

## Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi

**Merdi Hajji, Trida Gunadi**  
Universitas Koperasi Indonesia  
e-mail : [merdihajji6672@gmail.com](mailto:merdihajji6672@gmail.com)

### ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey kepuasan masyarakat untuk jenis Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah indeks kepuasannya adalah 79,02 dan dikategorikan sebagai unit pelayanan "baik" yang berada pada SKM antara 76,61 - 88,30.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah.

### ABSTRACT

*The Community Satisfaction Index (IKM) is data and information about the level of community satisfaction obtained from the results of quantitative and qualitative measurements of people's opinions in obtaining services from public service providers by comparing their expectations and needs. The results of the community satisfaction survey for the type of service at the Office of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, Bekasi Regency show that the quality of service at the Office of Cooperatives, Small and Medium Enterprises has a satisfaction index of 79.02 and is categorized as a "good" service unit which is in the SKM between 76, 61 - 88.30.*

*Keywords : Community Satisfaction Index and the Office of Cooperatives, Small and Medium Enterprises*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur, khususnya kabupaten yang notabene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public*

*service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Guna penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik maka pemerintah daerah perlu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap hal tersebut. Sebagai salah satu tolok ukur bahwa pemerintah telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah, maka pemerintah perlu selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui UU No 25 Tahun 2009 tersebut menghimbau pemerintah daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang selama ini dilakukan. SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Apabila pelaksanaan SKM terus dilaksanakan secara berkesinambungan maka pemerintah akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat, kritikan, atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan SKM setiap periodenya.

Sebagai upaya meningkatkan kinerja pemerintahan Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka perlu dilaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat. Survey kepuasan masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan, terutama dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengukuran Kinerja Layanan Publik**

Berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. Salim & Woodward (1992) misalnya, menggunakan 4 (empat) tolok ukur utama untuk menentukan kinerja pelayanan umum yang terdiri dari *economy*, *efficiency*, *effectiveness*, dan *persamaan pelayanan*. Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan Rogers (1990: 61) mengenalkan model '*Three E's*' yang terdiri dari: *economic*, *efficiency*, dan *effectiveness*.

### **Survey Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada dasarnya pelaksanaan survey IKM sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat).

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah. Tujuannya untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

### **METODE PENELITIAN**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### Variabel dan Definisi Variabel Operasional

Variabel yang digunakan dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah Harapan (*Expectancy*) dan Penilaian (*Persepsi*) Masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Variabel-variabel tersebut diberi batasan dengan spesifikasi aktivitas atau operasi yang diperlukan agar dapat dilakukan pengukuran.

### Penentuan Responden dan Lokasi

#### Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\} \rightarrow (1)$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

#### Lokasi

Lokasi pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah unit kerja Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi

### Pengumpulan data

Pengumpulan data dapat dilakukan melalui angket yaitu menerima pelayanan mengisi sendiri kuesioner yang telah disiapkan dan kemudian dikumpulkan disuatu tempat.

Melalui wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara yang dilakukan oleh pencacah dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Pencacah dapat dilakukan oleh masing-masing unit kerja.

### Pengolahan data

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N \rightarrow (2)$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \rightarrow(3)$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \rightarrow(4)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit layanan} \times 25 \rightarrow(5)$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan; b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner hanya dilakukan pada masyarakat koperasi dan UMKM yang telah dipilih melalui proses *stratified random sampling*. Dari proses pemilihan sampel ini , diperoleh ± 192 sampel yang disurvei dengan wawancara menggunakan kuesioner. Selanjutnya hasil survey berupa kuesioner diolah untuk dianalisis berdasarkan perhitungan statistik.

Dari data yang telah diuraikan, bahwa responden yang telah memanfaatkan pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi, tim membagi 2 bagian responden dengan jumlah responden seluruhnya 192 responden dengan kategori koperasi dan UMKM. Hasil identifikasi dari responden tersebut adalah jenis kelamin laki-laki berjumlah 72 orang dan perempuan sejumlah 120 orang.

Berdasarkan data, menunjukkan bahwa responden yang berusia 20 – 30 tahun sebanyak 35 orang yaitu (18.23%), usia 31 – 40 tahun 66 orang (34.38%), sedangkan usia yang lebih dari 40 tahun 91 orang (47.40%).

Dari data responden berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel 5.3, yaitu berpendidikan SD sebanyak 1 orang (0.52%) SMP sebanyak 6 orang (3.13%), berpendidikan SMA sebanyak 118 orang (61.46%) berpendidikan S1 sebanyak 60 orang (31.25%), S2 sebanyak 7 orang (3.65%) dan S3 tidak ada.

