah disiapkan. - Publikasi melalui media sosial sudah berjalan. (sudah ditindak lanjuti mulai tanggal 20 November 2024) 	 <p>The screenshot shows a social media feed for the account 'dkukmp.katingan'. The posts include:</p> <ul style="list-style-type: none"> Day II and Day I of 'Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengurus KDKMP Batch III'. A notice about 'INGAT !! BESOK TANGGAL 17 PAKAI SERAGAM KORPRI'. 'Penutupan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengurus KDKMP Minggu ke II'. 'Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengurus KDKMP'. 'Selamat Hari PAHLAWAN NASIONAL 10 November 2024'. 'Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan'. 'SELAMA DAN SUKSES' with the name 'SAIFUL S.Pd., M'. 'Sebagai Ketua Dewan Dayak Kabupaten Katingan'. 'Kegiatan Dinas Koperasi'. 'Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengurus KDKMP TAHUN 2024'. 	<p>Website sedang dalam tahap pengembangan sehingga informasi belum dapat dipublikasikan secara penuh.</p>
----------	--	--------------	---	--	--

<p>3</p>	<p>Optimalisasi penggunaan kanal pengaduan (Google Form, website, dan kanal LAPOR!)</p>	<p>Belum (baru sebagian)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kanal pengaduan melalui Google Form telah dibuat dan diuji coba. - Banner LAPOR! telah ditempatkan di ruang layanan sebagai upaya meningkatkan akses masyarakat dalam menyampaikan aspirasi/pengaduan. - Sosialisasi awal kanal pengaduan dan LAPOR! sudah dilakukan melalui akun media sosial dinas. - Integrasi kanal pengaduan ke website masih menunggu penyelesaian pengembangan website. (ditindak lanjuti mulai tanggal 23 September 2025) 	 <p>LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH, DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN</p> <p>Formulir ini digunakan untuk menerima pengaduan masyarakat terkait layanan, kegiatan, atau permasalahan yang berada dalam lingkup tugas Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, dan Perdagangan Kabupaten Katingan.</p> <p>Data pelapor akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan tindak lanjut pengaduan.</p> <p>Terima kasih atas peran Anda dalam meningkatkan kualitas pelayanan kami.</p> <p>dikokupmpp@gmail.com Ganti Akun</p> <p>Nama, alamat email, dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p> <p>LAPOR! SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL</p> <p>1. Dapatkan laporan melalui www.lapor.go.id</p> <p>2. Upload bukti permasalahan secara online melalui www.lapor.go.id</p> <p>3. Sebutkan waktu dan tempat kejadian</p> <p>4. Cantumkan bahasa Indonesia yang baik dan benar</p> <p>5. Lampirkan bukti pendukung yang relevan</p> <p>6. Kirim laporanmu dan tunggu diupdate!</p> <p>Sampaikan keluhan, laporan, atau informasi terkait:</p> <ul style="list-style-type: none"> Koperasi Perdagangan Perindustrian dan Jasa Layanan Publik <p>Scan QR untuk mengisi Form Pengaduan Masyarakat</p> <p>Apresiasi anda membantu kami mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.</p> <p>diukmp.katingan</p> <p>diukmp.katingan: HE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT – DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN</p> <p>Kami membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, masalah, ataupun laporan terkait layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Koperasi ✓ Perdagangan ✓ Perindustrian dan Jasa ✓ Pelayanan Publik <p>Suara Anda sangat berarti untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami.</p> <p>Laporkan dengan mudah melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Form Pengaduan Masyarakat (tanpa QR) pada banner <p>Lihat insight</p> <p>ditukmp.katingan</p> <p>ditukmp.katingan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan melakukan koordinasi pengembangan website profil dinas bersama Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan. Langkah ini menjadi bagian dari upaya mendukung layanan digital yang lebih cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat</p> <p>8 ming</p> <p>Lihat insight</p> <p>Promosikan postingan</p> <p>Disukai oleh yyodidhel dan 10 lainnya</p> <p>23 September</p> <p>Tambahkan komentar...</p> <p>Kirim</p>	<p>Website masih dalam tahap pengembangan sehingga kanal pengaduan dan tautan LAPOR! belum dapat ditempatkan secara optimal.</p>
----------	---	------------------------------	---	--	--

