



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II – TAHUN 2026

1 APRIL 2026 – 30 JUNI 2026



**DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT**

2026



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026
PERIODE 1 APRIL 2026 S/D 30 JUNI 2026



DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2026



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II.....	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan.....	7
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Kerja.....	8
2.4 Jumlah Keluhan Berdasarkan Unsur Layanan	9
2.5 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	11
2.6 Tren Nilai SKM.....	11
BAB III.....	12
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	12
BAB IV	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	14
1. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	14



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

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.

Untuk mendorong terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat secara rutin menyelenggarakan kegiatan monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat 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 Organisasi Penyelenggaraan Pelayanan (OPP). 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

Pelaksanaan SKM dilakukan secara mandiri oleh masyarakat penerima layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik melalui media survei online yaitu aplikasi SKM Terintegrasi Jawa Barat. Setelah menyelesaikan seluruh proses layanan dan menerima produk akhir atau jasa pelayanan publik, pengguna layanan dapat melakukan pindai QR code yang tersedia di ruang layanan atau mengakses tautan SKM yang diberikan oleh penyelenggara. Pengumpulan data dilakukan secara *real time* dan terhimpun secara otomatis di dalam aplikasi SKM terintegrasi.

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. Sembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Provinsi Jawa Barat 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.



8EEA29A2BD

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.

Skala Likert digunakan dalam survei ini untuk memberikan ukuran skala ordinal dari persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Skala adalah tingkatan ukuran data kuantitatif yang sering digunakan dalam penelitian survei untuk memperoleh intensitas, arah, tingkat, atau potensi dari sebuah konstruk variabel. Responden diberikan satu pertanyaan yang menggambarkan persepsinya terhadap kualitas layanan yang diberikan berdasarkan tingkat kepuasan, dengan menggunakan rating dalam skala 1-5, sebagai berikut:



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Rating	Deskripsi
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Biasa Saja
4	Puas
5	Sangat Puas

Selanjutnya, analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan data numerik, yang memungkinkan kita mengkategorikannya berdasarkan jumlah variabel. Langkah ini melibatkan pemrosesan data mentah yang diperoleh ke dalam format yang lebih mudah dipahami, seperti distribusi frekuensi, persentase, representasi grafis, diagram batang, diagram lingkaran, gambar, dll. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi yang diperoleh kepada pembaca dengan cara yang mudah, dapat digunakan, dan dapat dimengerti. Untuk melakukan analisis statistik deskriptif, diperlukan sistem skoring untuk mengklasifikasikan data yang diperoleh ke dalam rentang skala interval yang dirumuskan di bawah ini.

$$\text{Rentang Skala Interval : } RS = \frac{m - n}{b} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Dimana:

RS = Rentang Skala

m = nilai tertinggi

n = nilai terendah

b = jumlah skala

Berdasarkan perhitungan ini, ditetapkan bahwa rentang skala antar kategori adalah 0,8. Nilai ini menjadi rujukan dalam penerapan kategori sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Nilai	Kategori
1.00<X≤1.80	Sangat Buruk
1.81<X≤2.60	Buruk
2.61<X≤3.40	Cukup
3.41<X≤4.20	Baik
4.21<X≤5.00	Sangat Baik



8EEA29A2BD

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data dilakukan secara *real time* dan terhimpun secara otomatis di dalam aplikasi SKM terintegrasi. Pelaksanaan untuk triwulan II tahun 2026 mulai 1 April 2026 hingga 30 Juni 2026. Indeks Kepuasan Masyarakat secara aktual dapat diakses di dashboard akun masing-masing penyelenggara.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi dalam pelaksanaan survei adalah masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. Selanjutnya, metode yang digunakan adalah teknik sensus dimana seluruh pengguna layanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dijadikan sebagai sumber informasi/responden.