Pedoman penilaian kualitas pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan publik dan beberapa teori yang ada dengan penggunaan skala likert, yakni :

1. Mutu pelayanan kategori A (kinerja sangat baik) untuk nilai interval konversi SKM sama dengan 88.31 sampai 100.00.
2. Mutu pelayanan kategori B (kinerja baik) untuk nilai interval konversi SKM sama dengan 76.61 sampai 88.30.
3. Mutu pelayanan kategori C (kinerja kurang baik) untuk nilai interval konversi SKM sama dengan 65.00 sampai 76.60.
4. Mutu pelayanan kategori D (Kinerja tidak baik) untuk nilai interval konversi SKM sama dengan 25.00 sampai 64.99.

Untuk mengetahui tingkat Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi, hasil survey terhadap responden pengguna pelayanan dengan menghasilkan gambaran kualitas unsur-unsur pelayanan, pengukuran kepuasan masyarakat untuk jenis Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah indeks kepuasannya adalah 79,02 dan dikategorikan sebagai unit pelayanan "baik" yang berada pada skala SKM antara 76,61 — 88,30. Nilai yang tinggi dan perlu dipertahankan adalah kewajaran biaya/tarif yang sudah sangat baik (3,72) serta penanganan pengaduan layanan (3,51).

Hasil ringkasan perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi adalah Nilai survey kepuasan masyarakat (SKM) adalah 3,16 dengan nilai SKM konversi 79,02 dengan kategori baik.

Sementara nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur kewajaran biaya/ tarif dan unsur penanganan pengaduan layanan, sementara unsur terendah adalah unsur kemudahan prosedur dan unsur kecepatan waktu pelayanan sehingga kedua unsur tersebut perlu peningkatan

### **Langkah-Langkah Yang Diperlukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan perlu dilakukan melalui sejumlah agenda, baik yang bersifat struktural maupun kultural. Dimensi struktural terkait dengan perbaikan kebijakan dan sistem penyediaan pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, sementara dimensi kultural terkait dengan rekayasa sosial-budaya untuk mengubah perilaku masyarakat ke arah perilaku hidup taat aturan..

Berikut ini sejumlah Langkah-langkah yang dapat menunjang perbaikan kualitas Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi :

Langkah-langkah yang perlu dilaksanakan guna peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah antara lain berfokus pada upaya untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam penyediaan pelayanan khususnya hasil survey yang nilainya rendah, yakni prosedur pelayanan (2,97) dan waktu pelayanan (2,97). Peningkatan prosedur pelayanan melalui penyediaan informasi prosedur layanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Bekasi. Sedangkan ketepatan waktu pelayanan perlu adanya peningkatan tingkat penyelesaian layanan sesuai dengan Batasan maksimal waktu pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi.

Perlu disusun kebijakan strategis mengenai manajemen pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, sehingga Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah sebagai pemberi pelayanan publik mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah merupakan pelayanan yang wajib diberikan oleh Pemerintah Daerah yang kewenangannya dilimpahkan pada unit kerja, namun dalam pelaksanaannya, Pemerintah Daerah dapat melibatkan pihak swasta dan masyarakat dalam hal pengadaan jasa layanan. Selain itu, sebagai pelaksanaan fungsi pengawasan, Pemerintah Daerah perlu mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan tersebut setiap tahunnya.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Pemerintah Daerah dapat menerapkan mekanisme reward and punishment untuk mendorong semangat kompetisi guna peningkatan kualitas pelayanan.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bekasi juga harus didorong untuk menerapkan teknologi informasi sehingga mampu melayani secara cepat, tepat dan akuntabel serta mampu mengikuti perkembangan globalisasi.

Alokasi APBD bagi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah perlu lebih diprioritaskan dengan berpedoman pada pencapaian kinerja dan kondisi riil masyarakat yang dilayani.

Hasil Persepsi Masyarakat Terhadap Program Dan Kegiatan Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan UMKM di Kabupaten Bekasi Tahun 2021

Persepsi responden terhadap program UMKM Juara/ Naik kelas, Program One Pesantren one Product (OPOP) Provinsi Jawa Barat, Persepsi tentang Program Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) dan Program UMKM beken dan Koperasi Keren dengan jumlah responden sebanyak 149 Responden dari pelaku UMKM.

