DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL

ISO 9001:2015

LAPORAN SURVEY DAN KOMPLAIN

2019

Komplek Perkantoran Terpadu Pemda II Bantul
Jl. Lingkar Timur, Manding, Trirenggo, Bantul, Yogyakarta
Telp/Fax : 0274-367338, 0274-367504.
Web : www.perdagangan.bantulkab.go.id, Email : dinas.perdagangan@bantulkab.go.id

LAPORAN SURVEY DAN KOMPLAIN
DINAS PERDAGANGAN
KABUPATEN BANTUL

KODE DOKUMEN	**:**	**00.03/PK-LapSurveyKomplain-Sek.ISO/2019**
REVISI	**:**	
TANGGAL TERBIT	**:**	**21 Agustus 2019**

Disiapkan Oleh	**:**	**ARUM BIDAYATI, SIP, MPA** **NIP. 196912051998032004** **KETUA TIM SURVEY DAN KOMPLAIN**
Diperiksa	**:**	**PRIYO HARWIJAWANTO, S.Si, M.Si** **NIP. 196811141996031003** **MANAGEMENT REPRESENTATIVE**
Disahkan Oleh	**:**	**Drs. SUKRISNA DWI SUSANTA, M.Si** **NIP.196802161993031003** **TOP MANAGER**

LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

Tahapan Survei

1. Persiapan Kuesioner
2. Menentukan Sampel
3. Mengumpulkan Data
4. Mengolah data suevei
5. Menyajikan dalam bentuk laporan.

Jenis Survei yang di pakai :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Layanan
6. Kopetensi Pelayanan
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Sarana / Penanganan Pengaduan

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, website, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

METODE

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survei.
2. Menetukan jumlah responden (berdasarkan teori sampel)
3. Melakukan pelaksanaan survei.
4. Merekap hasil survei.
5. Menganalisis hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

- **Indikator yang diukur:**
  1. Persyaratan pelayanan
  2. Prosedur Pelayanan
  3. Waktu Pelayanan
  4. Biaya/Tarif Pelayanan
  5. Produk Layanan
  6. Kopetensi Pelayanan
  7. Perilaku Pelaksana
  8. Maklumat Pelayanan
  9. Sarana / Penanganan Pengaduan

RENCANA SURVEY DAN KOMPLAIN

No	Teknis Pengumpulan Sampel	Tempat	Auditor
1.	Acara Pelatihan Pedagang Pasar	Pasar	
2.	Manajemen Pelatihan Pedagang Luar Negeri (MPLN)	RR Disdag L2	
3.	Masyarakat Umum Mengajukan Rekomendasi Ijin Usaha	Seksi Kelembagaan dan Pendaftaran Perusahaan	
4.	Sidang Tera	Pasar	
5.	Sosialisasi	Pasar	

..

HASIL SURVEY DAN KOMPLAIN

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PERDAGANGAN

ALAMAT : Komplek Perkantoran Terpadu II Pemda Bantul, Manding, Trirenggo, Bantul.
Tlp/Fax. : 0274-367338, 0274-367504

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	2	3	2	2	2	3	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	2	3	2	2	2	3	1
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	2	2	4	3	4	3
9	3	3	3	4	3	4	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	4	3	3	4	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	2	2	2	3	2	2	3
14	3	3	3	2	2	2	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	3	2	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	2	3	2	3	3	2
20	3	3	2	1	3	2	3	2	3
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	3	3	2	3
23	3	3	3	2	3	3	4	3	3
24	3	3	2	1	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	3	3	2
26	3	3	2	2	3	3	3	3	3
27	3	3	2	2	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	2	2	3	3	3	3	3
30	3	2	2	2	3	3	3	3	4
31	3	3	2	2	3	3	4	3	3
32	4	4	4	3	3	2	3	3	3
33	3	3	3	3	3	2	3	2	3

34	2	2	2	2	2	3	4	3	2
35	3	3	3	2	2	3	3	3	2
36	3	2	3	3	3	3	3	3	3
37	3	2	2	3	4	4	4	4	4
38	4	4	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	2	3	3	4	2
40	3	2	3	3	3	3	3	3	2
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3
42	3	2	2	3	2	3	3	3	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	2	2	2	2	3	3	3	3	3
45	3	4	3	2	3	4	4	4	1
46	3	4	3	3	3	4	4	4	1
47	3	3	3	3	3	3	3	2	1
48	3	3	2	2	2	2	3	2	3
49	3	3	3	3	3	3	3	2	1
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	2	3	3	3	2
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	2	2	2	2	2	3	2	2	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	3	3	3	3	3	3	4	3	3
61	3	3	4	2	2	3	3	3	3
62	3	3	3	2	3	2	4	3	3
63	3	2	3	2	4	3	4	2	1
64	2	3	2	2	3	2	3	3	2
65	3	3	2	2	3	3	3	3	2
66	3	3	3	3	2	2	3	3	4
67	2	2	2	3	3	3	3	2	1
68	2	2	2	3	3	3	3	2	1
69	2	2	2	3	2	3	3	2	1
70	3	3	2	3	2	3	3	2	2
71	3	3	3	2	3	3	3	3	1
72	3	3	1	2	2	2	2	2	1
73	2	2	2	2	2	3	3	3	2
74	3	3	3	3	2	3	3	3	2
75	3	3	2	3	2	3	3	3	3
76	3	3	2	2	2	2	3	3	2
77	3	3	2	2	2	2	2	2	2

