

**LAPORAN SURVEY DAN KOMPLAIN  
DINAS PERDAGANGAN KAB. BANTUL  
PERIODE 2018**

## **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. Peniapan Kuesioner
2. Menentukan Sampel
3. Mengumpulkan Data
4. Mengolah data suevei
5. Menyajikan dalam bentuk laporan.

### **Jenis Survei yang di pakai :**

- Persyaratan pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Biaya/Tarif Pelayanan
- Produk Layanan
- Kopetensi Pelayanan
- Perilaku Pelaksana
- Maklumat Pelayanan
- 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. Menentukan 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:**

- Persyaratan pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Biaya/Tarif Pelayanan
- Produk Layanan
- Kopetensi Pelayanan
- Perilaku Pelaksana
- Maklumat Pelayanan
- Sarana / Penanganan Pengaduan

## RENCANA SURVEY DAN KOMPLAIN

No	Teknis Pengumpulan Sampel	Tempat	Auditor	Tanggal
1.	Acara Pelatihan Pedagang Pasar	Pasar		11/07/2018 24/07/2018 01/08/2018 04/09/2018 18/09/2018 25/09/2018
2.	Manajemen Pelatihan Pedagang Luar Negeri (MPLN)	RR Disdag L2		24/09/2018
3.	Masyarakat Umum Mengajukan Rekomendasi Ijin Usaha	Seksi Kelembagaan dan Pendaftaran Perusahaan		-
4.	Sidang Tera	Pasar		
5.	Pendataan Pedagang	Pasar		
6.	Sosialisasi	Pasar		19/07/2018

## 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	4	3	3	2	3	3	3	3	2
2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3
6	2	3	2	2	2	2	2	2	2
7	2	3	2	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	2	2	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	2	2	4	3	2
11	2	2	3	2	2	3	1	3	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	2	2	2	2	2	2	2
14	2	3	2	2	2	3	3	3	3
15	3	3	2	3	2	3	3	3	3
16	3	2	2	2	2	3	3	2	2
17	3	2	2	2	1	3	3	3	2
18	3	2	2	2	2	2	3	3	2
19	2	3	3	4	4	4	4	4	2
20	2	3	3	3	3	4	2	3	4
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3
23	3	3	3	2	3	3	2	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	2	2	2	2	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3	3	3	2	3
27	2	3	2	3	2	2	2	2	3
28	2	2	3	3	2	2	3	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	2	3	3	2	2	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3
33	3	3	3	1	3	2	3	3	1
34	2	2	2	2	2	3	2	3	2
35	3	3	2	2	2	3	3	3	3

36	3	3	2	2	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	1	4	4	3	4
38	3	3	2	2	2		3	3	1
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	3	2	3	3	3	3	3
41	2	3	2	3	3	3	3	3	3
42	3	2	2	2	2	3	3	3	3
43	3	3	3	4	4	3	4	3	3
44	2	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4
47	2	2	3	3	2	2	3	2	3
48	3	2	2	2	3	3	3	3	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	2	2	3	2	3	2
52	1	2	2	2	2	3	3	2	2
53	3	3	3	3	3	3	2	3	2
54	3	3	2	4	2	2	2	2	3
55	3	2	2	2	1	2	3	3	2
56	3	2	2	2	1	2	3	3	2
57	3	2	2	2	1	2	3	3	2
58	3	2	2	2	1	2	3	3	2
59	3	3	3	3	2	3	3	3	2
60	3	2	2	3	2	2	3	3	2
61	3	1	1	2	3	2	2	3	1
62	3	4	3	3	2	4	3	2	2
63	3	2	3	4	2	3	3	3	2
64	2	2	2	2	2	3	2	3	3
65									
66	4	3	4	4	4	4	4	3	4
67	3	3	2	3	2	2	2	3	2
68	3	3	2	3	2	2	3	2	2
69	3	3	3	3	2	3	3	3	2
70	3	2	2	2	2	3	4	3	3
71	3	2	2	2	3	3	3	3	3
72	3	3	2	2	3	3	3	3	3
73	2	2	3	2	2	3	3	3	2
74	2	2	3	3	2	2	2	3	2
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	3	2	3	2	4	3	4	3	3
77	3	3	3	2	4	3	4	3	3
78	3	2	3	3	2	2	3	2	2
79	3	2	3	3	2	2	3	2	2
80	3	2	3	3	2	2	3	2	2
81	2	2	2	3	2	3	3	2	3
82	2	2	2	3	2	3	3	2	3
83	3	3	2	2	2	3	3	3	2
84	2	3	2	2	2	3	3	3	2