BAB IV

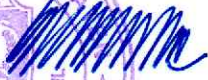
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kasongan, 27 November 2025

Kepala Dinas Koperasi
Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan
Kabupaten Katingan,




YODIHEL, S.E., M.Si
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19710124 199703 1 006



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 37 Orang Jenis Kelamin: L=25 P=12

NILAI IKM

84.15

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.30
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.41
Waktu Penyelesaian	3.41
Biaya/Tarif	3.30
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32
Kompetensi Pelaksana	3.41
Perilaku Pelaksana	3.49
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.32
Sarana dan prasarana	3.38

PERIODE SURVEI: 2025

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

Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan
KABUPATEN KATINGAN,



KATIN@DIEHEL, S.E., M.Si






INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 37 Orang Jenis Kelamin: L=25 P=12

NILAI IKM

84.15

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.30
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.41
Waktu Penyelesaian	3.41
Biaya/Tarif	3.30
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32
Kompetensi Pelaksana	3.41
Perilaku Pelaksana	3.49
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.32
Sarana dan prasarana	3.38

PERIODE SURVEI: 2025

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

Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan
KABUPATEN KATINGAN,



KATIN@DIEHEL, S.E., M.Si




dkukmp.katingan

dkukmp.katingan Terima kasih kepada responden yang telah berpartisipasi dalam survei IKM Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan tahun 2025.

Penilaian, masukan dan saran Anda sangat berarti bagi kami untuk terus berbenah dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2 menit

[Lihat insight](#) [Promosikan postingan](#)

Jadilah yang pertama menyukai ini
2 menit yang lalu

Tambahkan komentar... Kirim



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN

Jl. Ahmad Yani Komplek Perkantoran Pemda Kasongan 74412

Tlp. (0536) 4043569 Email : disperindagkop@katingankab.go.id

KASONGAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN NOMOR : 500.12.18.1 / 13 /DKUKMP-1/I/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor : 708);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 5 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2018-2023;
7. Peraturan Bupati Katingan Nomor 36 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN

KESATU : Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas :

- a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
- b. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
- c. Membuat analisis dan menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat;
- d. Mempublikasi indeks kepuasan masyarakat;
- e. Melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survei kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan.

KETIGA : Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dalam melaksanakan

tugasnya bertanggung jawab kepada kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Katingan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal, 9 Januari 2025

Kepala Dinas,



YODIHEL, S.E.,M.Si

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP.19710124 199703 1 006

TEMBUSAN Disampaikan Kepada Yth :

1. *PJ.Bupati Katingan di Kasongan (sebagai laporan)*
2. *Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan*
3. *Inspektur Kabupaten katingan di Kasongan*
4. *Kepala Dinas Kominkasi, Informasi, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan di Kasongan*
5. *Arsip*

Lampiran : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN
 Nomor : 500.12.18.1/13 /DKUKMP-1/I/2025
 Tanggal : 9 Januari 2025
 Tentang : PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KATINGAN