78	2	1	3	2	2	3	2	3	2
79	3	2	2	1	2	1	2	2	3
80	1	1	2	2	2	1	2	2	1
81	2	2	2	3	3	3	3	3	3
82	2	2	4	2	2	2	4	4	4
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	4	4	4	4	3	3	4	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	2
86	1	2	2	2	3	3	3	3	3
87	2	2	2	2	3	3	2	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	2	2	3	3	2	3
90	3	2	2	3	2	2	3	3	2
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	4	3	3
95	3	3	3	2	3	3	4	3	3
96	3	3	3	3	2	3	3	3	3
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	3	3	3	2	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	2	2	2	2
101	3	3	3	3	2	2	2	2	3
102	3	3	3	2	2	2	2	2	2
103	3	3	3	3	3	2	2	2	3
104	3	3	3	2	2	2	2	2	2
105	3	3	2	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	2	2	3	3	3	3
107	2	2	2	3	1	1	2	2	1
108	3	2	2	2	2	2	2	2	2
109	2	2	1	2	2	3	3	1	1
110	2	2	3	3	1	2	2	2	2
111	2	2	4	3	3	3	4	2	2
112	3	3	3	2	4	3	3	2	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	2	3	3	2	2	2	3	2	4
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	3	3	3	2	3	3	3	3	3
119	3	3	3	2	3	3	3	3	3
120	3	3	3	2	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	2	4	4	2

122	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
123	3	3	3	3	2	2	3	3	2		
124	2	3	2	2	2	3	3	3	3		
125	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
126	2	3	2	2	2	2	3	2	3		
127	4	4	1	2	2	2	1	3	3		
128	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
129	4	2	1	2	1	1	2	1	1		
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
131	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
132	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
133	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
136	2	3	2	3	4	3	3	4	2		
137	2	3	2	3	4	3	3	4	2		
138	2	2	2	4	1	1	4	1	4		
139	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
140	3	4	3	3	2	3	4	3	2		
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
144	2	2	2	2	3	2	3	2	2		
145	3	3	3	4	4	4	4	4	2		
146	3	3	3	2	2	3	3	2	2		
147	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
148	3	4	3	2	3	2	3	3	2		
149	2	2	2	3	1	2	3	2	4		
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
151	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
152	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
153	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
154	4	4	2	2	1	2	1	1	1		
155	2	2	2	2	2	2	3	2	3		
156	3	3	4	1	3	4	4	4	4		
157	2	3	2	3	3	3	3	3	2		
158	3	3	3	3	4	3	3	3	2		
159	2	3	3	3	3	3	4	2	3		
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
161	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
163	4	3	3	3	4	3	3	2	3		
164	3	3	3	2	3	2	4	3	3		
165	2	3	3	3	3	3	2	3	3		

166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	2	2	2	2	2	2	3
168	3	3	2	2	2	2	2	2	3
169	3	2	2	3	2	3	3	2	2
170	3	2	2	3	2	3	3	2	3
171	3	3	3	2	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	2	3	3	3	3	1
174	3	3	3	2	2	2	3	3	2
175	3	3	3	2	2	2	3	3	2
176	2	3	2	2	2	3	3	2	2
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	2	2	2	2	2	3	3	2	2
179	2	2	2	2	2	4	4	2	3
180	2	4	4	2	2	2	3	3	2
181	4	4	3	3	4	3	3	3	3
182	4	3	3	3	4	3	3	3	3
183	3	4	3	4	3	3	4	4	3
184	4	4	4	4	3	4	4	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	3	3	4	3	3	4
187	4	3	4	3	4	4	3	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	4	4	3	3	3	4	4	4	3
190	4	4	4	3	4	4	4	4	4
191	4	4	4	2	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	3	4	4	4	4
194	4	3	3	4	3	4	4	4	3
195	4	4	3	4	3	4	4	3	3
196	4	3	3	4	3	3	4	3	3
197	3	2	2	2	2	3	3	3	3
198	3	3	2	2	3	3	3	3	3
199	3	3	2	3	3	3	3	3	3
200	3	2	3	2	3	3	3	3	3
201	2	3	4	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	2	3
203	2	2	4	4	3	3	3	3	2
204	2	2	3	3	4	4	3	3	3
205	4	4	3	3	2	3	3	3	3
206	2	2	3	3	4	3	3	3	3
207	2	2	4	4	3	3	3	3	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	4	3	3	4	4	4

210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	4	3	3	4	4	4	3	3
212	3	2	3	4	3	4	4	3	3
213	3	3	4	4	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	4	3	3	3	3
215	3	2	3	3	4	3	3	3	3
216	3	3	2	3	3	3	3	3	3
217	3	2	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	2	3	3	3	3
220	3	3	3	3	4	3	4	4	3
221	3	3	3	3	3	4	3	4	3
222	3	3	3	3	3	3	4	3	3
223	3	4	3	3	3	3	3	4	3
224	3	3	3	3	4	4	3	4	3
225	3	3	3	3	3	4	4	3	3
226	3	4	3	3	4	3	4	3	4
227	3	3	4	3	3	3	3	3	3
228	3	3	4	3	3	3	4	3	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	2	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	2	2	2	2	2	2	2
234	3	3	2	2	2	2	2	2	2
235	2	2	2	2	2	2	2	2	2
236	3	2	2	3	3	2	3	3	2
237	3	3	2	2	3	3	4	3	3
238	3	2	2	3	2	2	3	3	2
239	2	2	2	3	2	3	3	3	3
240	3	2	2	2	2	2	3	3	2
241	3	3	3	3	2	2	3	3	3
242	3	3	3	3	2	2	3	3	2
243	4	4	4	4	4	4	4	2	2
244	4	4	4	4	4	3	4	4	4
245	4	4	4	4	4	3	3	3	1
246	3	3	2	2	2	3	3	3	1
247	3	3	3	2	3	3	3	2	2
248	3	2	2	2	2	2	3	2	1
249	3	3	2	4	3	3	4	3	2
250	4	3	3	2	3	3	3	4	4
251	2	3	2	3	3	2	3	3	2
252	3	3	3	2	3	4	4	4	4
253	3	3	3	2	3	4	4	4	4