85	2	2	2	3	2	3	3	2	3
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3
87	3	2	2	2	1	2	3	2	3
88	3	2	2	2	1	2	2	2	2
89	2	2	2	2	2	2	3	3	2
90	2	2	2	2	2	2	3	3	3
91	2	4	1	4	2	3	2	4	2
92	3	3	3	3	2	3	3	2	3
93	3	3	2	2	2	3	2	4	3
94	3	3	3	3	2	3	3	3	3
95	3	2	2	3	3	2	3	3	2
96	3	3	3	2	2	3	3	3	2
97	4	2	3	3	2	3	3	3	2
98	3	3	3	3	2	3	3	3	3
99	3	3	3	3	2	3	3	3	3
100	2	3	2	3	2	3	3	3	2
101	2	3	2	3	2	3	3	3	1
102	3	4	3	2	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	2	3	3	3	3
104	3	3	3	3	2	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	2	4	4	3	3	4	2	2
107	1	2	2	2	2	3	4	2	3
108	1	2	2	2	2	3	4	2	3
109	3	2	2	2	2	2	4	2	2
110	3	3	3	3	2	3	3	3	3
111	3	3	2	3	2	3	3	2	3
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	3	2	3	4	2	3	2	3	2
114	3	3	2	3	2	3	3	3	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	3
116	3	3	4	3	3	3	3	3	3
117	3	3	2	3	2	3	3	2	3
118	3	3	2	3	2	3	3	2	3
119	3	3	2	3	2	3	3	2	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	2	3	3	3	2
122	3	2	3	4	2	3	2	3	2
123	3	4	3	3	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	4	4	3	4
125	2	1	1	2	1	2	1	2	3
126	3	3	2	3	3	3	3	2	3
127	3	3	2	3	2	2	3	3	3
128	4	3	2	3	2	2	3	3	3
129	2	2	1	2	2	2	3	3	2
130	2	2	2	2	2	2	3	3	2
131	2	2	2	2	2	2	4	3	2
132	2	2	2	2	2	3	2	3	4
133	2	3	2	3	2	3	3	3	3



134	2	3	2	3	2	3	3	3	3
135	2	3	2	3	2	3	3	3	3
136	2	3	2	3	2	3	3	3	3
137	3	3	2	1	2	3	3	3	3
138	3	3	2	1	2	3	3	3	3
139	2	2	1	2	2	2	2	2	2
140	2	3	3	2	2	3	3	3	3
141	2	2	1	2	2	2	2	2	1
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	3	4	4	4	3	3	3	3
144	4	3	4	4	4	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3
146	3	2	2	2	3	3	3	2	3
147	3	2	3	3	3	3	3	2	2
148	3	2	2	2	3	3	3	4	4
149	3	3	3	1	2	2	4	3	2
150	2	3	2	2	3	3	3	3	2
151	3	3	2	2	3	3	3	3	2
152	3	4	2	2	2	2	4	3	4
153	3	3	2	2	2	3	3	3	3
154	4	3	2	2	2	3	3	3	3
155	4	4	2	2	2	3	3	3	2
156	3	4	2	3	2	3	3	3	2
157	3	4	2	2	2	2	4	4	2
158	2	2	1	2	1	2	1	2	1
159	2	2	2	2	2	2	1	2	2
160	2	2	2	2	2	2	2	2	2
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2
162	2	2	2	2	2	2	2	2	2
163	3	3	2	2	2	3	3	4	2
164	3	2	3	3	3	3	2	3	4
165	4	4	4	4	3	4	3	3	3
166	3	4	3	3	4	4	4	3	2
167	2	3	3	2	2	4	3	3	3
168	2	2	3	2	3	3	3	3	2
169	3	3	2	2	2	3	3	2	1
170	3	3	3	2	3	3	3	3	3
171	3	3	2	2	2	3	3	2	1
172	3	3	2	2	2	2	2	3	3
173	3	3	3	2	3	2	4	3	3
174	3	3	1	2	2	3	3	2	2
175	3	3	2	2	2	3	3	2	1
176	3	3	2	2	2	3	3	3	4
177	3	3	2	2	2	2	2	2	2
178	2	2	2	2	2	2	3	2	2
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2
180	2	2	2	2	2	2	2	2	2
181	3	3	3	3	3	4	3	3	3
182	3	3	3	3	3	4	3	3	3

