



Dinas
Perdagangan Bantul

Laporan Survei Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Semester I
Tahun 2020



disdagbantul



@disdagbantul



Dinas

Perdagangan Bantul



Dinas

Perdagangan Bantul

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Alloh SWT yang telah melimpahkan segala kenSKMatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2020 pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan SKM pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam rangka pelaksanaan survey SKM yang telah dilakukan pada Semester 1 Tahun 2020 . Kami ucapkan kepada banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey SKM Semester 1 Tahun 2020 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Bantul pada umumnya.

Bantul, Juni 2020
Kepala Dinas,

Drs. Sukrisna Dwi Susanta, M.Si
Pembina Tk I, IV/b
NIP. 196802161993031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Dasar Hukum	2
Maksud Dan Tujuan	3
Ruang Lingkup	3
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN.....	4
Penyiapan Bahan	4
Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	5
Pengolahan Data.....	5
Pelaporan.....	6
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	7
Karakteristik Responden.....	7
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	10
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	11
Nilai Perbandingan Hasil Survey SKM.....	12
BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH.....	14
Analisa Masalah	14
Pemecahan Masalah.....	14
BAB IV. PENUTUP	16
Kesimpulan.....	16
Saran.....	16
BAB V. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM.....	16
LAMPIRAN	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM.....	4
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	7
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	8
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	10
Tabel 6. Nilai rata-rata unsur pelayanan.....	11
Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 8. Perbandingan Nilai Persepsi Unsur Pelayanan	12
Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	8
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	8
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	9
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner SKM	17
Lampiran 2. SK Tim Penyusunan SKM Tahun 2020	18
Lampiran 3. Karakteristik Data Responden	21
Lampiran 4. Rekapitulasi Nilai SKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	22

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Dinas Perdagangan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Perdagangan melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat". Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back/* umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

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

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT".

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Bupati Bantul Nomor. 2 tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Maksud Dan Tujuan

Survey penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester 1 Tahun 2020 ini difokuskan pada di Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul sebanyak 366 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1).

BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survey Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun SKM sebagai pada tabel berikut, sedangkan surat keputusan selengkapnya tercantum dalam Lampiran 2.

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun SKM

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Drs. Sukrisna Dwi Susanta	Ketua	Kepala Dinas
2.	Priyo Harwijayanto, S.Si, M.Si	Sekretaris	Sekretaris
3.	Novriyeni, S.Pt, M.Ec.Dev	Anggota	Kasubag PKA
4.	Wuri Puspitasari	Anggota	Staf
5.	Badarudin	Anggota	Staf

Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 366 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Juli – Desember 2019.

Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert, setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 :

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

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Pelaporan

a. Indeks per Unsur Pelayanan

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 memudahkan interpretasi, nilai SKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey SKM terhadap 366 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey SKM Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

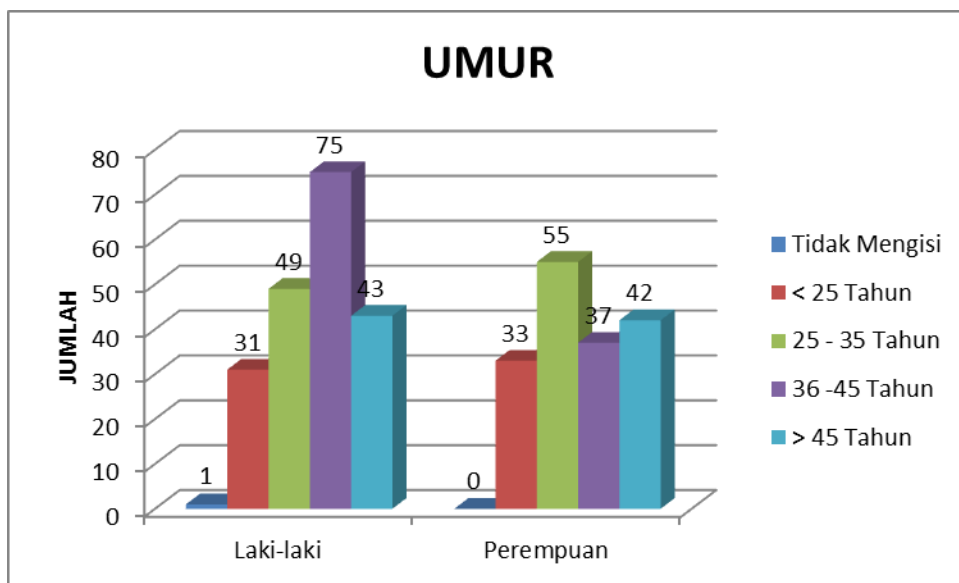
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 186 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	1	0	1
2	< 25 Tahun	31	33	64
3	25 - 35 Tahun	49	55	104
4	36 -45 Tahun	75	37	112
5	> 45 Tahun	43	42	85
Total		199	167	366

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul secara merata berada pada kelompok umur 25 - 35 Tahun dan 36 - 45 Tahun, meski paling dominan berada pada kelompok umur Tahun 36 - 45 Tahun. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Gambar 1.



