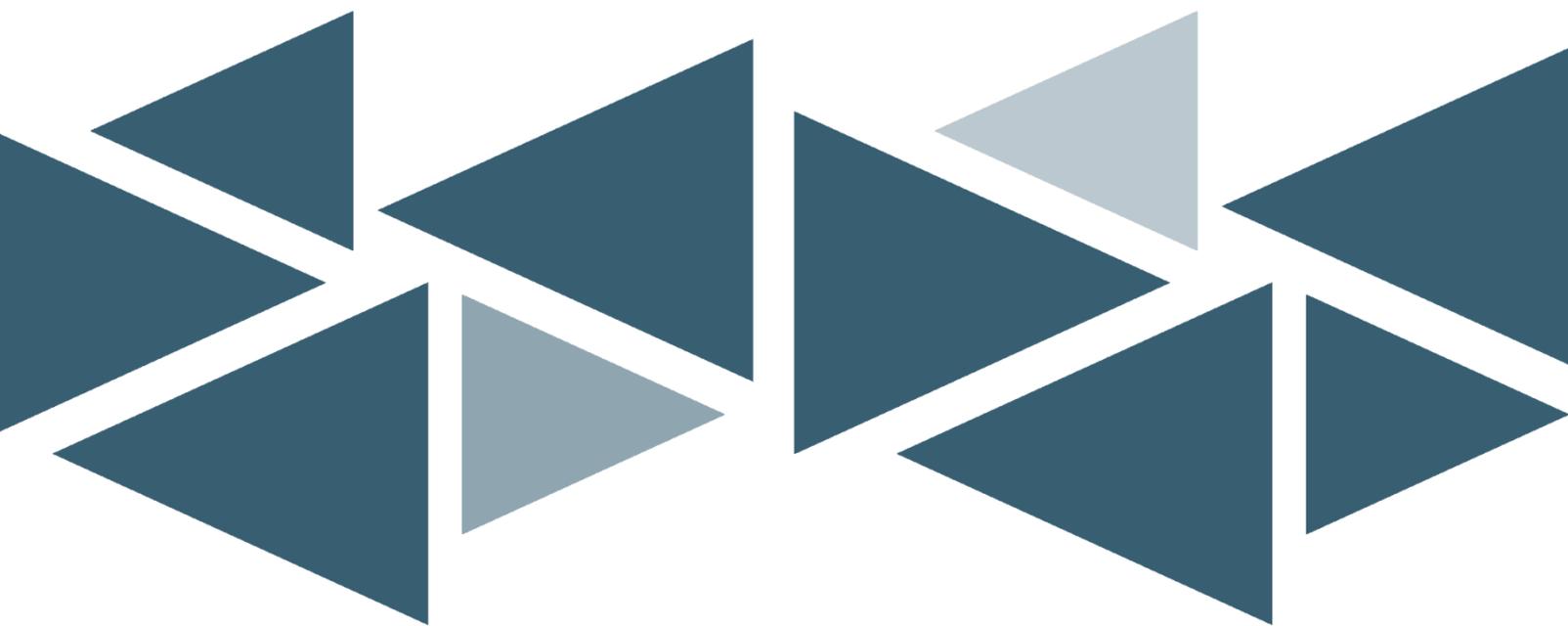




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN
MENENGAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Semester I Tahun 2022 ini dapat tersusun. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

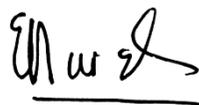
Kepuasan pelanggan atas suatu layanan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima pelanggan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (*customer expectation*). Oleh karena itu survei ini salah satunya ditujukan untuk menjembatani kebutuhan pelayanan dari masyarakat sebagai pelanggan.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan kegiatan survei ini belum mencapai kata sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Kami berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih dinilai kurang atau dapat ditingkatkan lebih tinggi lagi serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Provinsi Sulawesi Tengah.

Demikian laporan ini kami susun, semoga Laporan ini dapat bermanfaat dan membantu Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

Palu, 19 Juli 2022

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH



EDA NUR ELY, S.E.
Pembina Utama Madya
NIP. 19620804 198711 2 001



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BABI PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Landasan Hukum	3
1.3. Tujuan dan Sasaran	4
1.4. Prinsip	4
1.5. Manfaat	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.2. Metode Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2.3. Penentuan Jumlah Responden	8
2.4. Lokasi Pengumpulan Data	9
2.5. Pengolahan dan Analisis Data	10
2.6. Penyusunan Laporan	10
2.7. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	12
3.1. Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	12
3.2. Sumber Daya Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	27
3.3. Jumlah Responden SKM.....	31
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	35
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	38
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	38
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	40
BAB V KESIMPULAN.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Populasi dan Sampel Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	9
Tabel 2.2. Rencana Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 3.1. Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022.....	27
Tabel 3.2. Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2022	27
Tabel 3.3. Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022.....	28
Tabel 3.4. Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Jabatan Tahun 2022	29
Tabel 3.5. Rekapitulasi Tenaga Kontrak Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022.....	31
Tabel 3.6. Profil Jenis Kelamin Responden.....	31
Tabel 3.7. Profil Umur Responden	32
Tabel 3.8. Profil Pendidikan Responden	33
Tabel 3.9. Profil Pekerjaan Responden	34
Table 3.10. Nilai Pelayanan.....	36
Tabel 3.11. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022	37
Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Profil Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 3.2. Profil Umur Responden	33
Gambar 3.3. Profil Pendidikan Responden	34
Gambar 3.4. Profil Pekerjaan Responden	35
Gambar 3.5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.....	37

BABI PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai penjelasan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Paradigma good governance dan penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pasalnya, good governance dan desentralisasi mengamanatkan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi (participatory democracy). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh



penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah indeks kepuasan masyarakat.

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa pengertian indeks kepuasan masyarakat 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. Indeks kepuasan masyarakat digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan saat ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan good governance dan demokrasi, maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolok ukur menilai kinerja pemerintahan. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh unit pelayanan institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Untuk itu, pelayanan pemberdayaan dan pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat yaitu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Sebagai Perangkat Daerah pelaksana pembangunan dibidang koperasi, usaha kecil dan menengah, maka Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala pada Tahun 2022 untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan. Selanjutnya, adanya data hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan upaya

pembenahan dan mendorong dilakukannya perbaikan yang signifikan sehingga dapat selalu menjaga citra pelayanan pemberdayaan dan pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah yang baik, transparan, cepat dan terpercaya.

1.2. Landasan Hukum

Landasan hukum penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Semester I Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1964 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan mengubah Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1960 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan-Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 7) menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2687);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2016 Nomor 88, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 74);

8. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2016 Nomor 486);
9. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 45 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Organisasi unit Pelaksana Teknis Dinas, Unit Pelaksana Teknis Badan dan Cabang Dinas (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2016 Nomor 487);
10. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 70 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2016 Nomor 513); dan
11. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 40 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2018 Nomor 646).

1.3. Tujuan dan Sasaran

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Semester I Tahun 2022 bertujuan 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 dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah. Sedangkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Semester I Tahun 2022 adalah:

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

1.4. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5. Manfaat

Dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat 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; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Semester I Tahun 2022 disusun menurut sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat penjelasan tentang Latar Belakang; Landasan Hukum; Tujuan dan Sasaran; Prinsip; Manfaat; dan Sistematika Penulisan.

BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Mengemukakan informasi tentang metode pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang akan dilaksanakan pada tahun berkenaan berupa: Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat; Metode Survei Kepuasan Masyarakat; Penentuan Jumlah Responden; Lokasi Pengumpulan Data; Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat; dan Penentuan Jumlah Responden.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Menguraikan hasil pengolahan data dan analisisnya yang mencakup deskripsi tentang: Profil Perangkat Daerah; Profil Responden; dan Tingkat Kualitas Pelayanan.