183	3	3	3	3	3	3	3	4	4
184	3	3	1	3	3	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	4	4	3
186	3	3	3	2	2	3	3	3	3
187	3	3	2	2	2	2	3	2	2
188	3	2	2	2	2	4	4	3	2
189	2	2	1	2	1	1	3	1	1
190	2	1	1	2	1	1	1	1	1
191	3	2	2	2	3	3	3	2	3
192	3	3	2		2	3	3	3	3
193	4	4	3	2	3	3	3	3	3
194	3	2	3	3	1	3	3	2	3
195	4	3	3	2	3	3	4	4	3
196	3	3	3	2	3	4	3	4	2
197	2	2	2	2	2	3	2	2	1
198	3	3	2	2	2	2	3	2	3
199	3	2	2	2	2	2	3	3	3
200	3	2	2	2	2	3	2	3	3
201	4	4	3	4	4	3	4	3	3
202	3	3	3	3	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	4	4	4	4	4
204	3	3	4	2	1	1	1	2	2
205	3	3	3	2	2	3	3	3	3
206	4	4	3	2	3	3	3	3	4
207	3	3	3	3	2	2	3	3	3
208	4	4	4	2	1	1	1	2	2
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	4	4	4	3	3
212	3	3	3	3	2	3	3	3	3
213	3	3	2	2	2	3	2	2	1
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	3	3	3	3	4	4	4	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	2	2	2	3	3	3	3
219	2	2	2	2	2	3	2	3	1
220	3	3		2	2	3	2	3	3
221	4	3	3	2	4	3	3	2	3
222	3	3	3	2	2	3	3	3	3
223									
224	4	3	3	2	4	3	3	3	3
225	4	3	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	2	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	2	3	3	3	4	3	3
231	2	3	3	4	3	3	3	3	3

232	3	3	3	3	3	3	4	3	4
233	4	3	3	3	2	3	4	3	3
234	3	3	2	4	3	3	3	3	2
235	3	3	2	4	3	3	3	3	2
236	3	3	3	3	2	3	3	3	3
237	3	3	4	3	3	3	3	2	3
238	3	3	2	2	2	3	2	3	3
239	4	4	4	4	2	3	2	3	2
240	3	3	3	2	3	3	3	3	4
241	3	3	2	2	2	2	3	2	2
242	3	3	3	2	2	3	3	3	3
243	3	3	3	4	3	4	4	4	3
244	2	2	2	2	3	3	3	3	4
245	2	2	2	2	2	2	2	2	2
246	3	3	2	3	3	3	3	3	2
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	4	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	2	3	2	4	4	3	3
251	4	2	1	2	1	2	2	1	1
252	3	3	3	3	3	2	3	3	3
253	3	3	2	3	3	2	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	1	1	3	3	2	3	2
257	4	4	3	3	2	3	3	3	3
258	4	4	3	3	2	3	3	3	3
259	3	3	3	2	2	3	2	3	2
260	3	3	3	2	4	3	3	2	2
261	3	3	3	2	3	3	3	2	2
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	2	3	3	3	3	2
266	4	3	3	3	2	3	2	3	2
267	4	3	3	3	2	3	3	2	3
268	4	3	2	2	2	3	3	3	3
269	2	2	2	2	2	2	2	2	2
270	2	2	2	2	2	2	2	2	2
271	2	2	2	2	2	2	2	2	2
272	2	2	2	2	2	2	2	2	2
273	3	3	2	2	3	3	3	3	3
274	3	3	2	2	3	2	2	3	1
275	3	3	3	2	2	3	2	3	2
276	2	2	1	1	2	3	3	2	2
277	2	2	3	3	2	3	3	3	2
278	2	3	2	2	2	3	2	3	3
279	2	2	2	2	2	2	2	2	2
280	3	2	3	3	2	2	2	2	1