Berdasarkan dari hasil perhitungan persepsi masyarakat terhadap program program UMKM Juara/ Naik kelas, Program One Pesantren one Product (OPOP) Provinsi Jawa Barat, Persepsi tentang Program Bantuan Produktif Usaha Mikro (BPUM) dan Program UMKM beken dan Koperasi Keren diperoleh hasil nilai konversi 80,2 atau rata-rata 3,20 dengan mutu BAIK.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, penyelenggaraan survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi dapat disimpulkan sebagai berikut :

Penerapan SKM untuk mengukur kualitas jenis Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi melalui metode survei masih mengandung sejumlah keterbatasan, yang berpengaruh terhadap hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah. Beberapa hal yang perlu dikemukakan sebagai keterbatasan survei, diantaranya :

Dalam survey ini subjektivitas responden cukup besar, artinya penilaian responden terhadap pelayanan sangat tergantung pada apa yang dirasakan responden pada saat menggunakan fasilitas pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah. Responden dengan tingkat harapan yang tinggi akan cenderung memberikan penilaian yang lebih

rendah meski pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah tersebut memiliki fasilitas yang lebih baik dibandingkan dengan layanan lainnya. Sebaliknya, responden dengan tingkat ekspektasi yang tidak terlalu tinggi akan memberikan penilaian yang lebih tinggi meski fasilitas yang dimiliki Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah tersebut tergolong biasa-biasa saja. Oleh karena itu, SKM yang muncul tidak selalu berarti fasilitasnya buruk, tetapi lebih merupakan penilaian subjektif penggunanya.

Survei tidak dilakukan secara detail terhadap unit-unit pelayanan yang ada dalam suatu jenis-jenis pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, tetapi penilaian secara general terhadap pelayanan Dinas Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah. Padahal bisa jadi kondisi masing-masing jenis pelayanan memiliki perbedaan kualitas pelayanan.

Urutan SKM dari seluruh jenis pelayanan bukan merupakan urutan baik buruknya pelayanan yang diberikan, tetapi merupakan penilaian subjektif konsumennya.

Komposisi responden sulit untuk dibuat secara seimbang (jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan) karena responden diambil secara acak yang menggunakan fasilitas Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah pada saat survey dilakukan.

Hasil survey kepuasan masyarakat untuk jenis Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah indeks kepuasannya adalah 79,02 dan dikategorikan sebagai unit pelayanan "baik" yang berada pada SKM antara 76,61 — 88,30.

## Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa mendatang, antara lain:

1. Pengukuran survey Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi telah berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hanya dalam pelaksanaan perlu adanya kesepakatan dalam menyusun kuesioner, angket wawancara serta diskusi terarah sebagai bahan analisis kualitatif dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat;
2. Perlunya perbaikan mutu dan optimalnya penyelenggaraan semua jenis Pelayanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Bekasi guna mewujudkan pelayanan yang prima di Kabupaten Bekasi;
3. Perlunya keseragaman informasi yang mengacu pada standar pelayanan publik berkaitan dengan syarat-syarat pelayanan, biaya dan waktu pada setiap media informasi yang disediakan, baik berupa brosur, banner, check list, formulir permohonan dan website.
4. Agar terwujud kualitas pelayanan yang lebih baik Perlu segera disusun penyesuaian Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
5. Perlunya inovasi-inovasi pelayanan publik yang merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan,



pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya outcome. mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Perlu adanya sistem pelayanan berbasis online sebagai upaya percepatan pelayanan, keterbukaan publik dan terhindarnya dari praktek-praktek percaloan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal Online :

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2017). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Volume 2.
- Djatnika, Tjetjep. (2008). *Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Hanifah, Harsono. (2002). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hamta, F. (2016). *Analisis Penerapan Data Mining Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan*.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Irine. (2009). *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang*. Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kurdi, Maslichah. (2016). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang*. Jurnal Online Lingkar Widyaiswara.
- Kurniawan, Irine. 2009. *Atribut Kewirausahaan dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga Di Jawa Timur*. Jurnal Online.
- Kusmarni, Y. (2012). *Studi Kasus*. Jurnal Edu Universitas Gadjah Mada Press.
- Lund, A., & Lund, M. (2012). *Spearman's rank-order correlation using SPSS statistics*. Laerd Statistics.
- Mawardi, Lubis. (2009). *Evaluasi Pendidikan Nilai*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mirnasari, Rina. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Jurnal Online Universitas Airlangga.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan dan Akdon. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Setiawan, Guntur. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Soekamti, Maryanah. (2017). *Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Samsat Batam. Dimensi1(3)*.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2011). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta.

Sondakh, C. (2015). *Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, 3(1).

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Susilo. (2007). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.

Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung : CV Sinar Baru.

Zelthauzallam, Dedet. (2013). *Contoh Masalah Pelayanan Publik dan Solusinya*. Artikel dan Makalah Pemerintahan, Sosial dan Politik. Diakses melalui <http://dedetzelth.co.id/2013/01/makalah-pengelolaan-anggaran-dansdm.html> pada tanggal 14 oktober 2021 pukul 21.46 WIB.

Hasil Penelitian :

Arlina. (2014). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapanuli Utara)*. Skripsi Universitas Sumatera Utara.

Japutra, Arnold. (2008). *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Katrina. (2017). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja*. Skripsi Universitas Hasanudin.

Maani (2010). *Responsivitas Pelayanan Publik*. Repository Universitas Hasanudin.

Nugraheni, Zulfi Ahaditya A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.

#### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.