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Mengemukakan penjelasan tentang analisis permasalahan/kelemahan dan kelebihan unsur layanan, serta rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

BAB V PENUTUP

Memuat kesimpulan hasil survei dan saran perbaikan yang direkomendasikan.

BAB II METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pada Tahun 2022, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah akan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara mandiri melalui Sub Bagian Kepegawaian dan Umum, yang secara teknis dibantu oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 yang dibentuk melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor: 188.4/145/SEKRETARIAT pada tanggal 12 Januari 2022 (terlampir), dengan susunan keanggotaan sebagai berikut:

1. Pengarah : Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah
2. Ketua : Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah
3. Sekretaris : Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
4. Anggota : 1. Juliana Felma Kalengkongan, S.Sos, MM
5. Anggota : 2. Fandy Edy Batalipu, SE, MM
6. Anggota : 3. Aidafitriani, S.Sos

7. Anggota : 4. Sahlan A. Lamanimpa, S.Kom
8. Anggota : 5. Dyah Pujihastuti
9. Sekretariat : 1. Febrianti Mauliana, SP
10. Sekretariat : 2. Vedly Meyson, ST
11. Sekretariat : 3. Nurfiani

2.2. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat menggunakan instrumen berupa daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Kuesioner yang digunakan memiliki bagian-bagian sebagai berikut:

memiliki bagian-bagian sebagai berikut:

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kesembilan unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut:

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 Penyelesaian 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, 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. 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. Penentuan Jumlah Responden

Populasi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 merupakan koperasi (pengurus) dan usaha kecil yang menjadi kewenangan Provinsi. Data koperasi dan usaha kecil tersebut didapatkan melalui hasil identifikasi dan verifikasi

pada Tahun 2021 oleh unit kerja yang ada dilingkungan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan data keragaan koperasi (Kondisi 31 Desember 2021), diketahui bahwa koperasi yang menjadi kewenangan Provinsi sejumlah 95 koperasi. Sedangkan usaha kecil yang menjadi kewenangan Provinsi berjumlah 21.639 unit usaha. Olehnya total keseluruhan koperasi dan usaha kecil berjumlah 21.734 yang akan menjadi populasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Tahun 2022. Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. 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 dan Morgan. Berdasarkan jumlah koperasi dan usaha kecil yang menjadi populasi yakni sebesar 21.734, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebesar 379 sampel/responden seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1.
Populasi dan Sampel Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

2.4. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan pada unit pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan. Selain itu, pengumpulan data responden juga akan dilakukan dilokasi pelaksanaan kegiatan bimbingan teknis dan/atau pendidikan dan pelatihan bagi koperasi dan pelaku usaha. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.5. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survei kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.6. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah. Laporan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan materi utama sebagai berikut: 1. indeks per unsur pelayanan, yakni berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur); 2. prioritas peningkatan kualitas pelayanan, yakni dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan. Dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.7. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah akan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah di Tahun 2022 akan melalui beberapa tahapan kegiatan yang direncanakan akan dilaksanakan selama 1 (satu) tahun, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

Tabel 2.2.
Rencana Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Uraian	Waktu Pelaksanaan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Persiapan												
2.	Pengumpulan Data												
3.	Pengolahan Data *)												
4.	Penyajian Laporan **)												

Keterangan: *) Pengolahan Data Dilakukan 2 kali yakni pengolahan data semester pertama dan pengolahan data semester kedua

**) Penyajian Laporan dilakukan 2 kali yakni penyajian laporan semester pertama dan penyajian laporan semester kedua

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, didukung oleh sumber daya baik sumber daya manusia dan asset. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan pemisahan dari Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi sebagai unsur penunjang untuk membantu Gubernur melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah yang menjadi Kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang Ditugaskan Kepada Daerah Provinsi. Dalam menyelenggarakan tugasnya, Dinas mempunyai fungsi:

- a. Perumusan Kebijakan di Bidang Kelembagaan dan Pengawasan, Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi dan Pemberdayaan Usaha Kecil;
- b. Pelaksanaan Kebijakan teknis di bidang Kelembagaan dan Pengawasan, Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi dan Pemberdayaan Usaha Kecil;
- c. Pelaksanaan administrasi perencanaan program, keuangan dan asset, kepegawaian dan umum;
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur; dan
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan tugas di bidang Kelembagaan dan Pengawasan, Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi dan Pemberdayaan Usaha Kecil..

Berikut merupakan tugas pokok dan fungsi masing-masing unit kerja yang terdapat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah yaitu:

A. Sekretariat

1. Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan urusan pengelolaan administrasi, program, keuangan, asset, kepegawaian, umum dan Korpri di lingkungan Dinas.
2. Dalam melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris mempunyai fungsi:
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan rencana kerja, pengelolaan administrasi keuangan, asset, kepegawaian dan umum;
 - b. Penyiapan bahan pengkoordinasian perumusan rencana kerja, pengelolaan keuangan, asset, kepegawaian dan umum;

- c. Penyiapan bahan pembinaan teknis operasional pelayanan administrasi keuangan, asset serta kepegawaian, rumah tangga dan umum;
- d. Pelaksanaan urusan penyusunan rencana pengelolaan keuangan, asset, kepegawaian, rumah tangga, dan umum;
- e. Pelaksanaan, pengendalian dan pemantauan penyelenggaraan urusan pengelolaan keuangan, asset, kepegawaian, rumah tangga dan umum;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas; dan
- g. Penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan kesekretariatan.

1. Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset

1. Sub Bagian program, Keuangan dan aset mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan kegiatan penyiapan bahan penyusunan program, keuangan dan aset;
2. Uraian Tugas Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja Sub Bagian Program;
 - b. melaksanakan penghimpunan peraturan perundang-undangan, pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan penyusunan perencanaan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan;
 - c. melaksanakan penyiapan bahan koordinasi pelaksanaan kegiatan penyusunan program dengan pihak dan unit terkait;
 - d. melaksanakan pembinaan dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan program, keuangan dan aset meliputi pengumpulan data, identifikasi, analisis, pengelolaan, penyajian informasi, dan pengelolaan administrasi keuangan dan aset;
 - e. melaksanakan penyiapan tugas teknis perbendaharaan, serta verifikasi dan administrasi pengelolaan keuangan dan aset, pengumpulan data, identifikasi, analisis, pengolahan dan penyajian informasi;
 - f. memfasilitasi tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan;
 - g. melaksanakan penyiapan laporan seluruh proses perencanaan program;
 - h. melaksanakan penyusunan RENJA, LAKIP, LKPJ, LPPD, RPJMD dan RENSTRA di Lingkungan Instansi terkait;

- i. melaksanakan pengelolaan tata usaha keuangan, asset dan penyiapan pembayaran gaji pegawai dan administrasi dan penyetoran penerimaan bukan pajak daerah;
- j. melaksanakan pemeliharaan Barang Milik Daerah;
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
- l. menyiapkan bahan dan data, menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset.

2. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

1. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum mempunyai tugas melaksanakan pembinaan teknis urusan pengelolaan urusan kepegawaian, rumah tangga dan surat-menyurat;
2. Uraian Tugas Sub Bagian Kepegawaian dan Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja Sub Bagian Kepegawaian dan Umum;
 - b. melaksanakan penghimpunan peraturan perundang-undangan, pedoman, petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan penyusunan pengelolaan urusan kepegawaian, rumah tangga, umum dan Korpri;
 - c. melakukan koordnasi dan pembinaan urusan Korpri di lingkungan Dinas;
 - d. melaksankn penyiapan bahan koordinasi pengelolaan urusan kepegawaian dan umum;
 - e. melaksanakan / menyiapkan bahan usulan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, penetapan status kepegawaian, pembuatan Kartu Pegawai, kartu BPJS, TASPEN, Kartu suami/ istri, SKP, Persuratan, kehumasan, dokumentasi, arsip, perpustakaan dan hokum;
 - f. melaksanakan / mengelola Angka Kredit Jabatan Fungsional tertentu;
 - g. melaksanakan/menyusun penyusuna Nominatif dan Daftar Urut Kepangkatan serta mengelola Sistem Informasi manajemen kepegawaian;
 - h. melaksanakan urusan rumah tangga, penyiapan pelaksanaan upacara, rapat, penerimaan tamu, kebersihan dan keamanan lingkungan kantor;
 - i. melaksanakan monitoring dan evaluasi hasil penyelenggaraan kegiatan Sub Bidang Kepegawaian dan Umum;

- j. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
- k. melaksanakan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Kepegawaian.