254	3	3	3	2	2	3	4	4	3
255	4	3	3	2	3	4	4	3	3
256	3	3	3	3	3	2	3	3	3
257	4	4	3	3	4	4	3	3	4
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	4	3	3	3	4
260	3	3	3	3	4	3	3	3	4
261	3	3	2	3	2	3	2	3	3
262	3	3	2	2	2	3	3	3	1
263	2	2	1	3	1	2	2	3	1
264	3	3	2	3	3	2	3	2	2
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	4	4	4	4	3	3	4	3	3
267	3	3	3	3	3	3	2	3	1
268	2	3	2	3	1	2	3	3	1
269	3	3	2	3	2	3	3	3	2
270	3	3	2	3	1	3	3	2	2
271	3	3	2	3	2	3	2	2	1
272	3	2	2	2	2	2	4	3	3
273	2	2	2	3	2	2	3	3	2
274	4	3	2	2	3	3	3	3	3
275	3	3	2	3	2	3	3	3	3
276	3	3	2	3	2	3	3	3	3
277	3	3	2	3	2	3	3	3	3
278	2	2	2	2	2	2	3	2	3
279	3	3	2	2	1	1	2	1	2
280	2	2	2	2	2	2	2	2	2
281	2	2	2	1	2	2	3	3	1
282	4	4	2	2	2	3	3	3	3
283	2	2	2	2	2	2	4	2	2
284	3	3	1	3	3	2	3	2	2
285	3	1	1	2	3	3	3	3	1
286	3	2	2	2	2	2	2	2	2
287	2	2	1	3	2	1	2	1	2
288	3	3	2	2	2	2	3	2	2
289	2	2	1	3	2	2	2	1	1
290	3	3	1	2	3	3	3	3	2
291	4	4	1	3	3	2	3	3	2
292	2	2	2	3	2	3	2	3	2
293	2	4	3	3	4	3	4	3	3
294	3	3	2	2	2	3	3	3	3
295	3	3	3	2	2	2	3	2	3
296	3	3	2	1	1	3	3	1	2
297	2	2	1	4	4	3	4	2	2

298	2	2	3	2	2	2	3	2	3
299	2	2	3	2	2	2	3	2	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	3	3	3	3	4	4	4	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	4	3	4	3	3	3
304	3	3	2	3	3	3	3	4	3
305	3	3	3	3	3	3	4	3	3
306	2	3	2	3	3	3	3	3	3
307	3	3	4	3	3	3	3	3	3
308	3	3	4	4	3	3	4	4	3
309	3	3	4	4	3	3	4	4	3
310	3	3	4	3	3	3	4	3	3
311	3	4	3	4	3	4	4	3	3
312	3	3	3	3	3	4	3	3	3
313	2	3	4	4	3	3	3	3	3
314	3	4	3	4	3	3	3	3	2
315	3	3	3	4	3	3	3	3	3
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	4	3	3	3	4	3	3	3
318	3	3	3	4	3	3	3	3	3
319	3	3	4	4	3	3	3	4	3
320	3	3	4	4	3	3	3	3	3
321	3	3	4	2	3	3	4	3	3
322	4	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	4	3	3	4	4	3	3
324	3	3	3	4	4	3	3	3	4
325	4	3	3	3	3	3	3	4	3
326	4	4	3	4	3	4	4	3	3
327	3	3	3	3	3	3	4	4	3
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	4	3	3	3	3	3	4	4	3
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	4	4	3	3	3	3	3	3	4
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3
334	4	3	3	4	3	3	3	4	3
335	3	3	4	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	4	3	3	3	3	3
337	3	3	4	3	3	3	4	4	4
338	3	3	4	4	3	3	4	4	4
339	4	4	3	4	3	3	4	4	3
340	3	3	3	4	4	3	4	4	4
341	3	3	3	4	4	3	3	4	4

342	3	4	4	3	4	3	4	4	3
343	3	3	3	4	3	4	3	3	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	3	3	3	3	3	4	4	4	3
349	4	4	3	4	3	4	3	4	3
350	3	3	3	4	3	3	3	3	3
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	3	3	3	3	3	4	4	4	2
354	3	3	3	3	3	4	4	4	2
355	2	2	2	2	2	2	2	2	2
356	3	3	2	2	2	2	3	3	3
357	3	3	3	4	3	4	4	4	3
358	4	3	2	3	3	3	3	3	3
359	3	3	3	4	3	3	3	3	3
360	4	3	3	2	2	3	3	2	2
361	2	2	2	2	2	2	3	2	2
362	2	2	2	2	2	2	2	2	2
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4
364	4	4	4	2	2	4	4	4	4
365	3	2	2	2	3	3	4	3	3
366	2	2	2	2	2	2	2	2	3
367	3	3	2	3	2	2	4	3	3
368	3	3	3	4	3	3	3	3	3
369	4	3	3	3	3	3	3	3	3
370	4	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	2	2	3	2	3	4	3	3
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	3	3	2	2	3	3	2	2
374	2	4	2	4	2	2	4	2	2
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	3	3	3	4	3	4	3
377	4	3	3	3	3	3	3	4	4
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	3	3	3	3	3	3	4	3	3
380	3	3	3	3	3	3	4	3	3
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	4	4	2	3	2	3	3	3	4
383	3	3	3	3	2	3	3	3	3
384	3	3	2	2	3	3	3	3	2
385	2	3	3	3	2	2	3	3	3