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 173 orang. Jumlah responden kemudian diolah berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	93	53.76%
		Perempuan	80	46.24%
2	Pendidikan	SD	0	0 %
		SMP	6	3.47%
		SMA	47	27.17%
		D1/D2/D3	28	16.18%
		S1	68	39.31%
		S2	24	13.87%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	24	13.87%
		Pegawai Swasta	34	19.65%
		Wiraswasta	39	22.54%
		Pelajar	6	3.47%
		Lainnya	70	40.46%



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 173 responden, diperoleh data capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat pada tahun 2026. Daftar layanan ditampilkan secara berurutan dimulai dari layanan dengan jumlah responden terbanyak hingga yang paling sedikit untuk memberikan gambaran prioritas persepsi masyarakat terhadap jenis layanan yang paling banyak dimanfaatkan, serta dilengkapi dengan distribusi jumlah rating penilaian responden terhadap masing-masing jenis layanan, seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	★ 1	★ 2	★ 3	★ 4	★ 5	IKM
1.	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PERKOPERASIAN DAN WIRAUSAHA	107	0	1	6	26	74	92.34
2.	FASILITASI PENYULUHAN PERKOPERASIAN	33	0	1	2	7	23	91.52
3.	PEMERIKSAAN KESEHATAN KOPERASI	23	0	0	4	4	15	89.57
4.	DATA DAN INFORMASI	9	0	0	2	2	5	86.67
5.	PERMOHONAN KONSULTASI	1	0	0	0	0	1	100.00
6.	REKOMENDASI TEKNIS IZIN USAHA SIMPAN PINJAM KOPERASI	0	0	0	0	0	0	0
7.	REKOMENDASI TEKNIS IZIN PEMBUKAAN KANTOR OPERASIONAL KOPERASI SIMPAN PINJAM	0	0	0	0	0	0	0
8.	PENGADUAN PERMASALAHAN KOPERASI (PENGAWASAN KOPERASI)	0	0	0	0	0	0	0



8EEA29A2BD

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	★ 1	★ 2	★ 3	★ 4	★ 5	IKM
9.	DIKLAT KOPERASI DAN USAHA KECIL	0	0	0	0	0	0	0
10.	INFORMASI KEGIATAN KREDIT MESRA, UMKM JUARA, KABAYAN	0	0	0	0	0	0	0
11.	ASPEK LEGAL UMKM (HALAL, NIB DAN MEREK)	0	0	0	0	0	0	0
12.	AKSES PEMBIYAAAN KOPERASI DAN UMKM	0	0	0	0	0	0	0
13.	PERMOHONAN MAGANG/PKL	0	0	0	0	0	0	0
14.	PERMOHONAN NARASUMBER/PEMBICARA/KEYNOTE SPEAKERS	0	0	0	0	0	0	0
IKM Unit Layanan								91.56
Mutu Layanan								A

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Kerja

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM tahun 2025, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat disajikan menurut masing-masing unit layanan/UPTD/Cabang Dinas yang berada di bawah Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. Setiap unit diperbandingkan berdasarkan jumlah responden yang memberikan penilaian, mulai dari bintang 1 (*sangat tidak puas*) hingga bintang 5 (*sangat puas*). Variasi jumlah responden pada setiap unit memberikan gambaran mengenai tingkat intensitas pemanfaatan



8EEA29A2BD

layanan, sekaligus menjadi indikator awal mengenai unit layanan mana yang paling banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unit layanan/UPTD/Cabang Dinas	Jumlah Responden	★ 1	★ 2	★ 3	★ 4	★ 5	IKM
1.	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat (Dinas Induk)	100	0	1	10	24	65	90.60
2.	UPTD Pendidikan dan Pelatihan Perkoperasian dan Wirausaha	73	0	1	4	15	53	92.88

Perbedaan nilai IKM antar unit bukan dimaksudkan sebagai perbandingan kompetitif, melainkan sebagai dasar diagnostik untuk melihat area mana yang telah berjalan baik dan area mana yang masih memerlukan peningkatan. Penyajian IKM berdasarkan unit layanan ini berfungsi sebagai alat bantu manajemen untuk melakukan evaluasi berbasis data, memastikan tindak lanjut perbaikan layanan dilaksanakan secara tepat sasaran pada unit yang membutuhkan peningkatan, sekaligus mempertahankan praktik baik pada unit dengan kinerja pelayanan tinggi.