B. Bidang Kelembagaan dan Pengawasan

1. Bidang Kelembagaan dan Pengawasan mempunyai tugas menyiapkan Bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, evaluasi serta pelaporan terhadap penyelenggaraan kegiatan kelembagaan dan perizinan, keanggotaan dan penerapan peraturan dan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Kelembagaan dan Pengawasan mempunyai fungsi:
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang Kelembagaan dan Perizinan, Keanggotaan dan penerapan peraturan dan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;
 - b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Kelembagaan dan Perizinan, Keanggotaan dan penerapan peraturan dan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;
 - c. penyiapan bahan pembinaan / Bimbingan Teknis di bidang Kelembagaan dan Perizinan, Keanggotaan dan penerapan peraturan dan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;
 - d. penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan tugas di bidang Kelembagaan dan Perizinan, Keanggotaan dan penerapan peraturan dan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;
 - e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas; dan penyiapan Bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas di bidang Kelembagaan dan Pengawasan.

1. Seksi Kelembagaan dan Perizinan

1. Seksi Kelembagaan dan Perizinan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Kelembagaan dan Perizinan;

2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Kelembagaan dan Perizinan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja seksi Kelembagaan dan Perizinan;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Kelembagaan dan Perizinan;
 - c. melaksanakan, menyiapkan bahan kebijakan teknis, bimbingan dan peyuluhan dalam pembuatan laporan tahunan koperasi simpan pinjam/unit simpan pinjam;
 - d. melakukan koordinasi dan bimbingan teknis kelembagaan dan perizinan dengan unit kerja terkait ;
 - e. menganalisis dokumen permohonan izin usaha simpan pinjam;
 - f. menganalisis dokumen izin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu dan kantor kas;
 - g. menganalisa berkas pembentukan koperasi dan perubahan anggaran dasar koperasi;
 - h. menganalisa berkas pembubaran koperasi;
 - i. menganalisis data dan jumlah koperasi serta koperasi simpan pinjam/unit simpan pinjam yang akurat;
 - j. melakukan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan pemberdayaan koperasi;
 - k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
 - l. melaksanakan bahan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi kelembagaan dan perizinan.

2. Seksi Keanggotaan dan Penerapan Peraturan

1. Seksi Keanggotaan dan Penerapan Peraturan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Keanggotaan dan Penerapan Peraturan;
2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Keanggotaan dan Penerapan Peraturan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja seksi Keanggotaan dan Penerapan Peraturan;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman teknis, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Keanggotaan dan Penerapan Peraturan perundang-undangan,

- sanksi Koperasi dan pelaksanaan pembinaan dan bimbingan teknis anggota koperasi;
- c. menyiapkan bahan dan melakukan pembinaan pelaksanaan kegiatan penerapan peraturan perundang-undangan, sanksi Koperasi dan pelaksanaan pembinaan dan bimbingan teknis anggota koperasi;
 - d. menyiapkan bahan dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan peraturan perundang-undangan, sanksi Koperasi dan pelaksanaan pembinaan dan bimbingan teknis anggota koperasi dengan instansi terkait;
 - e. melakukan menganalisis peraturan perundang-undangan dan sanksi Koperasi;
 - f. melaksanakan rencana pelaksanaan pembinaan dan bimbingan teknis anggota koperasi;
 - g. melakukan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas seksi Keanggotaan dan penerapan peraturan;
 - h. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
 - i. melaksanakan bahan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi keanggotaan dan penerapan peraturan.

3. Seksi Pengawasan, Pemeriksaan dan Penilaian Kesehatan KSP/USP

1. Seksi pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan;
2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi;
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja seksi pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;
 - c. melaksanakan, penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis kegiatan pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;

- d. melakukan koordinasi dan bimbingan teknis pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan KSP/USP;
- e. merencanakan upaya penciptaan iklim usaha yang sehat melalui penilaian kesehatan Koperasi;
- f. menganalisis data penilaian kesehatan KSP/USP;
- g. menyusun data kesehatan KSP/USP;
- h. merencanakan pemeriksaan dan pengawasan kelembagaan dan usaha koperasi;
- i. melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan kelembagaan dan usaha koperasi;
- j. melakukan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas dilingkungan Seski pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan;
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
- l. melaksanakan bahan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi pengawasan, pemeriksaan dan penilaian kesehatan.

C. Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi

1. Bidang pemberdayaan dan pengembangan koperasi mempunyai tugas menyiapkan Bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, evaluasi serta pelaporan terhadap penyelenggaraan fungsi Fasilitasi Usaha koperasi, peningkatan kualitas SDM koperasi dan pengembangan, penguatan dan perlindungan koperasi;
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang pemberdayaan dan pengembangan koperasi mempunyai fungsi:
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang Fasilitasi Usaha koperasi, peningkatan kualitas SDM koperasi dan pengembangan, penguatan dan perlindungan koperasi;
 - b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Fasilitasi Usaha koperasi, peningkatan kualitas SDM koperasi dan pengembangan, penguatan dan perlindungan koperasi;
 - c. penyiapan bahan pembinaan / Bimbingan Teknis di bidang Fasilitasi Usaha koperasi, peningkatan kualitas SDM koperasi dan pengembangan, penguatan dan perlindungan koperasi;
 - d. penyiapan bahan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan tugas di bidang Fasilitasi Usaha koperasi, peningkatan kualitas SDM koperasi dan pengembangan, penguatan dan perlindungan koperasi;

- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas; dan
- f. penyiapan Bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas di bidang Fasilitasi Usaha koperasi, peningkatan kualitas SDM koperasi dan pengembangan, penguatan dan perlindungan koperasi.

1. Seksi Fasilitasi Usaha Koperasi

1. Seksi Fasilitasi usaha koperasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Fasilitasi usaha koperasi;
2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Fasilitasi usaha koperasi sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi;
 - a. mengelola administrasi dan menyusun program kerja seksi Fasilitasi usaha koperasi;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan pemberdayaan koperasi, kemitraan antara koperasi, didalam dan luar negeri;
 - c. melaksanakan, menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pemberdayaan koperasi, kemitraan antar koperasi badan usaha lainnya, akses pasar bagi produk koperasi didalam dan luar negeri;
 - d. melakukan koordinasi dan bimbingan teknis pemberdayaan koperasi, kemitraan antar koperasi badan usaha lainnya, akses pasar bagi produk koperasi didalam dan luar negeri;
 - e. melaksanakan rencana pelaksanaan pemberdayaan koperasi;
 - f. melaksanakan pembuatan konsep kemitraan antara koperasi dan badan usaha lainnya;
 - g. melaksanakan pengembangan akses pasar bagi produk koperasi didalam dan luar negeri;
 - h. melakukan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan di lingkungan Seksi Fasilitasi Usaha Koperasi;
 - k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
 - l. melaksanakan bahan penyiapan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi Fasilitasi Usaha Koperasi.

2. Seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi

1. Seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Peningkatan Kualitas SDM Koperasi;
2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi;
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Peningkatan Kualitas SDM Koperasi;
 - c. melaksanakan, menyiapkan bahan dan melakukan pembinaan pelaksanaan kegiatan seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi dengan unit kerja terkait;
 - d. melaksanakan kebijakan pada kegiatan seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi;
 - e. melaksanakan rencana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi perangkat organisasi koperasi;
 - f. menyusun konsep pengembangan pendidikan dan pelatihan bagi berangkat
 - g. melakukan pemantauan, evaluasi dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi
 - i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
 - j. melaksanakan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi Peningkatan Kualitas SDM Koperasi.