386	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
387	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
388	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
389	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
390	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
391	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
392	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
393	3	3	2	2	3	2	2	2	3	
394	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
395	3	3	2	2	3	2	2	2	3	
396	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
397	4	4	2	4	2	2	3	3	3	
398	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
399	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
400	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
401	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
402	3	2	3	2	2	2	4	3	3	
403	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
404										
405										
406										
407										
408										
409										
410										
411										
412										
413										
414										
415										
ΣNilai /Unsur	1182	1165	1089	1104	1098	1136	1234	1156	1088	
NRR / Unsur	2,933	2,891	2,702	2,739	2,725	2,819	3,062	2,868	2,700	
NRR tertbg/ unsur	0,323	0,318	0,297	0,301	0,300	0,310	0,337	0,316	0,297	*) 2,798
IKM Unit pelayanan										**) 69,958

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan

- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,071

U2	Prosedur pelayanan
U3	Waktu pelayanan
U4	Biaya/tarif pelayanan
U5	Produk layanan
U6	Kompetensi pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Maklumat pelayanan
U9	Sarana penanganan pengaduan

IKM UNIT PELAYANAN : 69,96

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

KETERANGAN:

Nilai Terendah dari Survei IKM terletak pada Nomor U9 atau Sarana Penanganan pengaduan dengan skor sebesar 2,700.

FORM LAPORAN KELUHAN/KOMPLAIN
DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL
PERIODE 2019

No.	Keluhan/Saran	Saran	Unit/Layanan/ Karyawan yg dituju	Tgl Masuk	RTL	TL	Tgl Keluar	Status (Open/Close)	Jenis
1	Kenapa dari Dinas tidak menyediakan kartu parkir	Diperlancar dan mudah dana bergulir supaya pedagang tidak terjerat rentenir	Bidang Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	27-Mar-19	Parkir menjadi kewenangan Dishub, Dana Bergulir tetap disediakan.	Menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas	28-Mar-19	Close	Retribusi
2	Dana bergulir diperlancar	Fasilitas pasar dipenuhi, wifi kantor Pasar Barongan mohon segera diaktifkan	Bidang Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	27-Mar-19	Akan dikoordinasikan dengan Kasi Pendapatan	Sudah dikoordinasikan	28-Mar-19	Close	Sarpras
3	Untuk diketahui dan dipertimbangkan bahwa di Pasar Barongan belum tersentuh bangunan dan perbaikan harap diperhatikan dan sanagat sangat kami harapkan	Mohon ada perguliran lurah - lurah Pasar se Kab. Bantul biar yang maju sudah bisa mengatasi dan melaksanakan dan yang kurang maju InsaaAllah bisa lebih maju dan menyesuaiakan dengan Pasar lain.	Bidang Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	27-Mar-19	Diusulkan di anggaran perubahan	Usulan di rapat anggaran bersama Legislatif	23 Juli 2019	Open	Sarpras
4	Supaya ditambah biaya Pembangunan di Pasar Imogiri	kalau ada keluhan dari pasar itu minta segera di tindak lanjuti, supaya pembangunan lebih cepat terlaksana	Bidang Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	27-Mar-19	Up date identifikasi kebutuhan pemeliharaan	Konfirmasi ke ULP tentang kemajuan proses pengakaan pekerjaan fisik TA 2019	28-Mar-19	Close	Sarpras

5	Kurang tahu dari pedagang atas pelayanan dari Dinas Perdagangan ternyata bagus dan baik dalam menjalankan tugas. Kita wakil dari pedagang belum tahu apa yang dilakukan / pelayanan dari Dinas Perdagangan	Sebaiknya lebih bagus lagi dan tertip, dari Dinas Perdagangan jalan - jalan / lihat pedagang terutama sdh spt kelihatan nggak / belum pernah kedatangan, biar pedagang siap semangat dapat berbincang - bincang denganya	Bidang Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	27-Mar-19	Penjadwalan monev	Monev rutin dan insidentil bersama kegiatan yang ada	28-Mar-19	Close	Kenyamanan
6	Ya sudah cukup baik namun para pedagang sibuk jam 11, kalau bisa di tunda jam 12.30. materi yang diberikan harap berganti ganti tidak seperti tahun yang lalu.	Minta jam latihan jam 12.30	Bidang Pengembangan Pasae (Ps. Imogiri)	27-Mar-19	Pengaturan ulang jadwal	Komunikasi dengan Kasi Promosi Kemitraan	28-Mar-19	Close	Kenyamanan
7	Pedagang Arahan itu bisa lebih murah	Seharusnya harga di pantau supaya sama	Bidang Pengembangan Pasar (Pasar Imogiri)	27-Mar-19	Rakor dengan Lurah Pasar	Disampaikan kepada Lurah Pasar bersama kegiatan rekonsiliasi PAD Pasar	28-Mar-19	Close	Sarpras
8	Talangnya masih bocor	Segera dibenahi	Bidang Pengembangan Pasar (Pasar Imogiri)	27-Mar-19	Update kebutuhan pemeliharaan	Sudah Koordinasi dengan Kasi Sarana Prasarana	28-Mar-19	Close	Sarpras
9	Sering ada kendaraan yang berlawanan arah membuat perjalanan macet. Pohon perindang yang ada ulatnya membuat gatal - gatal dibadan sehingga tidak nyaman berjualan.	Mohon petugas parkir mengatur kendaraan dengan tegas tidak boleh kendaraan berlawanan arah. Mohon pohon ketepeng diganti dengan yang lain.	Bidang Pengembangan Pasar (Pasar Imogiri)	27-Mar-19	Tentang parkir akan disampaikan ke Dishub	Laporan kepada Ka. Dinas	28-Mar-19	Close	Sarpras