281	3	2	2	2	2	2	3	2	3
282	3	3	2	3	2	3	3	3	3
283	3	3	3	2	2	3	3	3	3
284	3	3	2	2	3	2	4	2	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	3	2	2	3	2	2	3	3	4
288	3	2	2	3	2	2	1	2	3
ΣNilai /Unsur	811	779	707	725	689	793	824	792	749
NRR / Unsur	2,698	5,228	2,481	2,544	2,409	2,782	2,881	2,769	2,619
NRR tertbg/ unsur	0,297	0,575	0,273	0,280	0,265	0,306	0,317	0,305	0,288
									*)
									2,905
<b>IKM Unit pelayanan</b>									**) 72,632

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur 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

**IKM UNIT PELAYANAN : 72,63**

**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

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Kejelasan petugas pelayanan
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Kecepatan pelayanan
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan
U9	Kesopanan dan keramahan petugas
U10	Ketepatan Jadwal Kegiatan
U11	Kenyamanan lingkungan
U12	Keamanan pelayanan
U13	Penyelenggaraan Rapat, Pelatihan, dll
U14	Materi Rapat, Pelatihan, dll

**KETERANGAN:**

Nilai Terendah dari Survei IKM terletak pada Nomor U10 atau Ketepatan Jadwal Kegiatan dengan skor sebesar 2,739.



**FORM LAPORAN KELUHAN/KOMPLAIN**  
**DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL**  
**PERIODE 2018**

No.	Keluhan/Saran	Saran	Unit/Layanan/ Karyawan yg dituju	Tgl Masuk	RTL	TL	Tgl Keluar	Status (Open /Close)	Jenis
1	Tidak ada tempat sampah per kelompok		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Pudong)	11-Jul-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
2		Agar seandainya minta perijinan dan sebagainya dipermudah	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Pudong)	11-Jul-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin
3		Diharapkan pembangunan pasar dipercepat	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Pudong)	11-Jul-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
4	a. Tempat sampah belum ada b. Selokan masih pada belum tutup jadi timbul bau limbah	a. Disediakan tempat sampah b. Setiap selokan ditutup	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Pudong)	11-Jul-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras

		c. Sering diadakan pelatihan supaya pedagang lebih berpengalaman dan lebih cepat beradaptasi dengan keadaan sekarang ini							
5	Kurangnya perbaikan di pasar Pundong, atap bocor		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Pudong)	11-Jul-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
6	Sayangnya saya belum pernah minta izin untuk mengajukan persyaratan	Harus bisa meningkatkan pelayanan yang lebih baik	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Pudong)	11-Jul-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin
7	Banyak pedagang-pedagang dipasar yang di luar los (di jalan) depan los sehingga membuat kurang nyaman dan mengganggu lalu lintas dalam pasar, pembeli pun kurang	Mohon agar pedagang liar di gang gang (sela antar los) bisa ditertibkan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Pudong)	11-Jul-18	Sosialisasi Perda No. 17 tahun 2012 dan ditindaklanjuti dengan penertiban secara persuasif				Sarpras

	nyaman karena terlalu berdesak-desakan								
8		Lebih ditingkatkankan lagi pelayanannya kepada masyarakat	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Bantul)	19-Jul-18	Pemberian pelatihan kepada ASN tentang pelayanan kepada pedagang				Keramahan Petugas
9		Mudah-mudahan nanti di kedepannya Pasar Bantul lebih nyaman dan bersih	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Bantul)	19-Jul-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
10	Proses balik nama ijin dasar	Semoga lebih cepat	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Bantul)	19-Jul-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin
11	Balik nama kios lama, padahal syarat sudah dikumpulkan		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Bantul)	19-Jul-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin
12		Perlu diperlukan perbaikan Gedung UPT	UPT Metrologi	19-Jul-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras



13	<p>a. Hubungan antara pedagang dengan petugas (dinas) kurang harmonis</p> <p>b. Antara petugas dengan pedagang tidak komunikatif</p>		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Celep)	24-Jul-18	Pemberian pelatihan kepada ASN tentang pelayanan kepada pedagang				Keramahan Petugas
14	Kurangnya komunikasi antara dinas dengan pedagang	Meningkatkan perhatian kepada para pedagang	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Celep)	24-Jul-18	Pemberian pelatihan kepada ASN tentang pelayanan kepada pedagang				Keramahan Petugas
15	Kurangnya komunikasi antara dinas dengan pedagang		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Celep)	24-Jul-18	Pemberian pelatihan kepada ASN tentang pelayanan kepada pedagang				Keramahan Petugas