3. Seksi Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Usaha Koperasi

1. Seksi Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi;
2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Peningkatan Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi;

- a. mengelola administrasi dan menyusun program kerja seksi Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi;
- b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi;
- c. melaksanakan, menyiapkan bahan dan melakukan pembinaan pelaksanaan kegiatan seksi Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi dengan unit kerja terkait;
- d. melaksanakan kebijakan pada kegiatan seksi Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi;
- e. mengembangkan perluasan akses pembiayaan/permodalan bagi koperasi;
- f. merencanakan pelaksanaan perlindungan koperasi;
- g. melakukan pemantauan, evaluasi dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi;
- i. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
- j. melaksanakan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Koperasi.

D. Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Kecil

1. Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil mempunyai tugas menyiapkan Bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, evaluasi serta pelaporan terhadap penyelenggaran fungsi Fasilitasi Usaha Kecil, Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil dan peningkatan kualitas kewirausahaan.
2. Dalam menyelenggaran tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil mempunyai fungsi:
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang Fasilitasi Usaha Kecil, Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil dan peningkatan kualitas kewirausahaan;
 - b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Fasilitasi Usaha Kecil, Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil dan peningkatan kualitas kewirausahaan;
 - c. penyiapan bahan pembinaan/Bimbingan Teknis di bidang Fasilitasi Usaha Kecil, Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil dan peningkatan kualitas kewirausahaan;

- d. penyiapan bahan evaluasi penyelenggaraan tugas di bidang Fasilitasi Usaha Kecil, Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil dan peningkatan kualitas kewirausahaan;
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Pimpinan; dan
- f. menyiapkan Bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas di bidang Pemberdayaan usaha kecil.

1. Seksi Fasilitasi Usaha Kecil

1. Seksi Fasilitasi Usaha Kecil mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Fasilitasi Usaha Kecil;
2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Fasilitasi Usaha Kecil sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a. Mengelola administrasi administrasi dan menyusun program kerja seksi Fasilitasi Usaha Kecil;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis kegiatan akses pasar bagi produk usaha kecil didalam dan luar negeri dan izin usaha mikro kecil;
 - c. melaksanakan, menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan fasilitasi usaha kecil terkait akses pasar bagi produk usaha kecil di dalam dan luar negeri dan fasilitasi kemudahan izin usaha kecil dengan unit kerja terkait;
 - d. melaksanakan bahan koordinasi dan bimbingan teknis Fasilitasi Usaha Kecil ;
 - e. merancang akses pasar bagi produk usaha kecil di dalam dan luar negeri;
 - f. menganalisis data izin usaha mikro kecil;
 - g. melakukan pemantauan, evaluasi dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis Fasilitasi Usaha Kecil;
 - h. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
 - i. melaksanakan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi Fasilitasi Usaha Kecil.

2. Seksi Pengembangan, Penguatan dan Perlindungan Usaha Kecil

1. Seksi Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan,

koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil;

2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja seksi Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil;
 - c. melaksanakan, menyiapkan bahan perumusan kebijakan dan melaksanakan kegiatan Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil;
 - d. melakukan bahan koordinasi dan bimbingan teknis Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil dengan unit kerja terkait ;
 - h. melaksanakan pengembangan pemberdayaan dan perlindungan usaha kecil;
 - i. melaksanakan rencana pengembangan usaha kecil dengan orientasi peningkatan skala usaha kecil menjadi usaha menengah;
 - j. melaksanakan rencana kegiatan monitoring, evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan pemberdayaan usaha kecil;
 - k. melakukan pemantauan, evaluasi dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis seksi Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil;
 - l. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
 - l. melaksanakan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi Pengembangan, penguatan dan perlindungan usaha kecil.

3. Seksi Peningkatan Kualitas Kewirausahaan

1. Seksi Peningkatan kualitas kewirausahaan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, fasilitasi serta monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan Peningkatan kualitas kewirausahaan;
2. Dalam melaksanakan Tugas Seksi Peningkatan kualitas kewirausahaan sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a. Melaksanakan pengelolaan administrasi dan menyusun program kerja seksi Peningkatan kualitas kewirausahaan;

- b. menghimpun peraturan perundang-undangan dan menyiapkan pedoman, petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan Peningkatan kualitas kewirausahaan;
- c. melaksanakan, menyiapkan bahan perumusan kebijakan, dan melaksanakan kegiatan Peningkatan kualitas kewirausahaan dengan unit kerja terkait;
- d. melaksanakan bahan koordinasi dan bimbingan teknis Peningkatan kualitas kewirausahaan;
- e. melaksanakan rencana pengembangan kewirausahaan;
- f. melaksanakan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan Peningkatan kualitas kewirausahaan;
- g. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan; dan
- h. melaksanakan penyiapan bahan dan data, serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas seksi Peningkatan kualitas kewirausahaan.

E. UPT. Balai Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

1. Kepala UPT mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dan/atau menyelenggarakan kegiatan teknis penunjang pada dinas dibidang Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal (4) UPT Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyiapan pelaksanaan kepada masyarakat bidang pelatihan koperasi dan usaha mikro kecil menengah ;
 - b. Penyiapan pelaksanaan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang pada dinas sesuai dengan bidang pelatihan koperasi dan usaha mikro kecil menengah ;
 - c. Penyiapan pelaksanaan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan UPTD ; dan
 - d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

1. Sub Bagian Tata Usaha

1. Sub Bagian Tata Usaha UPT Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan data dalam rangka penyelenggaraan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha yang meliputi penyusunan program, kepegawaian dan umum, keuangan asset, perlengkapan serta pengelolaan naskah dinas.

2. Uraian Tugas Sub Bagian Tata Usaha UPT Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, meliputi:
 - a. melaksanakan pengelolaan administrasi dan penyusunan program kerja sub bagian tata usaha;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan dibidang ketatausahaan
 - c. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan kegiatan dibidang ketatausahaan;
 - d. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan dibidang ketatausahaan dengan instansi terkait;
 - e. melaksanakan pengumpulan data dan menyiapkan bahan pengusulan mutasi pegawai, pembuatan KARPEG, KARTU ASKES, TASPEN, KARSU/KARSU, menyusun DUK, DIKLAT serta melakukan upaya kesejahteraan pegawai;
 - f. melaksanakan pengumpulan dan menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran dan mengelolah keuangan serta pembayaran gaji pegawai;
 - g. melaksanakan pengumpulan dan menyiapkan bahan penentuan kebutuhan, pengadaan, distribusi, pemeliharaan, penyusutan dan penghapusan perlengkapan kantor;
 - h. melaksanakan penyelenggaraan urusan rumah tangga, keamanan dan kebersihan dilingkungan UPT;
 - i. melaksanakan penyiapan bahan, menyusun dan menyiapkan laporan pelaksanaan tugas sub bagian tata usaha dan UPT Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah;
 - j. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

2. Seksi Kurikulum Silabi

1. Seksi Kurikulum Silabi UPT Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan, koordinasi dan melakukan evaluasi serta menyelenggarakan pengelolaan kegiatan bidang kurikulum silabi.
2. Uraian tugas Seksi Kurikulum Silabi meliputi:
 - a. melaksanakan pengelolaan administrasi dan penyusunan program kerja seksi kurikulum silabi;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan dibidang kurikulum silabi;

- c. melaksanakan pelayanan teknis administrasi kepada semua unsur dilingkungan UPTD KUKM;
- d. melaksanakan koordinasi dengan seksi lain dan pihak terkait dalam rangka pelaksanaan kegiatan seksi kurikulum silabi;
- e. melaksanakan penyiapan bahan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan dibidang kurikulum silabi;
- f. melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan dibidang kurikulum silabi;
- g. melaksanakan penyiapan bahan menyusun dan menyiapkan laporan pelaksanaan tugas seksi kurikulum silabi; dan
- h. melaksanakan tugas kedinasan lain yang di perintahkan pimpinan.