2.4 Jumlah Keluhan Berdasarkan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei, keluhan yang disampaikan responden dianalisis menggunakan mekanisme single rating untuk menggambarkan persepsi kepuasan secara umum. Jumlah keluhan dicatat hanya bersumber dari responden yang memberikan rating kepuasan ≤ 3 dan mengisi *multiple checklist* untuk mengidentifikasi aspek pelayanan mana saja yang masih dirasakan kurang oleh pengguna, sehingga data keluhan benar-benar merepresentasikan pengalaman pengguna yang masih belum puas terhadap



8EEA29A2BD

layanan. Hasil pengolahan menunjukkan bahwa jumlah dan sebaran aspek keluhan bervariasi antar unit kerja, mencerminkan adanya perbedaan karakteristik layanan dan titik kritis pada masing-masing unit.

Distribusi keluhan per unit kerja menjadi dasar penting dalam identifikasi peluang perbaikan layanan. Unit kerja dengan tingkat keluhan lebih tinggi pada aspek tertentu akan menjadi prioritas untuk intervensi peningkatan mutu, baik melalui penyempurnaan SOP, peningkatan kapasitas SDM, maupun penyediaan sarana dan prasarana pendukung. Dengan demikian, hasil survei tidak hanya menggambarkan persepsi kepuasan secara agregat, tetapi juga memberikan insight mengenai aspek layanan mana yang memerlukan perhatian untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

No	Unit layanan/UPTD/Cabang Dinas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1.	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat (Dinas Induk)	0 (0 %)	5 (45%)	3 (27%)	0 (0 %)	5 (45%)	5 (27%)	3 (27%)	3 (27%)	2 (18%)
2.	UPTD Pendidikan dan Pelatihan Perkoperasian dan Wirausaha	2 (40%)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (20%)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (20%)	3 (60%)

Keterangan:

U1 : Persyaratan

U2 : Prosedur

U3 : Waktu

U4 : Biaya

U5 : Produk Layanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku

U8 : Penanganan Pengaduan

U9 : Sarana dan Prasarana



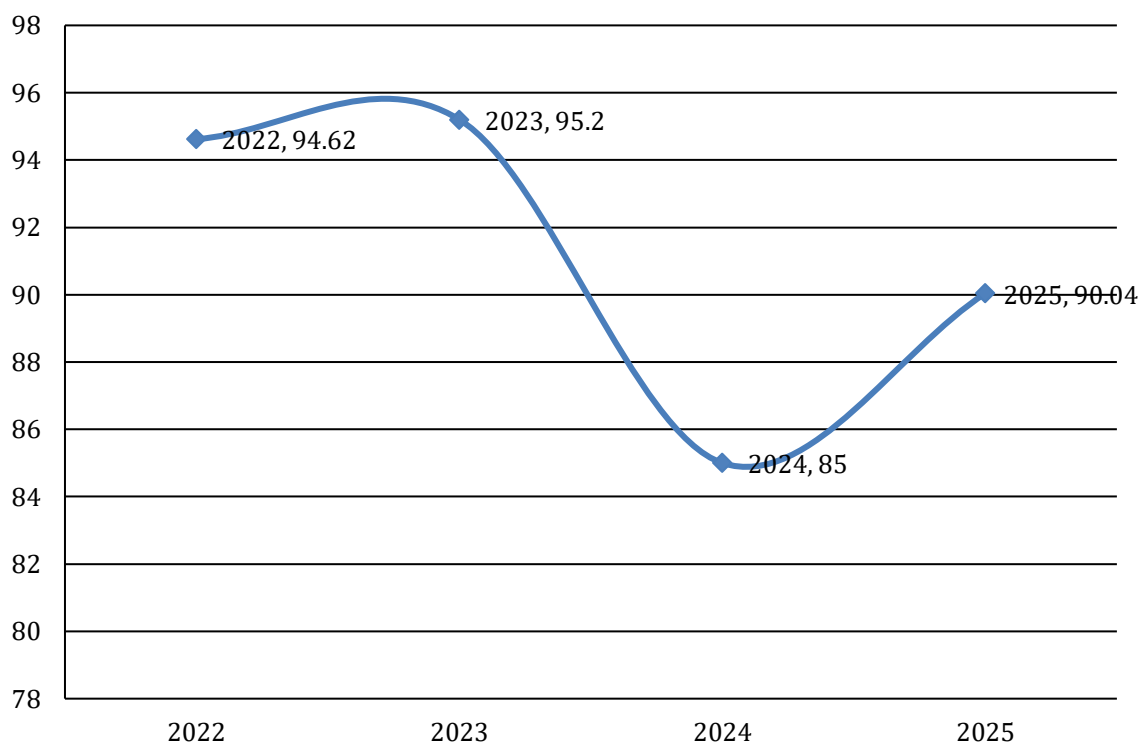
8EEA29A2BD

2.5 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan SKM di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dilakukan secara tersentralisasi di dalam aplikasi SKM Jabar Terintegrasi, oleh karena itu Rencana Tindak Lanjut dari hasil pelaksanaan SKM dimuat dalam Laporan Instansi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Mekanisme ini dilakukan agar OPP tidak hanya berupaya untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

2.6 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat telah berupaya menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



8EEA29A2BD

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM

Pelaksanaan SKM di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dilakukan secara tersentralisasi di dalam aplikasi SKM Jabar Terintegrasi, oleh karena itu Laporan Rencana dan Hasil/Realisasi Tindak Lanjut dari hasil pelaksanaan SKM dimuat dalam Laporan Instansi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Mekanisme ini dilakukan agar OPP tidak hanya berupaya untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

No	Permasalahan/Hasil Evaluasi	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Masih terdapat keluhan pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2) terutama pada layanan di Dinas Induk.	Melakukan reviu dan penyederhanaan SOP pelayanan, memperbaharui alur pelayanan, serta meningkatkan publikasi prosedur melalui media digital, website, media sosial dan ruang layanan.	Juli– Agustus 2026	Seluruh Bidang Pelayanan bersama Subbag Umum	SOP diperbaharui, informasi pelayanan mudah diakses dan dipahami masyarakat.
2	Responden masih memberikan penilaian kurang optimal terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan (U3) .	Melakukan monitoring kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan, menetapkan target penyelesaian setiap layanan serta melakukan evaluasi berkala terhadap keterlambatan pelayanan.	Juli– Desember 2026	Seluruh Bidang Pelayanan	Minimal 95% pelayanan selesai sesuai standar waktu pelayanan.
3	Masih terdapat masukan terhadap Produk Layanan (U5) .	Melakukan evaluasi kualitas output layanan, penyempurnaan materi layanan, peningkatan akurasi informasi serta penyesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.	Agustus– November 2026	Bidang Teknis terkait	Meningkatnya kepuasan terhadap kesesuaian produk layanan.



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

No	Permasalahan/Hasil Evaluasi	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
4	Masih terdapat penilaian terhadap Kompetensi Pelaksana (U6) .	Meningkatkan kapasitas SDM melalui bimbingan teknis, pelatihan pelayanan prima, peningkatan kompetensi teknis serta sharing knowledge secara berkala.	Juli– Desember 2026	Sekretariat bersama seluruh Bidang	Seluruh petugas pelayanan mengikuti minimal satu kegiatan peningkatan kompetensi.
5	Masih terdapat masukan terhadap Perilaku Pelaksana (U7) .	Melaksanakan pembinaan budaya pelayanan, penguatan etika pelayanan publik, penerapan budaya kerja BerAKHLAK serta monitoring kualitas pelayanan melalui evaluasi pimpinan.	Juli– Desember 2026	Sekretariat	Meningkatnya penilaian masyarakat terhadap sikap petugas pelayanan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) masih perlu ditingkatkan.	Mengoptimalkan pengelolaan SP4N-LAPOR!, media pengaduan internal, mempercepat tindak lanjut pengaduan, serta menyampaikan umpan balik kepada masyarakat secara tepat waktu.	Juli– Desember 2026	PPID, Admin SP4N-LAPOR! dan seluruh Bidang	Seluruh pengaduan ditindaklanjuti sesuai standar waktu penyelesaian.
7	Sarana dan Prasarana pelayanan (U9) masih menjadi perhatian terutama pada ruang pelayanan dan fasilitas pendukung.	Melakukan pemeliharaan dan peningkatan fasilitas pelayanan, penambahan media informasi digital, penyempurnaan ruang tunggu, area disabilitas, QR Code informasi layanan dan fasilitas survei elektronik.	Agustus– Desember 2026	Sekretariat	Meningkatnya kenyamanan ruang pelayanan dan penurunan keluhan sarana prasarana.
8	Jumlah responden SKM masih didominasi pada beberapa jenis layanan.	Meningkatkan partisipasi responden melalui optimalisasi penyebaran QR Code SKM pada seluruh jenis layanan, termasuk layanan konsultasi dan layanan digital.	Juli– Desember 2026	Seluruh Unit Pelayanan	Peningkatan jumlah responden pada seluruh jenis layanan secara proporsional.



Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat berkomitmen untuk melaksanakan seluruh rencana tindak lanjut secara konsisten sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Fokus perbaikan diarahkan pada penyempurnaan prosedur pelayanan, percepatan waktu penyelesaian layanan, peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas, optimalisasi pengelolaan pengaduan, serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan.

Pelaksanaan rencana tindak lanjut akan dimonitor dan dievaluasi secara berkala sehingga diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode berikutnya, sekaligus mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



8EEA29A2BD

BAB IV

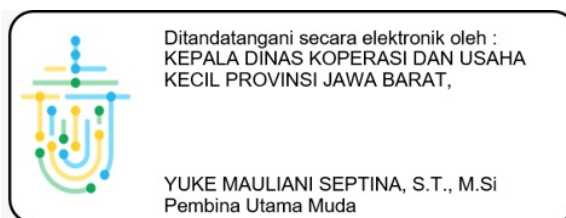
KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode 01 April s.d 30 Juni 2026, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sebanyak 173 responden mengisi SKM pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat periode 01 April s.d 30 Juni tahun 2026. PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PERKOPERASIAN DAN WIRAUSAHA menjadi jenis layanan dengan responden terbanyak yaitu 107 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas dengan predikat **A** dengan nilai **91.56**
3. Sedangkan untuk Pelaksanaan pelayanan public di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Semester I tahun 2026 (1 Januari-30 Juni 2026) dengan nilai 91,40 predikat A dengan jumlah responden sebanyak 258 orang.