No	Nama / NIP / Gol.	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
1.	YODIHEL,S.E.,M.Si NIP. 19710124 199703 1 006 Pembina Tingkat I,IV/b	Kepala Dinas Koperasi,Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	Pembina / Pengarah
2.	Drs.SETIADY YUYU NIP. 19680223 199403 1 010 Pembina IV/a	Plt.Sekretaris Dinas Koperasi,Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	Ketua / Koordinator
3.	BENYAMIN FRANKLIN YAKOB,S.E NIP. 19850127 200904 1 001 Pembina (IV/a)	Kepala Bidang Koperasi,Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan	Anggota
4.	Drs.SETIADY YUYU NIP. 19680223 199403 1 010 Pembina IV/a	Kepala Bidang Pengembangan Perdagangan	Anggota
5.	ALEXANDRA SUHARYONO MIKA LAMBANG,S.St.Pi NIP. 19810424 200502 1 003 Pembina ,IV/a	Kepala Bidang Kemetrolgian	Anggota
6.	SEMBERIANTO,SH.,M.H NIP.19831229 201001 1 011 Pembina ,IV/a	Pengawas Perdagangan Ahli Muda	Anggota
7.	AGUS MAULUDIN, S.P.,P NIP.19760309 200802 1 001 Pembina ,IV/a	Pengawas Koperasi Ahli Muda	Anggota
8.	SUPRIATNA,SKM NIP.19710120 199203 1 005 Penata TK.I, III/d	Pengawas Kemetrolgian Ahli Muda	Anggota
9.	MANOGAR SIMANULLANG,S.T NIP.19850919 201001 1 005 Penata TK.I, III/d	Penera Ahli Muda	Anggota
10.	EKO ADHI NUGROHO,S.E NIP.19830204 201001 1 005 Penata TK.I, III/d	Pengawas Koperasi Ahli Muda	Anggota
11.	YUBILIANTO,S.T NIP.19850402 201101 1 001 Penata TK.I, III/d	Penera Ahli Muda	Anggota
12.	VONI MARIANAE,S.Pi NIP.19790312 200701 2 012 Penata TK.I, III/d	Pengawas Perdagangan Ahli Muda	Anggota
13.	RITHA IRIANI, S.H NIP.19831023 201101 2 001 Penata TK.I, III/d	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota

14.	HERMANUS STEPAN, A.Md NIP.19770912 200501 1 008 Penata, III/c	Perencana Ahli Muda	Anggota
-----	--	------------------------	---------

No	Nama / NIP / Gol.	Jabatan	Kedudukan Dalam Tim
15.	RAHMADJUNIMULYONO RAHMALI,S.E NIP.19830625 201402 1 003 Penata, III/c	Pengawas Koperasi Ahli Muda	Anggota
16.	ESRA, S.Sos NIP.19720906 200801 1 016 Penata, III/c	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Pelaporan	Anggota
17.	MUHAMMAD ABDUH SIHOMBING, S.Sos NIP. 19820908 200501 1 003 Penata Muda , III/a	Pengadministrasi Umum	Anggota
18.	JAMES ROCKI ADI LORRA NIP.19850718 200801 1 003 Pengatur Tk I, II/d	Bendahara	Anggota
19.	ARYA DHARMA, S.E NI PPPK.198004282024211001 IX	Perencana Ahli Pertama	Anggota
20.	FRETI NATALIASI,S.E NI PPPK.198112112024212005 IX	Pengawas Koperasi Ahli Pertama	Anggota
21.	PRAYUDI,S.T NI PPPK.198210112024211001 IX	Penera Ahli Pertama	Anggota
22.	AKHMAD ALI FAHRUDIN,S.H NI PPPK.198503162024211003 IX	Pengawas Koperasi Ahli Pertama	Anggota
23.	CENDY NOPIANDY,S.E NI PPPK.198611232024211003 IX	Pengawas Perdagangan Ahli Pertama	Anggota
24.	THERESIA WIRANY JANUARTTHA,S.H NI PPPK.198801282024212008 IX	Pengawas Perdagangan Ahli Pertama	Anggota
25.	ETHONI PRADANA,S.H NI PPPK.199007242024211006 IX	Pengawas Perdagangan Ahli Pertama	Anggota
26.	AGUS SETRIADI,S.E NI PPPK.199008012024211004 IX	Pengawas Koperasi Ahli Pertama	Anggota



YODINEL S.E. M.Si
Pembina Diklat (IV/b)

NIP. 19710124 199703 1 006