3. Seksi Penyelenggaraan Pelatihan

1. Seksi Penyelenggaraan Pelatihan UPT Pelatihan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, mempunyai tugas menyiapkan bahan dan data dalam rangka koordinasi penyelenggaraan kegiatan bidang penyelenggaraan pelatihan.
2. Uraian tugas seksi penyelenggaraan pelatihan meliputi:
 - a. melaksanakan pengelolaan administrasi dan penyusunan program kerja seksi penyelenggaraan pelatihan;
 - b. menghimpun peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan dibidang penyelenggaraan pelatihan;
 - c. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan sosialisasi pelaksanaan urusan bidang penyelenggara pelatihan;
 - e. melaksanakan kegiatan teknis berupa pengkajian dan pengembangan penyelenggara pelatihan;
 - f. melaksanakan penyiapan bahan dan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan bidang penyelenggaraan pelatihan;
 - g. melaksanakan penyiapan bahan dan melaksanakan kegiatan teknis bidang penyelenggara pelatihan;
 - h. melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi, bimbingan edukatif, registrasi mengenai penyelenggaraan pelatihan;
 - i. melakukan evaluasi terhadap kegiatan, penggalan dan pemeliharaan penyelenggara pelatihan;
 - j. melaksanakan penyiapan bahan menyusun dan menyiapkan laporan pelaksanaan tugas seksi penyelenggaraan pelatihan; dan
 - k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang di perintahkan pimpinan.

3.2. Sumber Daya Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

Sumber Daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi, serta menentukan perkembangan organisasi ke arah yang lebih baik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah sampai dengan Tahun 2022 didukung oleh personil ASN - PNS sejumlah 66 orang yang terdiri dari ASN berjenis kelamin Laki-laki Sebanyak 28 orang dan perempuan sebanyak 38 orang, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1.
Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022

No	Unit Kerja	Jenis Kelamin		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Sekretariat	8	13	20
2	Bidang Kelembagaan dan Pengawasan	7	5	12
3	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi	4	7	11
4	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha kecil	3	6	9
5	UPT Balai Pelatihan	5	7	12
6	Kelompok Jabatan Fungsional	1	-	1
	Jumlah	28	38	66

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian Tahun 2022

Perbandingan aparatur berjenis kelamin laki-laki dibanding perempuan adalah 28:39 atau bisa dikatakan 58 persen pegawai di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah adalah perempuan. Perbandingan ASN-PNS Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022 tergambar sebagai berikut:

Adapun rekapitulasi pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan golongan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2.
Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Golongan Tahun 2022

No	Unit Organisasi	I	II	III	IV	Jmlh
1	Sekretariat	-	4	15	2	21
2	Bidang Kelembagaan dan Pengawasan	-	2	6	4	12
3	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi	-	-	7	4	11

4	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha kecil	-	1	6	2	9
5	UPT Balai Pelatihan	-	2	7	3	12
6	Kelompok Jabatan Fungsional	-	-	-	1	1
Total			9	41	16	66

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar pegawai pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah berada pada Golongan III dengan jumlah 41 orang. Selanjutnya diikuti oleh Golongan IV sejumlah 16 orang dan Golongan II sejumlah 9 orang. Adapun rekapitulasi pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3.
Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2022

No	Unit Organisasi	SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2	Jmlh
1	Sekretariat			6	1	10	4	21
2	Bidang Kelembagaan dan Pengawasan			3		6	3	12
3	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi			2		6	3	11
4	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha kecil			3		4	2	9
5	UPT Balai Pelatihan			2		7	3	12
6	Kelompok Jabatan Fungsional						1	2
Total				16	1	33	16	66

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian Tahun 2022

Sesuai tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar pegawai pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah memiliki pendidikan terakhir Strata 1 dengan jumlah 33 orang dan terdapat 17 orang yang telah mengikuti Pascasarjana. Kemudian terdapat 16 orang lulusan SMA dan 1 orang D3. Adapun rekapitulasi pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan jabatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4.
Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Jabatan Tahun 2022

No	Unit Organisasi	II	III	IV	Fungsional	Widyaswara	Staf	Jmlh
1	Sekretariat	1	1	2			17	21
2	Bidang Kelembagaan dan Pengawasan		1	3			8	12
3	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Koperasi		1	3			7	11
4	Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha kecil		1	3			5	9
5	UPT Balai Pelatihan		1	3			8	12
6	Kelompok Jabatan Fungsional			1				1
	Total	1	5	16			45	66

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian Tahun 2022

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya selain di bantu oleh sumber daya manusia Pegawai Organik, Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah juga dibantu oleh sumber daya manusia Pegawai Non Organik atau Tenaga Kontrak (Pegawai Tidak Tetap).

meliputi; Tenaga kontrak administratif dengan jumlah Laki-laki 35 orang dan perempuan 34 orang yang bertugas dalam membantu Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah menyelesaikan tanggung jawab kedinasan yang bersifat administrasi.

Kemudian dibantu pula oleh Tenaga Petugas Penyuluh Koperasi Lapangan (PPKL) jenis kelamin Laki-laki sejumlah 5 orang dan perempuan sejumlah 11 orang yang bertugas membantu Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah baik Provinsi/Kabupaten/Kota dalam melakukan penyuluhan, konsultasi, pendampingan dan bimbingan teknis tentang perkoperasian, baik kepada masyarakat, kelompok usaha pra koperasi, koperasi baru, koperasi yang telah berjalan dan yang mengalami permasalahan. Keberadaan PPKL menjadi salah satu pilihan yang dianggap sangat membantu untuk melakukan perubahan secara tertib, teratur dan berkelanjutan dalam penerapan manajemen Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah yang akan berdampak pada usaha koperasi semakin berkembang, anggota

meningkat, permodalan meningkat dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Berkaitan dengan peran Pemerintah dalam meningkatkan daya saing koperasi, hal ini tertuang pada pasal 60 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, bahwa Pemerintah menciptakan dan mengembangkan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan pemasyarakatan koperasi serta memberikan bimbingan kepada koperasi. Selanjutnya pada pasal 62 disebutkan bahwa dalam rangka memberikan bimbingan kepada koperasi, Pemerintah mendorong, mengembangkan dan membantu pelaksanaan pendidikan, pelatihan, penyuluhan, dan penelitian perkoperasian.

Maka dapat disimpulkan bahwa keberadaan Petugas Penyuluh Perkoperasian Lapangan (PPKL) pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah menjadi vital dalam mendukung pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab dalam pengembangan koperasi dan pemasyarakatan koperasi di Provinsi Sulawesi Tengah. Pembinaan terhadap koperasi dikonsentrasikan pada penguatan aspek kelembagaan, usaha, dan keuangan serta pengembangan partisipasi anggota untuk mewujudkan koperasi yang sehat, kuat dan mandiri. Semua ini akan mendorong peningkatan peran koperasi dalam pencapaian kesejahteraan anggota koperasi dan masyarakat berdasarkan jati diri koperasi.

Selanjutnya, pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah juga terdapat Tenaga Konsultan Pendamping PLUT KUMKM yang bertugas dalam memberikan layanan pendampingan kepada KUMKM melalui pendampingan di bidang Kelembagaan, Sumberdaya Manusia, Produksi, Pembiayaan, Pemasaran, Pengembangan Informasi Teknologi, dan Pengembangan Jaringan Kerjasama dalam rangka meningkatkan produktifitas, nilai tambah, kualitas kerja dan daya saing KUMKM.