Bandung, 30 Juni 2026

**Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
Provinsi Jawa Barat**



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

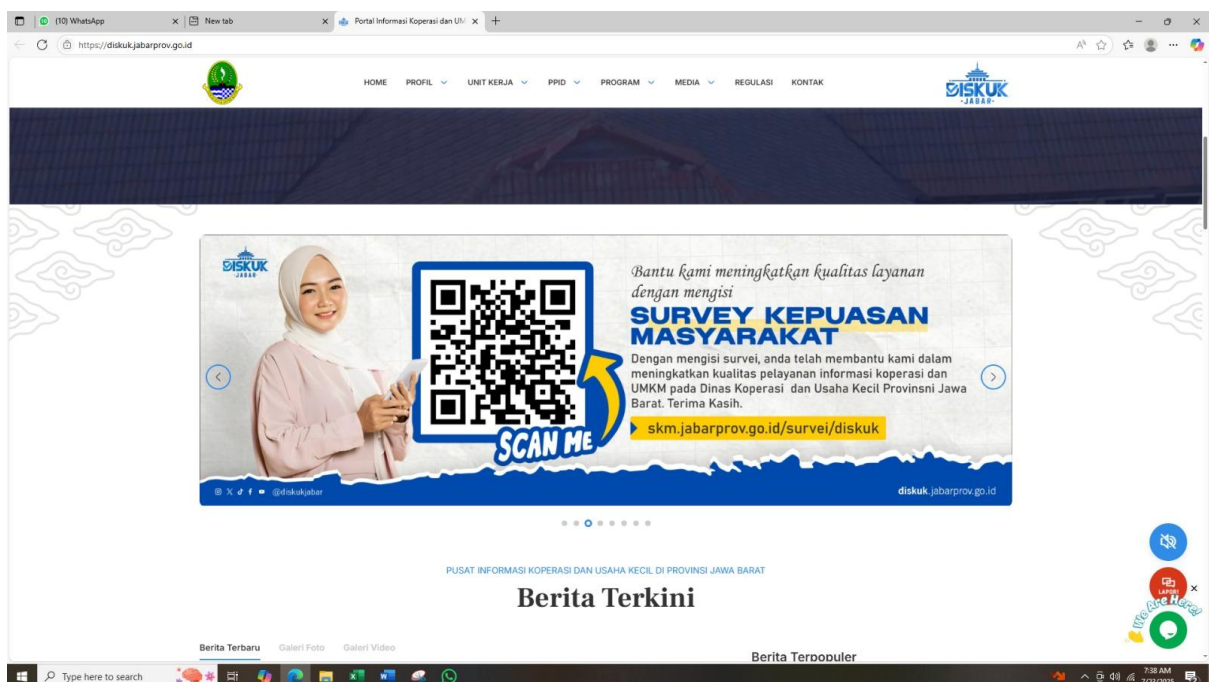
LAMPIRAN

1. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



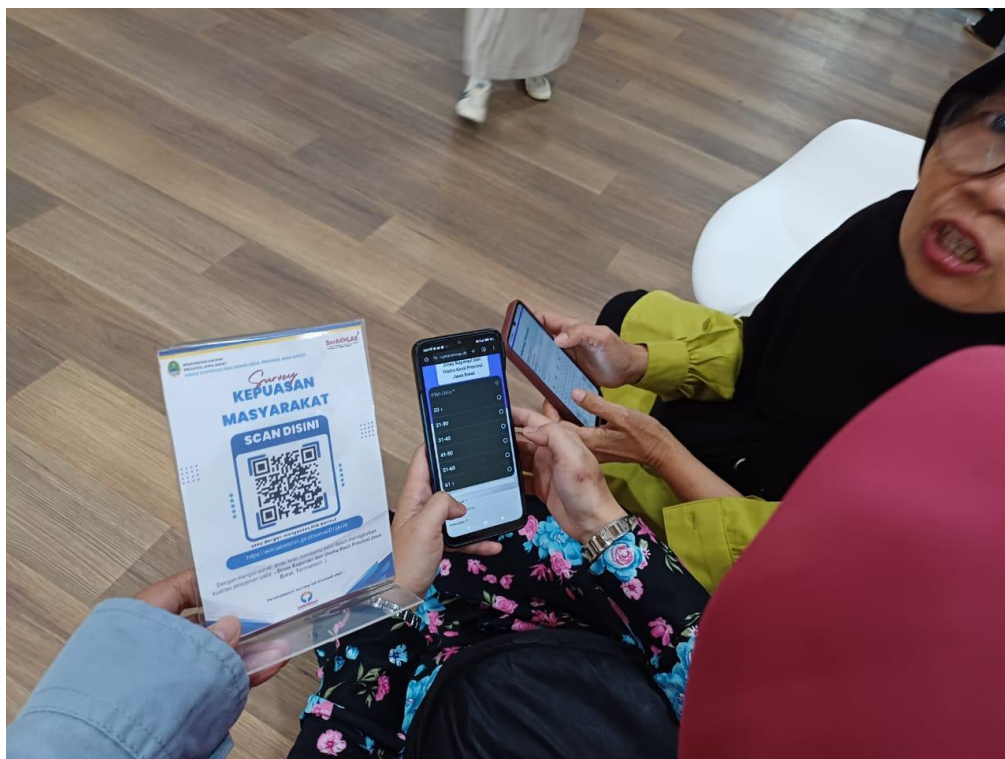
8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
 15
 Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
 atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.