10	Dana Bergulir lambat	Supaya lebih disingkatkan lagi dalam melayani pedagang	Bidang Pengembangan Pasar (Pasar Imogiri)	27-Mar-19	-	Sudah koordinasi intern Bidang Pengembangan Pasar	28-Mar-19	Close	Sarpras
11	a. Pejabat tidak turun langusung ke pasar rakyat b. Para Pejabat kalau belanja selalu di supermarket	a. Mohon untuk petugas dari pemerintah selalu turun langsung ke pasar - pasar rakyat b. para pejabat untuk memberi contoh belanja di Pasar Rakyat jangan belanja di Supermarket.	Bidang Pengembangan Pasar (Pasar Imogiri)	27-Mar-19	Penjadwalan monev	Sudah Koordinasi dengan Kasi Promosi Kemitraan	28-Mar-19	Close	Promosi
12	Talang - talang masih bocor	Mohon segera diperbaiki	Bidang Pengembangan Pasar (Pasar Barongan)	27-Mar-19	Up date kebutuhan pemeliharaan	Sudah Koordinasi dengan Kasi Sarana Prasarana	28-Mar-19	Close	Sarpras
13	Kalau memberikan layanan jangan marah - marah		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Barongan)	27-Mar-19	Evaluasi pelayanan	Rapat bersama seluruh staf	28-Mar-19	Close	Keramahan Petugas
14	Dana Bergulir lambat	Supaya lebih di tingkatkan dalam melayani pedagang	Bidang Pemgembangan Pasar (Ps Barongan)	27-Mar-19	Menyiapkan dokumen pendukung	Koordinasi dengan Kasi Pendapatan	28-Mar-19	Close	Sarpras
15	kalau bisa surat isin lapak di Pasar Janten di percepat		Bidang Pengembangan Pasar (Ps. Janten)	11-Apr-19	Up date data base pedagang sebagai dasar SKPH	Usulan ke Sekretariat untuk pencetakan lembar SKPH dipercepat	15-Apr-19	Open	Penerbitan izin
16	a. Komunikasi APPSI, Pengelolaan Pasar, dan Dinas Perdagangan Kurang bagus	a. Komunikasi APPSi, Pengelola Pasar dan Dinas harus lancar dan cepat	Bidang Pengembangan Pasar (Ps. Janten)	11-Apr-19	Meningkatkan komunikasi dengan APPSI	Mengaktifkan media WAG APPSI	12-Apr-19	Close	Kenyamanan

	b. Perbaikan sarana dan prasarana yang menjadi tanggung jawab Dinas kurang diperhatikan	b. Harus ada perhatian dan disampaikan ke APPSI sekiranya ada masalah/kendala							
17	Pak gimana di Los Pakaian bisa ramai	Kalau bisa ada penjelasan supaya los pakain bisa ramai	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	11-Apr-19	Identifikasi merencanakan kebutuhan promosi	Peningkatan kapasitas APPSI	12-Apr-19	Close	Promosi
18	a. Kurang koordinasi APPSI dengan Kantor Pengelola. b. Pengelola Pasar hanya narik retribusi saja tapi tidak ikut menata pedagang	a. Koordinasi APPSI + Kantor harus kompak b. Pengelola Pasar harus ikut serta menata Pedagang bersama APPSI sesuai aturan.	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Janten)	11-Apr-19	Identifikasi kebutuhan promosi	Peningkatan kapasitas APPSI	12-Apr-19	Close	Promosi
19	Minta izin dipercepat IMB Kios/Lapak di Pasar Janten (Pasar roti/snack di Kasihan/Ngestiharjo		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Janten)	11-Apr-19	Up date data base pedagang sebagai dasar SKPH	Usulan ke Sekretariat untuk pencetakan lembar SKPH dipercepat	12-Apr-19	Close	Penerbitan izin
20		Selalu ditingkatkan prlatihan untuk pedagang	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	11-Apr-19	Usulan kegiatan peningkatan kapasitas pedagang	Dokumen usulan kegiatan TA 2020	12-Apr-19	Close	Promosi
21	Penjual sayur masih semrawut	Semoga petugas memberi saran, bagian taman harap diperbaiki	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	11-Apr-19	Identifikasi kebutuhan promosi	Peningkatan kapasitas APPSI	12-Apr-19	Close	Promosi
22	Lebih sering sosialisasi lebih bagus	Sosialisasinya sangat bermanfaat	Pengembangan Perdagangan	29-Apr-19	Identifikasi kebutuhan promosi	Peningkatan kapasitas APPSI	12-Apr-19	Close	Promosi

23	Setelah ada pemisahan antara Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi menjadi Dinas Kop dan UKM dan Perindustrian, kami kop. Tidak mendapatkan informasi yang memadahi tentang perijinan dan selama ini belum pernah berhubungan dengan Dinas Perdagangan, baru kali ini.	Sebaiknya dibuat tutorial bagaimana mendapatkan ijin. Kemudian di publikasikan kepada para pelaku usaha, tutorial bisa berupa video atau text / buku	Pengembangan Perdagangan	29-Apr-19	Informasi ke Bidang Pengembangan perdagangan	Penyiapan Perbub terkait ijin berusaha / berdagang	30-Apr-19	Close	Penerbitan izin
24		Untuk mensikapi kebingungan mencari izin mohon untuk pendampinganya sampai terakses dalam oss sekalian yang terkait dengan pelaporan yang dibutuhkan	Pengembangan Perdagangan	29-Apr-19	Informasi ke Bidang Pengembangan perdagangan	Penyiapan Perbub terkait ijin berusaha / berdagang	30-Apr-19	Close	Penerbitan izin
25	Tempat parkir kurang memadai	untuk setiap kegiatan/acara sebaiknya diberikan informasi kehadiran, agar kuota kosong bisa diisi oleh instansi lain yang butuh info materi ini	Pengembangan Perdagangan	29-Apr-19	Up date kebutuhan pemeliharaan	Sudah teridentifikasi	30-Apr-19	Close	Sarpras
26		Lebih cepat lagi menanggapi layanan aduan	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan ke Kasi KPP	25-Jul-19	Close	Kenyamanan