16	Kurangnya komunikasi antara dinas dengan pedagang		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Celep)	24-Jul-18	Pemberian pelatihan kepada ASN tentang pelayanan kepada pedagang				Keramahan Petugas
17	Kurangnya komunikasi antara dinas dengan pedagang		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Celep)	24-Jul-18	Pemberian pelatihan kepada ASN tentang pelayanan kepada pedagang				Keramahan Petugas
18	Tolong keamanan pasar di tingkatkan, sering terjadi tindak kejahatan di pasar dan pencurian ataupun copet	a. Terus ditingkatkan pelayanan terhadap kami para pedagang b. Pinjaman bergilir terus dijalankan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Celep)	24-Jul-18	Melaksanakan koordinasi dengan dinas terkait				Kenyamanan
19	Banyak pengamen sehingga mengurangi penghasilan dan mengurangi kenyamanan	Mohon dibantu solusi pasaran yang lemah	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Mangiran)	01-Agu-18	Melaksanakan koordinasi dengan dinas terkait				Kenyamanan

20	Tempat saya berjualan kalau hujan bocor	Mohon perbaikan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Mangiran)	01-Agu-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
21		Mohon pedagang diperhatikan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Mangiran)	01-Agu-18					Keramahan Petugas
22	Banyak orang gila sehingga mengganggu dalam keamanan dan banyak genting yang bocor jadi kalau hujan banjir	a. Mohon perbaikan MCK b. Mohon perbaikan jalan, banyak jeglongan di depan pintu	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Mangiran)	01-Agu-18	Melaksanakan koordinasi dengan dinas terkait				Kenyamanan
23	a. Depan kios no. 13 ada orang gila, tiap hari mangkal disana dan sering kencing dan buang air besar b. Kerap kali untuk buang sampah	Apakah orang gila itu bisa dipindah? Dan sampah bisa bersih	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Mangiran)	01-Agu-18	Melaksanakan koordinasi dengan dinas terkait				Kenyamanan

24	Supaya tempat sampah dirapikan	Bagaimana kalau Pasar Mangiran ada satpam supaya tambah aman dari kejahatan dan orang gila	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Mangiran)	01-Agu-18	Melaksanakan koordinasi dengan dinas terkait				Kenyamanan
25	Menurut saya dalam pelayanan tera/tera ulang dilakukan dengan baik		UPT Metrologi		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
26		Sebaiknya dalam melakukan perbaikan alat timbangan dilakukan dengan baik agar awet	UPT Metrologi		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
27		Dalam melakukan pelayanan tera ulang sebelumnya dilakukan sosialisasi kepada pedagang	UPT Metrologi		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera

28		Sebaiknya pemberitahuan untuk sidang tera tidak mendadak	UPT Metrologi		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
29		Sebaiknya petugas memberi penjelasan lebih banyak/lebih jelas mengenai prosedur tera	UPT Metrologi		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
30		Lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat	UPT Metrologi		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
31		Lebih dimudahkan lagi prosedur pelayanannya	UPT Metrologi		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
32	Dimantabkan lagi		Seksi Kelembagaan dan Pendaftaran Perusahaan		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Penerbitan izin
33		Sangat baik, dipertahankan ya Bu :)	Seksi Kelembagaan dan Pendaftaran Perusahaan		Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Penerbitan izin

34	Kurang adanya sosialisasi tentang izin/rekomendasi dari dinas perdagangan	Perlu diadakan promosi/sosialisasi yang bisa meningkatkan pelayanan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Ngipik)	04-Sep-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin
35	Semua sudah bagus, tolong dipertahankan	Tolong diprioritaskan semua pedagang pasar (tradisional) makasih	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Ngipik)	04-Sep-18					Kenyamanan
36	Pengairan sangat kurang	Cukup	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
37	Sosialisasi kurang sehingga ada argumentasi /salah paham antara petugas dan pedagang	Petugas ramah sosialisasi dan koordinasi sama koordinator pedagang	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pemberian pelatihan kepada ASN tentang pelayanan kepada pedagang				Keramahan Petugas
38	Kurang meratanya air dan sarana untuk cuci tangan	Penambahan tanaman-tanaman bunga biar kelihatan tambah asri dan nyaman	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras

39		Penyuluhan bagi pedagang hendak menyeluruh kepada seluruh pedagang. Teknis secara bergilir mungkin per zonasi atau jenis dagangan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18					Promosi
40		Semoga bapak/ibu petugas ikut mendorong/promosikan Pasar Imogiri	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Diadakannya pagelaran wayang kulit untuk promosi pasar pada tanggal 10 November 2018				Promosi
41	Masalah perijinan pasar kok sudah lama, belum turun surat ijinnya. Tolong bagi los biasa dan losarahan jangan dibedakan	Mohon Dinas Perdagangan bersikap sama rata	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin

42	Mohon izin pasar harus ada	Mohon diperhatikan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin
43	Izinnya gak turun-turun	Mohon dipercepat	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pembaruan Aplikasi SKHP	Aplikasi SKHP diajukan Sekretariat di Anggaran Perubahan			Penerbitan izin
44	Pelayanan kurang memuaskan	Mohon untuk diperbaiki	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18					Kenyamanan
45	Pelayanan Dinas Perdagangan sudah bagus dan sempurna	Selain teori minta diadakan praktek langsung	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Diadakannya sekolah pasar				Promosi
46	Pada dasarnya pelayanan Dinas Perdagangan Kab. Bantul sudah bagus, kalau mungkin alangkah lebih sempurna apabila dikasih contoh terapan secara langsung	Selain teori diadakan contoh praktek langsung ini lebih mudah dicontoh	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Diadakannya sekolah pasar				Promosi



47	Untuk menghidupkan pasar tradisional agar dilarang mendirikan super market di dekat pasar tradisional	Para pejabat yang berkaitan sering turun langsung ke lokasi pasar, sekaligus memberi contoh untuk belanja di pasar tradisional	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18					Promosi
48		Mohon diperhatikan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18					Kenyamanan
49		Pasar rakyat dipertahankan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Dengan meningkatkan fasilitas sarana prasarana pasar, meningkatkan SDM pasar dengan pelatihan pedagang				Promosi

50	Air di Pasar Imogiri sering macet	Mohon diperhatikan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Sosialisasi Perda No. 17 tahun 2012 dan ditindaklanjuti dengan penertiban secara persuasif				Sarpras
51	Sosialisasi kurang sehingga ada orientasi pedagang dan petugas	Harus ada sosialisasi petugas sama koordinator	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Keramahan Petugas
52	Alangkah baiknya biaya tera ulang diturunkan dan pihak swasta jangan mendahului masuk pasar	Dari pihak swasta biaya Rp 30.000,00, kami mohon di pemerintah lebih murah lagi	UPT Metrologi	19-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
53	a. Dalam pertemuan ruangan tidak nyaman apalagi dalam melihat materi yang diberikan	a. Materi diberlanjatkan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18					Promosi

	<p>b. Materi terlalu sukar untuk ditangkap</p> <p>c. Yang diundang ada yang bukan pedagang</p>	<p>b. Orang atau peserta tidak berganti-ganti</p>						
54	<p>Selokan yang bau perlu dibersihkan, taman-taman yang mati perlu dihidupkan, lampu yang mati belum diganti, petugas parkir yang kerjanya tidak konsekuen dengan tugasnya, air di masjid sering mati, pohon peridang yang banyak ulatnya minta diganti</p>	<p>Semua masalah diatas mohon diperbaiki, dan mohon diperhatikan, sebelumnya mohon maaf</p>	<p>Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)</p>	<p>19-Sep-18</p>	<p>Pengajuan RAB terlebih dahulu</p>			<p>Sarpras</p>

55	Meninjau kembali semua dasaran los-los yang sudah kelewatan garis	Tempat parkir pedagang supaya diperhatikan, karena pulangnya lama maka harap ditempat yang teduh	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Sosialisasi Perda No. 17 tahun 2012 dan ditindaklanjuti dengan penertiban secara persuasif				Sarpras
56	Air sering mati terutama pada mushola utama, sehingga mengganggu saat menunaikan ibadah	Diperbaiki pompa airnya supaya air bisa lebih lancar	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
57	Selokan air kotor/penuh sampah sehingga kalau musim hujan menyebabkan banjir	Disediakan tong-tong sampah lagi sehingga pengunjung/pedagang pasar tidak membuang sampah sembarangan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras

58	Sekarang maraknya pedagang liar otomatis yang beli tidak mau masuk areal los, jadi kurang pembeli	Saran saya supaya penertiban pedagang yang berada di taman-taman jalanan mohon dirapikan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Imogiri)	19-Sep-18	Sosialisasi Perda No. 17 tahun 2012 dan ditindaklanjuti dengan penertiban secara persuasif				Sarpras
59	Kurang bimtek branding, tolong tambah simulasi	Tambah dong brandingnya	Seksi Pengembangan Ekspor	24-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Promosi
60		Perbanyak kegiatan/event-event pameran dan pelatihan-pelatihan untuk UKM	Seksi Pengembangan Ekspor	24-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Promosi
61		Mohon untuk menyediakan sarana informasi kegiatan Dinas Perdagangan bagi UMKM	Seksi Pengembangan Ekspor	24-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Promosi
62	Sudah baik		Seksi Pengembangan Ekspor	24-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Penerbitan izin

63		Pada umumnya sudah bagus, agar lebih baik lagi untuk ditingkatkan dan mempertahankan poin plus yang sudah ada terutama pelayanan	Seksi Pengembangan Ekspor	24-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Kenyamanan
64		Lebih ditingkatkan lagi mengenai informasi dan kegiatan untuk UKM yang dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan	Seksi Pengembangan Ekspor	24-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Kenyamanan
65		a. Bagus, kita diperkenalkan untuk bisa mengekspor produk kita, dengan difasilitasi untuk pelatihan ini	Seksi Pengembangan Ekspor	24-Sep-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Promosi

		b. Tapi mohon ada pemerataan bagi UKM yang belum bisa mengikuti pameran							
66	Petugas Tera mohon memakai tanda pengenal	Satu tahun sekali di pasar Barongan	UPT Metrologi	09-Okt-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
67	Untuk membedakan petugas memakai tanda pengenal khusus	Tera diadakan satu tahun sekali	UPT Metrologi	09-Okt-18	Koordinasi dengan bidang yang bersangkutan				Tera
68	Fasilitas pasar kurang, mohon diperbaiki agar pembeli meningkat. Contoh: ada taman/tempat bermain dan tempat parkir		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras

69		Supaya Pasar Barongan dikunjungi pembeli harap penjual tidak mahal-mahal	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dengan meningkatkan fasilitas sarana prasarana pasar, meningkatkan SDM pasar dengan pelatihan pedagang				Promosi
70	Pelayanan sarana untuk meminta tempat sampah belum terpenuhi/lambat dari Dinas perdagangan	Kalau mengadakan kegiatan mohon diatas jam 12.00 siang dan untuk pemungutan karcis pasar seperti biasa saja/jangan dirubah	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
71	Retribusi pasar kemahalan, karena tidak sesuai dengan fasilitas yang diterima: perbanyak fasilitas pasar, agar pembeli	Mohon retribusi bulanan pasar jangan dimahalin, mohon diturunkan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dilakukan pengkajian ulang mengenai kenaikan tarif retribusi				Retribusi



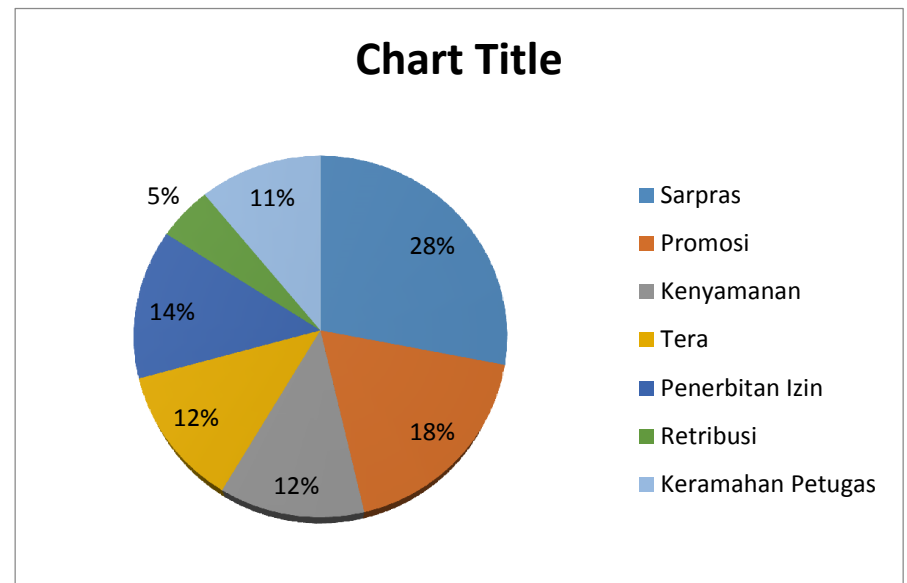
	betah dipasar dan banyak pembeliny								
72	a. Penataan belum dibenahi b. Sampah masih berserakan	Mohon segera dilaksanakan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras
73	a. Ada kerusakan belum dibenahi b. Penataan dagangan belum rapi disepanjang jalan masih ada orang jualan	a. Mohon segera dibenahi ada atap bocor, karena mau hujan b. Segera dibangun pagar keliling untuk keamanan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Pengajuan RAB terlebih dahulu				Sarpras