8EEA29A2BD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL

Jl. Soekarno Hatta No. 705 Telepon (022) 7320913, 7302775 Fax. (022) 7331978

Website : www.diskuk.jabarprov.go.id – email : diskumkm@jabarprov.go.id

BANDUNG – 40286

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL PROVINSI JAWA BARAT

NO : 288/ KOM.0301.10/ SEKRE

TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2026

KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL PROVINSI JAWA BARAT

- Menimbang : a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Daerah;
- b. bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu dibentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 4 Djuli 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian;



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/A72A186F38>

A72A186F38

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tanun 2014 Nomor 244, 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 Tanun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. 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);
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 72 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 72);
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informasi (Lembaran Daeran Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 29 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 92);
10. Surat Edaran Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 09/OT.03/ORG Tanggal 14 Januari 2022 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
 - b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja/instansi dalam pelaksanaan survei;
 - c. Menetapkan teknis survei; dan



d. Melaporkan hasil pelaksanaan survei.

- KETIGA

: Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertanggung jawab kepada Gubernur Jawa Barat melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat;
- KEEMPAT

: Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud, bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Tahun 2026;
- KELIMA

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bandung

Pada tanggal : 19 Januari 2026

Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil

Provinsi Jawa Barat



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT

YUKE MAULIANI SEPTINA, S.T., M.Si.
Pembina Utama Muda



A72A186F38

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Penerimaan Data Provinsi Jawa Barat atau mengakses tautan berikut
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/A72A186F38>

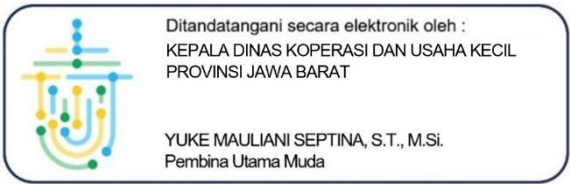
Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha
Kecil Provinsi Jawa Barat
Nomor : 288 / KOM.0303.10/ SEKRE
Tanggal : 19 Januari 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL
PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2026

NO	NAMA	JABATAN/ BIDANG	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Ir. Yuke Mauliani Septina, M.Si.,	Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat	Ketua
2.	Dr. Tatang Suryana, S.Si., M.Si.,	Sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat	Sekretaris
3.	Sutiyah, S.I.P., M.M.,	Kepala Subbag Tata Usaha Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat	Anggota
4.	Akeu Taofik Arifin, S.T., M.M.,	Kepala Subbag Tata Usaha Unit Pendidikan dan Pelatihan Perkoperasian dan Wirausaha Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat	Anggota
5.	Yusuf Effendy, S.E., M.M.,	Pengawas Koperasi Ahli Pertama	Anggota
6.	Neni Agustiani, S.E., M.M.,	Pengembang Kewirausahaan Ahli Pertama	Anggota
7.	Shanty Arisfianty Devi, S.MB.,	Pengembang Kewirausahaan Ahli Pertama	Anggota
8.	Ivon Dwi Apriyanti, S.Pd., M.M.,	Pengawas Koperasi Ahli Pertama	Anggota
9.	Nurwanto Ambari, S.Ikom.,	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	Anggota
10.	M. Zain Nauval. A.md.,	Pranata Hubungan Masyarakat Terampil	Anggota
11.	Resta Agus Saputri, A.Md.A.B.,	Arsiparis terampil	Anggota
12.	Muhammad Jirjies “Alam, S.E.,	Pengembang Kewirausahaan Ahli Pertama	Anggota
13.	Fahmi Mubarok, S.Ak.,	Penata Layanan Operasional	Anggota
14.	Raka Rahadian, S.Ikom., M.M.,	Penata Layanan Operasional	Anggota
15.	Ade Dian Islamina, S. Sos.,	Penata Layanan Operasional	Anggota

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 19 Januari 2026

Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil
Provinsi Jawa Barat



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
memasukkan kode pada Aplikasi PDB (Pemerintah Digital) Provinsi Jawa Barat atau memasukkan kode pada Aplikasi PDB (Pemerintah Digital) Provinsi Jawa Barat.
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/A72A186F38>