27		Lebih diperjelas persyaratan layanan	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	25-Jul-19	Close	Promosi
28		Tingkatkan Kompetensi pelaksanaan pelayanan	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Peningkatan kapasitas SDM	Sudah disampaikan saat apel pagi	25-Jul-19	Close	Keramahan Petugas
29	Diperjelas lagi untuk persyaratan pelayanan	Sebaiknya pelayanan ditingkatkan	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Peningkatan kapasitas SDM	Sudah sering disampiakan saat Apel Pagi	25-Jul-19	Close	Keramahan Petugas
30		Lebih cepat lagi menanggapi layanan aduan	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	-	25-Jul-19	Close	Kenyamanan
31	Prosedur produk sedikit kurang	Lebih jelas lagi dalam prosedur	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan	Sudah disampikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	25-Jul-19	Close	Promosi
32		Kecepatan layanan lebih ditingkatkan	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	25-Jul-19	Close	Kenyamanan
33	Persyaratan agak bingung	Lebih ditata lagi pada persyaratan dan prosedur	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Penyiapan dokumen regulasi perijinan	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	25-Jul-19	Close	Penerbitan izin

34		Lebih cepat lagi menanggapi layanan aduan	Pengembangan Perdagangan	24-Jul-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya		25-Jul-19	Close	Kenyamanan
35	Pembangunan Pasar Pundong waktunya harapan kami harus tepat waktu karena kami orang kecil, harapanya kami bisa jualan kembali, kami pedagang pisang.		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Mempercepat pelaksanaan rehab	Insifikasi komunikasi dan monev pekerjaan fisik	26-Jul-19	Close	Sarpras
36	Pengambilan sampah tidak tepat. Karena pedagang berbau busuk.	Pengambilan sampah sore lewat jam 12.00	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-17	Koordinasi dengan petugas sampah	Koordinasi dengan petugas sampah	26-Jul-19	Close	Sarpras
37	Mohon, ampun di zonasi. Pedagang sudah nyaman pada rezekinya masing - masing	Sudah baik	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan	Sudah dikoordinasikan dengan Lurah Pasar Pundong dalam rapat Rekon PAD, perlu pembahasan lebih lanjut	25-Jul-19	Open	Sarpras
38	Kebanyakan Pintup	Pintu masuk dan keluar dikurangi	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Konfirmasi DED	Sudah dikoordinasikan dengan Kasi Sarpras	26-Jul-19	Open	Sarpras
39		Sering diadakan sidak jadi harga - harga bisa stabil	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	4-Jul-19	Peningkatan monev	Sudah disampaikan kepada BIdang Sardis	26-Jul-19	Close	Sarpras
40	Aliran air kurang lancar hingga air meluap di waktu hujan	Sering di laksanakan sidak agar harga - harga bisa stabil	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Peningkatan Monev	Sudah disampaikan kepada Bidang Sardis	26-Jul-19	Close	Sarpras

41	Penarikan dana sepasar/sebulan sekali untuk keperluan sosial kurang jelas peruntukanya dan pengurus - pengurusnya mohon di sosialisasikan yang jelas.		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Meningkatkan komunikasi dengan APPSI	Sudah disampaikan pada saat kegiatan sosialisasi pembangunan Pasar Pundong	24 Juli 2019	Close	Promosi
42		Pedagang kembali semula jangan ditata seperti yang sudah - sudah di pasar lain, contoh - contoh sudah ada yang penataan pada bubrah tidak jualan karena sepi akhirnya kehilangan pekerjaan	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi pembangunan Pasar Pundong dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras
43		Pedagang dikembalikan semula jangan seperti pasar lain adanya penataan pelanggan pada bubar akhirnya sepi, pedagang kehabisan modal karena pelanggan bubar akhirnya kehilangan pekerjaan.	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras
44		Supaya dikembalikan seperti dulu, jangan penataan karena bikin kehilangan pelanggan. Akhirnya sepi terus kehilangan pekerjaan.	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi pembangunan Pasar Pundong dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras
45		Kalau bisa tempat jualanya tetap tidak di pindah - pindah seperti semula saja.	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras

46	Gak usah jejeran pedagangan seperti semula, cepet selesai pembangunanya	Seperti semula	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	.Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan disusun konsep penataannya	25-Jul-19	Open	Sarpras
47		Kalau bisa tempat jualan tetap seperti biasanya saja…. Makasih	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras
48		Jika pembangunan pasar sudah selesai direnovasi kami berharap tidak usah dizonasi	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditangapi saat sosialisasi dan akan disusun konsep penataannya	25-Jul-19	Open	Sarpras
49	Penertibanya kurang		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi akan ditingkatkan lagi penertiban di area Pasar Pundong	25-Jul-19	Close	Sarpras
50		Untuk Dinas Perdagangan Kab.Bantul untuk alokasi tempat berdagang yang baru dimohon untuk tidak dizonasi karena merusak perekonomian dagang.	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras
51		Setelah selesai, penjual jualan ke tempat semula, tidak di zonasi.	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras

52		Mohon tidak pindah dari tempat semula	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras
53		Jemput bola Pendaftaran izin usaha (Toko)	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Penyiapan dokumen regulasi perijinan	Sudah disampaikan kepada Bidang Pengembangan Perdagangan	25-Jul-19	Close	Penerbitan izin
54		Setelah selesai pembvangunan penjual minta kembali ketempat semula tidak di zonasi	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	.Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan disusun konsep penataannya	25-Jul-19	Open	Sarpras
55		Kembali ke posisi semula	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah ditanggapi saat sosialisasi dan menyusun konsep penataan	25-Jul-19	Open	Sarpras
56		Ngak usah dipindah - pindah seperti dulu saja	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Pundong)	24-Jul-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Sudah diatnggapi saat sosialisasi dan akan disusun konsep penataannya	25-Jul-19	Open	Sarpras
57	a. Talang yang bocor segera diperbaiki	Mempertahankan kenyamanan, kecepatan juga keramahan dalam layanan	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Update kebutuhan pemeliharaan	Sudah dikoordinasikan dengan Kasi Sarpras	25-Jul-19	Close	Sarpras

	b. Dipertegas penataan dagangan tidak keluar batas								
58	Mohon untuk lebih cepat lagi apabila ada permohonan dalam hal perdagangan persyaratan	Menginginkan untuk segala pelayanan - pelayanan apapun lebih membaik lagi walaupun sudah baik	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Menyiapkan dokumen perijinan	Penyiapan Perbub terkait ijin berusaha / berdagang	25-Jul-19	Close	Penerbitan izin
59	Untuk perijinan agar petugas door to door ke pedagang agar lebih akrab	Tingkatkan terus layanan yang baik ini dan berkesinambungan	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Menyiapkan dokumen perijinan	Perbub Toko Modern	25-Jul-19	Close	Penerbitan izin
60	a. Pelayanan dana bergulir yang lambat membjuat pedagang kurang bantuan dana b. kurang respon terhadap aduan pedagang	Mohon ditingkatkan kinerja dan pelayanan kepada pedagang	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Akan dikoodinasikan	Sudah dikoordinasikan dengan Kasi Pendapatan dan pengguliran DB sudah berjalan dengan lebih baik.	25-Jul-19	Close	Sarpras
61	Dana Bergulir Lambat	Tingkatkan dengan baik dalam melayani pedagang	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Evaluasi Penyelenggaran Dana Bergulir	Monev Bulanan	25-Jul-19	Close	Sarpras
62	Lambatnya dana bergulir menyebabkan pedagang kekurangan dana	kalau bisa kami memohon agar dana bergulir selalu tepat pada waktunya	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Evaluasi Penyelenggaran Dana Bergulir	Monev Bulanan	25-Jul-19	Close	Sarpras
63	Kerapian jalan kurang terutama jalan menuju parkir semrawut	Tolong dibenahi	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Monev ke Lokasi		25-Jul-19	Close	Kenyamanan

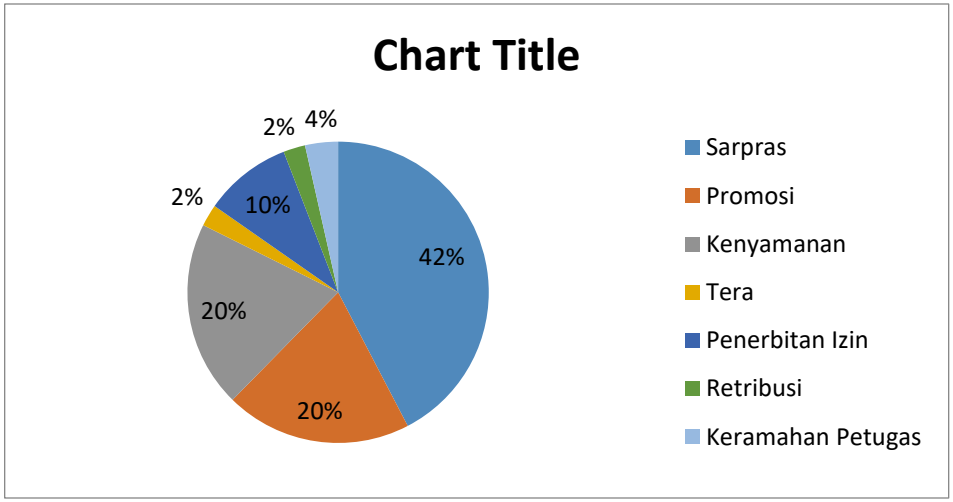
64	Dana Pinjaman dari Dinas Perdagangan dari dulu tidak dinaikan sehingga masih kurang untuk modal, begitu lunas juga tidak langsung turun pinjamannya.	Pinjaman sekiranya bisa benar - benar membantu pedagang di sesuaikan dengan barang dagangan dan juga ketertiban mengangsur	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Evaluasi Penyelenggaran Dana Bergulir	Monev Bulanan	25-Jul-19	Close	Sarpras
65	Kamar mandi dan WC nya kurang terjaga kebersihannya, dan kebersihan / yang nyapu kurang bersih.		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Koordinasi dengan Lurah Pasar	Sudah disampaikan ke Lurah Pasar	25-Jul-19	Close	Kenyamanan
66	Kebersihan dan keamana kurang	Kebersihan dan keamanan mohon ditingkatkan	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Koordinasi dengan Lurah Pasar	Sudah disampaikan ke Lurah Pasar	25-Jul-19	Close	Kenyamanan
67	Kamar mandi kotor sebelah utara		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Koordinasi dengan Lurah Pasar	Sudah disampaikan ke Lurah Pasar	25-Jul-19	Close	Kenyamanan
68	Kebersihan Kurang		Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Koordinasi dengan Lurah Pasar	Sudah di kooedinasikan dengen Lurah Pasar	25-Jul-19	Close	Kenyamanan
69	Pinjaman bergulir terlalu minim kurang meningkat.	Lokasi pasar kadang yang tugas menyapu kurang disiplin	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Niten)	24-Jul-19	Evaluasi Penyelenggaran Dana Bergulir	Monev Bulanan	25-Jul-19	Close	Kenyamanan
70	Semoga lebih baik lagi Pasar Panasan dan tambah ramai	Sering di kontrol pasarnya biar rapi dan terarah	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Panasan)	9-Sep-19	Meningkatkan monev ke pasar	Monev sudah dilaksanakan	10-Sep-19	Close	Kenyamanan
71	Semoga lebih baik lagi Pasar Panasan dan tambah ramai	Sering di kontrol pasarnya biar rapi dan terarah	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Panasan)	9-Sep-19	Meningkatkan monev ke pasar	Monev sudah dilaksanakan	10-Sep-19	Close	Kenyamanan