74	Bagaimana caranya pasar banyak pembelinya dan banyak yang suka belanja ke pasar		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dengan meningkatkan fasilitas sarana prasarana pasar, meningkatkan SDM pasar dengan pelatihan pedagang				Promosi
75	Karcis seperti biasa dimintakan aja per kios atau lapak		Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18					Retribusi
76	Penataan pasar kurang rapi	Restribusi mohon jangan dinaikkan merasa keberatan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dilakukan pengkajian ulang mengenai kenaikan tarif retribusi				Sarpras
77	Penataan pasar kurang rapi	Penarikan retribusi seperti awal jangan dinaikkan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dilakukan pengkajian ulang mengenai kenaikan tarif retribusi				Sarpras

78	Bagaimana supaya pasar kami banyak pembelinya	Pembayaran karcis jangan disetor, diminta saja	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dengan meningkatkan fasilitas sarana prasarana pasar, meningkatkan SDM pasar dengan pelatihan pedagang				Promosi
79	Penataan pasar kurang rapi	Restribusi mohon jangan dinaikkan merasa keberatan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dilakukan pengkajian ulang mengenai kenaikan tarif retribusi				Sarpras
80	Bagaimana supaya pembelinya banyak	Penarikan karcis supaya tidak dinaikkan	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dengan meningkatkan fasilitas sarana prasarana pasar, meningkatkan SDM pasar dengan pelatihan pedagang				Promosi

81		Karcis seperti biasa saja, keadaan pasar semakin sepi, jangan diperberat	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dilakukan pengkajian ulang mengenai kenaikan tarif retribusi				Retribusi
82		Karcis seperti biasa saja, keadaan pasar semakin sepi, jangan diperberat	Bid. Pengembangan Pasar (Ps. Barongan)	09-Okt-18	Dilakukan pengkajian ulang mengenai kenaikan tarif retribusi				Retribusi

Sarpras	23	28,05
Promosi	15	18,29
Kenyamanan	10	12,20
Tera	10	12,20
Penerbitan Izin	11	13,41
Retribusi	4	4,88
Keramahan		
Petugas	9	10,98
	82	









## **REKOMENDASI PERBAIKAN**

1. Perlu inventarisasi sarana dan prasarana pasar, selanjutnya disusun prioritas rencana perbaikan sarana prasarana yang tidak memenuhi syarat.
2. Perlu dilakukan penataan pasar secara persuasif dan represif.
3. Perlu pelatihan perlakuan terhadap pelanggan bagi pedagang pasar.
4. Perlu kajian besaran retribusi.
5. Koordinasi lintas sektor yang terkait permasalahan di pasar.



## **KESIMPULAN**

### **A. SURVEY**

- Nilai Terendah dari Survei IKM terletak pada Nomor U10 atau Ketepatan Jadwal Kegiatan dengan skor sebesar 2,739.
- Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan 72.63

### **B. KOMPLAIN**

- Komplain yang masuk secara keseluruhan berjumlah 82 dengan rincian :
  1. Komplain untuk Bidang Pengembangan Pasar sebanyak 62 komplain.
  2. Komplain untuk UPT Metrologi sebanyak 11 komplain.
  3. Komplain untuk Bidang Pengembangan Perdagangan sebanyak 9 komplain.