Pusat Layanan Umum Terpadu/PLUT – KUMKM adalah merupakan Lembaga Mediasi bagi Pengembangan Koperasi dan UMKM, yang mana keberadaan PLUT KUMKM Provinsi Sulawesi Tengah juga memiliki peran vital dalam sinergi dan kolaborasinya dengan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah serta stakeholder terkait dalam upaya pengembangan Koperasi dan UMKM yang mencakup peningkatan kinerja produksi, kinerja pemasaran, akses ke pembiayaan, pengembangan sumber daya manusia, serta kinerja kelembagaan dalam rangka meningkatkan daya saing Koperasi dan UMKM yang ada di Provinsi Sulawesi Tengah. PLUT KUMKM Provinsi Sulawesi Tengah memiliki 7 (tujuh) Bidang Konsultan dalam perannya melakukan layanan pendampingan, antara lain:

1. Bidang Kelembagaan, Pembentukan kelompok usaha dan Pendampingan NIB melalui OSS;

2. Bidang Sumber Daya Manusia, Memberikan Pelatihan dan Pendampingan bagi startup, memberikan pelatihan dan pendampingan bagi UMKM yang Naik Kelas;
3. Bidang Produksi, Mengadakan Pendampingan Produk IKM Potensi Ekspor;
4. Bidang Pembiayaan, Pendampingan Akses Pembiayaan Usaha dan pendampingan pembukuan keuangan usaha;
5. Bidang Pemasaran, Pelatihan dan pendampingan ke Pelaku UMKM terkait pemasaran online, digital marketing, label dan desain kemasan, market place, pembuatan website/landing page, desain grafik, oss dan video grafis;
6. Bidang Teknologi dan Informasi, Membantu Memfasilitasi pembuatan legalitas usaha melalui system OSS/ Sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, membantu memfasilitasi UMKM mempromosikan produk usahanya dimedia sosial; dan
7. Bidang Jaringan Kerjasama, Bentuk Pelayanan mengadakan pendampingan, mempertemukan para pelaku usaha dengan stakeholder dalam pengembangan jaringan usaha.

Adapun rekapitulasi pegawai kontrak pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5.
Rekapitulasi Tenaga Kontrak Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2022

No	Kelompok Pegawai kontrak	Jenis Kelamin (org)		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Tenaga Kontrak	35	34	69
2	Tenaga PPKL	5	6	11
3	Tenaga Konsultan Pendamping PLUT KUMKM	5	2	7
	Total	45	42	87

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian Tahun 2022

3.3. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama periode bulan Januari – Juni Tahun 2022 yaitu 186 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

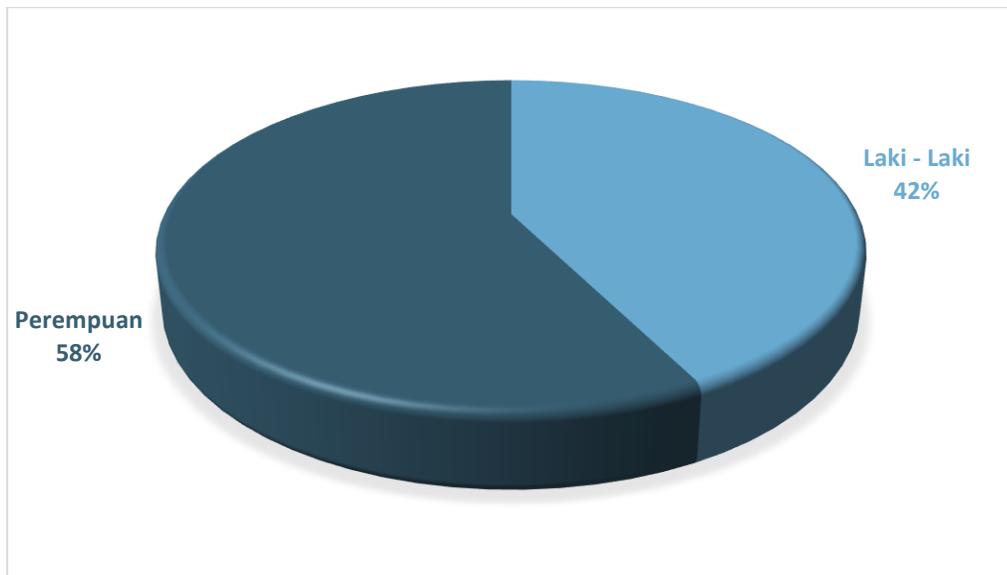
- a. Jenis Kelamin

Tabel 3.6.
Profil Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki - Laki	79	42,47

2.	Perempuan	107	57,53
Total		186	100

Seperti yang terlihat pada tabel diatas jumlah responden penerima layanan lebih dominan pada perempuan dengan jumlah 107 orang atau sebanyak 57,53 persen dibandingkan dengan jumlah responden laki – laki sejumlah 79 orang atau 42,47 persen. Jenis kelamin responden survei kepuasan masyarakat pada Semester I Tahun 2022 dapat divisualisasikan sebagai berikut :



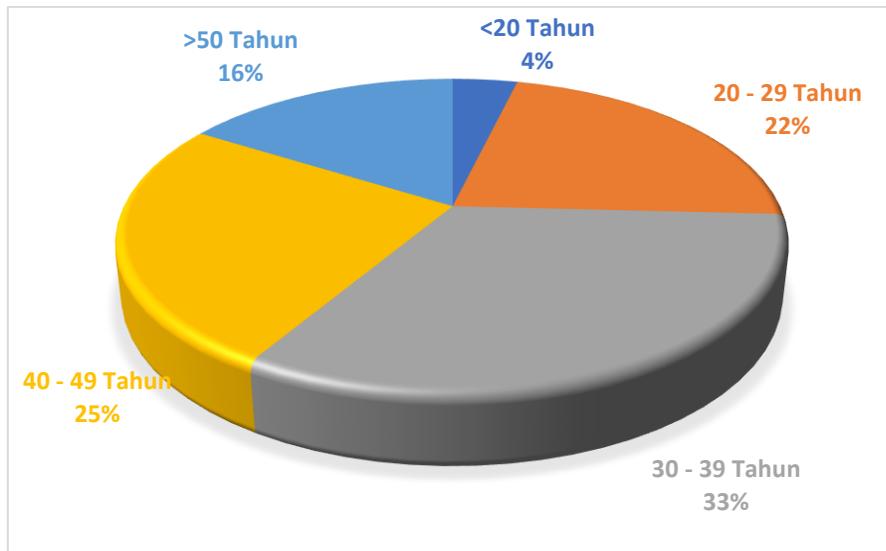
Gambar 3.1. Profil Jenis Kelamin Responden

b. Umur

**Tabel 3.7.
 Profil Umur Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	<20 Tahun	7	3,76
2.	20 – 29 Tahun	41	22,04
3.	30 – 39 Tahun	61	32,80
4.	40 – 49 Tahun	47	25,27
5.	> 50 Tahun	30	16,13
Total		186	100

Seperti yang terlihat pada tabel diatas jumlah responden penerima layanan lebih dominan pada umur 30 – 39 tahun sebanyak 61 orang atau sebesar 32,80 persen kemudian diikuti umur 40 – 49 tahun sebanyak 47 orang atau sebesar 25,27 persen selanjutnya umur 20 – 29 tahun sebanyak 41 orang atau sebesar 22,04 persen dan umur 50 tahun keatas sebanyak 30 orang atau sebesar 16,13 persen serta umur dibawah 20 tahun menjadi yang paling sedikit menerima layanan yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 3,76 persen. Umur responden survei kepuasan masyarakat pada Semester I Tahun 2022 dapat divisualisasikan sebagai berikut :