72	Mohon Bapak yang di Dinas Kab. Bantul jika dasar mengadakan perombakan mohon dipermudah. Agar pedagang merasakan kinerja yang sangat memuaskan dan laris manis.	Semoga pekerjaan / proyek yang akan datang sukses. Aamiin	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Panasan)	9-Sep-19	Identifikasi kebutuhan layanan dan membuat konsep penataan	Monev sudah dilaksanakan	10-Sep-19	Close	Sarpras
73	Percepatlah untuk menanggapi kalau ada aduan pedagang	semoga kedepannya akan lebih baik	Bidang Pengembangan Pasar (Ps Panasan)	9-Sep-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah dikoordinasikan dengan Kasi Promit	10-Sep-19	Close	Kenyamanan
74	Kemampuan SDM ditingkatkan	Akan lebih baik jika acara berjalan tepat waktu	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	11 Oktiber 2019	Close	Kenyamanan
75	Mohon selalu diikutsertakan setiap ada diklat dan pertemuan antar UKM di Wilayah Bantul	Semua sudah berjalan dengan baik, trimakasih untuk kerjasamanya selama ini	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	11 Oktober 2019	Close	Promosi
76		Memberikan Panduan perdagangan internasional berupa pelaku kreatif sebagai guide	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	11 Oktiber 2019	Close	Promosi
77	Pelayanan (tera alat izin) di sosialisasikan!!!	Di sosialisasikan ke UMKM, dipermudah persyaratannya	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Ka UPT	7 Oktober 2019	Close	Tera

78	Pelayanan (tera alat izin) di sosialisasikan!!!	Semoga pelayanandan persyaratan terhadap UKM bisa dipertahankan dan lebih baik lagi setiap UKM diberi kesempatan pameran	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Ka UPT	7 Oktober 2019	Close	Tera
79		Sudah baik terlebih komunikasi dengan UMKM adapun saran kami lebih di tingkatkan sarana untuk kemajuan UKM kedepan	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	-	Sudah disampaikan kepada Kasi KPP	-	Close	Promosi
80		Semoga persyaratan dan pelayanan terhadap UKM bisa dipertahankan dan lebih baik lagi	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	-	-	-	Close	Promosi
81		setiap UKM diberi kesempatan pameran	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	Identifikasi aduan dan tindak lanjutnya	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	11 Oktober 2019	Close	Promosi
82	Event - event pameran kurang diketahui / kurang disosialisasi sehingga kami sering ketinggalan nfo	Pelayanan sudah baik, tetapi banyak info bermanfaat yang masyarakat umum belum tahu, agar sosialisasi digencarkan.	Pengembangan Perdagangan	7-Oct-19	-	Sudah disampaikan kepada Kabid Pengembangan Perdagangan	11 Oktober 2019	Close	Promosi
83		Semoga permohonan izin segera cepat diterbitkan (Izin pemanfaatan los Pasar Grogol) carikan	Bid. Pengembangan Pasar (Pasar Grogol)	9-Oct-19	-	Sudah dikoordinasikan dengan Kasi Pendapatan	9 Okt 2019	Close	Retribusi
84	Semua program kerja sudah bagus	lebih bisa menghargai wakru (tepat waktu)	Bid. Pengembangan Pasar (Pasar Grogol)	9-Oct-19	-	-	-	Close	Promosi

85		Tetap dipertahankan dalam pelayanan yang baik untuk UKM	Bid. Pengembangan Pasar (Pasar Grogol)	9-Oct-19	-	-	-	-	Promosi

Sarpras	36	42.35
Promosi	17	20.00
Kenyamanan	17	20.00
Tera	2	2.35
Penerbitan Izin	8	9.41
Retribusi	2	2.35
Keramahan Petugas	3	3.53
	85	



REKOMENDASI PERBAIKAN

1. Perlu inventarisasi sarana dan prasarana perdagangan, selanjutnya disusun prioritas.
2. Perlu dilakukan penataan pasar secara persuasif dan represif, menambah event pameran, memperjelas proses perijinan dan prosedur tera, serta memperbanyak daftar pelayanan berikut tarifnya
3. Perlu disusun kebijakan yang komprehensif tentang penataan pedagang pasar dan konsep pengembangannya.
4. Perlu kajian besaran retribusi.
5. Koordinasi lintas sektor yang terkait permasalahan di pasar.

.

KESIMPULAN

A. SURVEY

1. Nilai Terendah dari Survei IKM terletak pada Nomor U9 atau Sarana prasarana pengaduan dengan skor sebesar 2,700.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan 69,96

B. KOMPLAIN

1. Komplain terbanyak tahun 2019 masalah sarpras yang ada pada Bidang Pengembangan pasar dengan jumlah komplain 36,
2. Komplain terbanyak tahun 2018 masalah sarpras yang ada pada Bidang Pengembangan pasar dengan jumlah komplain 23,
3. Komplain paling sedikit perihal tera dan retribusi los/kios pada Bidang Pengembangan Pasar dengan jumlah komplain 2