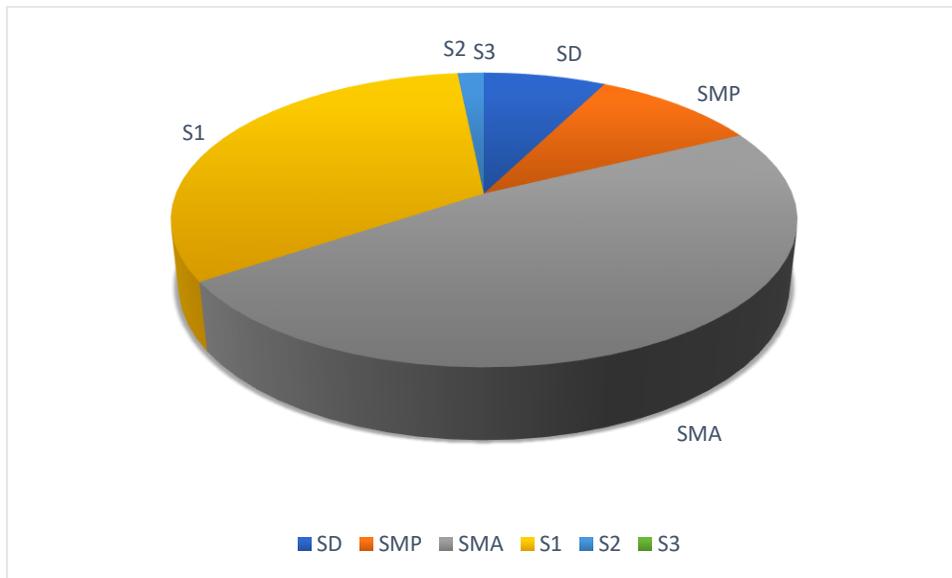
Gambar 3.2. Profil Umur Responden

c. Pendidikan

**Tabel 3.8.
Profil Pendidikan Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	SD	14	7,53
2.	SMP	19	10,22
3.	SMA	89	47,85
4.	S-1	61	32,80
5.	S-2	3	1,61
6.	S-3	0	0,00
Total		186	100

Seperti yang terlihat pada tabel diatas jumlah responden penerima layanan dengan kualifikasi pendidikan SMA lebih dominan sebanyak 89 orang atau sebesar 47,85 persen selanjutnya diikuti kualifikasi pendidikan S-1 (strata satu) sebanyak 61 orang atau sebesar 32,80 persen kemudian kualifikasi pendidikan SMP sebanyak 19 orang atau sebesar 10,22 persen dan untuk kualifikasi pendidikan SD sebanyak 14 orang atau sebesar 7,53 persen serta kualifikasi pendidikan S-2 (strata dua) sebanyak 3 orang atau sebesar 1,61 persen sementara untuk profil responden dengan kualifikasi pendidikan S-3 (strata tiga) tidak ada. Pendidikan responden survei kepuasan masyarakat pada Semester I Tahun 2022 dapat divisualisasikan sebagai berikut :



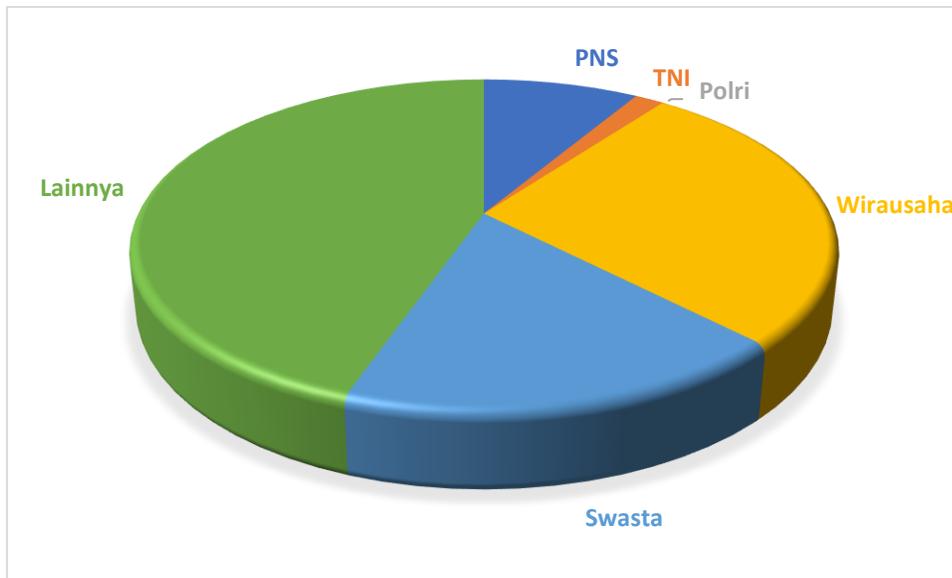
Gambar 3.3. Profil Pendidikan Responden

d. Pekerjaan

**Tabel 3.9.
 Profil Pekerjaan Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	PNS	16	8,60
2.	TNI	3	1,61
3.	POLRI	0	0,00
4.	Wirausaha	51	27,42
5.	Swasta	33	17,74
6.	Lainnya	83	44,62
Total		186	100

Seperti yang terlihat pada tabel diatas jumlah responden penerima pelayanan dengan kategori lainnya lebih dominan sebanyak 83 orang atau sebesar 44,62 persen kemudian diikuti oleh kategori wirausaha sebanyak 51 orang atau sebesar 27,42 persen selanjutnya kategori pekerjaan swasta sebanyak 33 orang atau sebesar 17,74 persen dan kategori PNS sebanyak 16 orang atau sebesar 8,60 persen serta kategori TNI sebanyak 3 orang atau sebesar 1,61 persen. Sedangkan untuk kategori polri tidak ada. Pekerjaan responden survei kepuasan masyarakat pada Semester I Tahun 2022 dapat divisualisasikan sebagai berikut :



Gambar 3.4. Profil Pekerjaan Responden

3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik maka pengolahan data survei kepuasan masyarakat menggunakan metode sebagai berikut :

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing – masing diberi nilai.

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 :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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 1 (satu).

Table 3.10.
Nilai Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,831 – 100	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

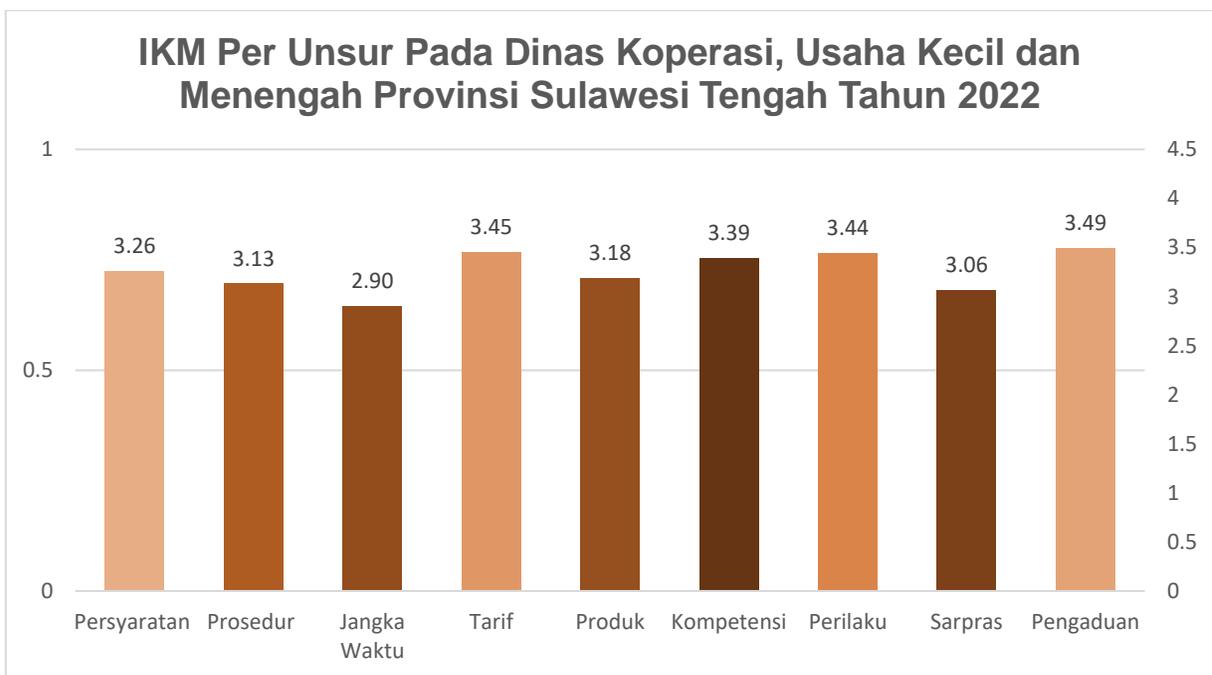
1. Pengolahan dengan komputer
Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan Secara Manual
 - a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :
 - 1) Nilai rata – rata unsur pelayanan
Nilai masing – masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
Contoh : untuk mendapatkan nilai rata – rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata – rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai rata – rata tertimbang.
 - 2) Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.
 - 3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing – masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Adapun pengolahan data SKM yang kami gunakan yaitu dengan pengolahan komputer atau menggunakan program excel template dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.11.
 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,258	3,129	2,898	3,446	3,183	3,392	3,435	3,059	3,495
Kategori	B	B	C	B	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	81,377 (B atau Baik)								



Gambar 3.5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

BAB IV

ANALISIS HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada Semester I Tahun 2022 ini, diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah sebesar 81,37 atau masuk dalam kategori “Baik”. Hasil ini tidak serta merta tanpa kelemahan dan keurangan, karena dari beberapa informasi yang tersaji baik data statistic dan data dukung masih menunjukkan kelemahan yang memerlukan deskripsi sehingga akan mendukung hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dicapai. Dari kesembilan unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai terendah pada Semester I Tahun 2022, unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur memiliki nilai 78,22 atau mendapatkan predikat “Baik”. Dari 186 responden yang berasal dari pengurus dan anggota koperasi serta pelaku usaha kecil, terdapat 43 responden atau sebesar 23,12 persen yang menjawab sangat mudah, kemudian terdapat 130 responden atau sebesar 69,89 persen yang menjawab mudah, lalu terdapat 7 responden atau sebesar 3,76 persen yang menjawab kurang mudah, dan terdapat 6 responden atau sebesar 3,23 persen yang menjawab tidak mudah. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur merupakan salah satu unsur yang memiliki nilai terendah, untuk itu diperlukan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan nilai unsur tersebut di akhir Tahun 2022;
2. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan 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). Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai unsur sarana dan prasarana memiliki nilai 76,47 atau mendapatkan predikat “Kurang Baik”. Dari 186 responden yang berasal dari pengurus dan anggota koperasi serta pelaku usaha kecil, terdapat

42 responden atau sebesar 22,58 persen yang menjawab sangat baik, kemudian terdapat 113 responden atau sebesar 60,75 persen yang menjawab baik, lalu terdapat 31 responden atau sebesar 16,67 persen yang menjawab cukup, dan terdapat 0 responden atau sebesar 0,00 persen yang menjawab buruk. Unsur sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur yang memiliki nilai terendah, untuk itu diperlukan langkah-langkah perbaikan meningkatkan nilai unsur tersebut di akhir Tahun 2022;

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari pemenuhan syarat administrasi sampai dengan selesainya proses pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai unsur waktu penyelesaian pelayanan memiliki nilai 72,44 atau mendapatkan predikat “Kurang Baik”. Dari 186 responden yang berasal dari pengurus dan anggota koperasi serta pelaku usaha kecil, terdapat 24 responden atau sebesar 12,90 persen yang menjawab sangat cepat, kemudian terdapat 129 responden atau sebesar 69,35 persen yang menjawab cepat, lalu terdapat 23 responden atau sebesar 12,37 persen yang menjawab kurang cepat, dan terdapat 10 responden atau sebesar 5,38 persen yang menjawab tidak cepat. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur merupakan salah satu unsur yang memiliki nilai terendah, untuk itu diperlukan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan nilai unsur tersebut di akhir Tahun 2022.

Ketiga unsur diatas merupakan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah sesuai hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah sampai dengan Semester I Tahun 2022. Bahkan dari ketiga unsur tersebut, dua diantaranya mendapatkan predikat “Kurang Baik”. Hal ini tentunya perlu mendapatkan perhatian khusus dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada koperasi dan usaha kecil yang menjadi kewenangannya. Adapun permasalahan/kekurangan dari ketiga unsur pelayanan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Para pengurus dan anggota koperasi, beserta pelaku usaha kecil tidak mengetahui sistem, mekanisme dan prosedur terkait pelaksanaan kegiatan-kegiatan pemberdayaan dan pengembangan koperasi dan usaha kecil yang dilaksanakan pada Tahun 2022, terutama terkait dengan pelaksanaan peningkatan kapasitas sumber daya koperasi dan usaha kecil yang dilaksanakan melalui penyelenggaraan bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan baik koperasi maupun usaha kecil;
- b. Ketersediaan sarana dan prasarana yang handal menjadi sebuah poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sarana dan prasarana

menjadi penopang dalam proses pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah dirasakan masih belum lengkap oleh para pengurus dan anggota koperasi, beserta pelaku usaha kecil yang mengakses layanan. Disamping itu, kegiatan-kegiatan pemberdayaan dan pengembangan koperasi dan usaha kecil pada Tahun 2022 yang dilaksanakan diluar kantor, tidak memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana sehingga memberikan rasa tidak nyaman bagi para pengurus dan anggota koperasi, beserta pelaku usaha kecil yang mengikuti kegiatan tersebut; dan

- c. Ketidakpastian dan minimnya informasi akan waktu penyelesaian pelayanan yang dirasakan oleh para pengurus dan anggota koperasi, beserta pelaku usaha kecil dalam mengakses layanan sangat berdampak terhadap rendahnya nilai unsur waktu penyelesaian pelayanan pada paruh waktu Tahun 2022. Para pengurus dan anggota koperasi, beserta pelaku usaha kecil mengharapkan adanya kepastian akan waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu, diharapkan agar Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah dalam melaksanakan kegiatan pemberdayaan dan pengembangan koperasi dan usaha kecil, terlebih dahulu memberikan informasi yang jelas terkait waktu penyelesaian pelayanan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Agar pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah dapat berkelanjutan dan dapat berjalan sesuai dengan arah yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka perlu dilakukan perumusan rencana tindak lanjut. Rencana tindak lanjut dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang rinci atas rencana aksi perbaikan berkelanjutan bagi pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah untuk periode atau tahun berikutnya. Rumusan rencana tindak lanjut akan diprioritaskan kepada ketiga unsur yang memiliki nilai terendah diantara kesembilan unsur layanan yang diukur melalui survei kepuasan masyarakat di Tahun 2022. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1.
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Penyelesaian						Penanggung Jawab
			Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	
1.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Penyebarluasan Informasi Waktu Penyelesaian Pelayanan Melalui Media							Sekretariat dan UPT Balai Pelatihan

		Informasi Berupa X-Banner, Papan Informasi, dan Website Resmi Perangkat Daerah							Koperasi dan UKM
		Pelaksanaan Sosialisasi Waktu Penyelesaian Pelayanan Pada Pelaksanaan Kegiatan							Sekretariat dan UPT Balai Pelatihan Koperasi dan UKM
2.	Sarana dan Prasarana	Penyediaan Sarana dan Prasarana Terkait Pelayanan Publik							Sekretariat dan UPT Balai Pelatihan Koperasi dan UKM
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Penyederhanaan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan							Sekretariat dan UPT Balai Pelatihan Koperasi dan UKM
		Penyebarluasan Informasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Melalui Media Informasi Berupa X-Banner, Papan Informasi, dan Website Resmi Perangkat Daerah							Sekretariat dan UPT Balai Pelatihan Koperasi dan UKM

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **81,37**.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Prosedur.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai **3,49** dari unsur layanan, dan Biaya/Tarif serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai **3,44** dan **3,43**.



LAMPIRAN