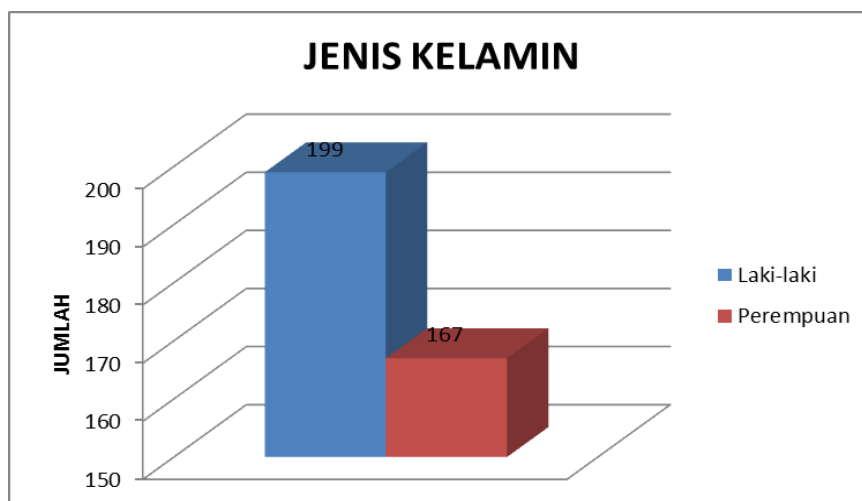
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 366 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	199	54,37
2	Perempuan	167	45,63
Jumlah		366	100

Responden laki-laki dominan (54,37%) sebagai pengguna jasa pada Dinas Perdagangan. Hal ini karena memang kebanyakan para pedagang dominan laki-laki. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

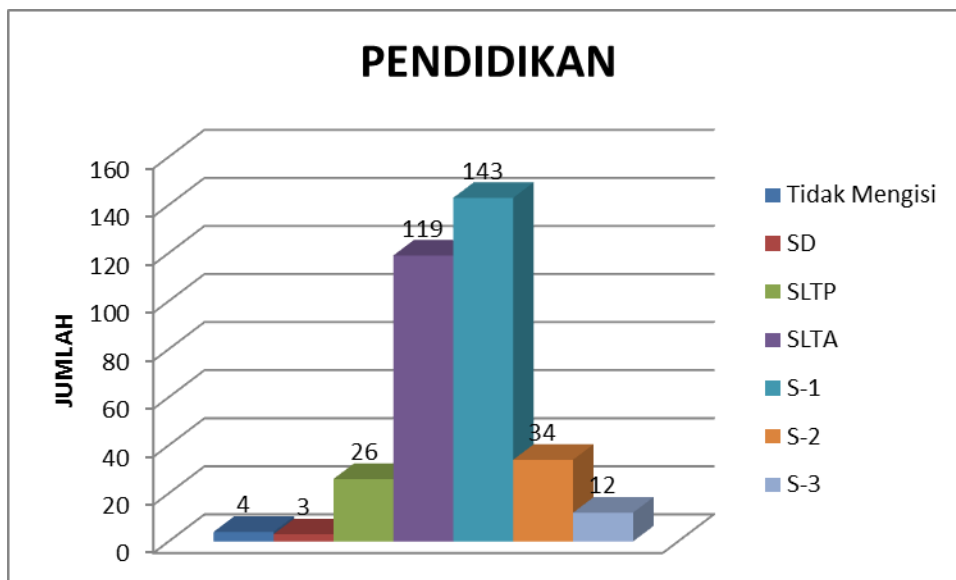
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Perdagangan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	4	1,17
2	SD	3	0,88
3	SLTP	26	7,62
4	SLTA	119	34,9
5	S-1	143	41,94
6	S-2	34	9,97
7	S-3	12	3,52
Total		341	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan S-1 mendominasi (41,94%), diikuti dengan kelompok pendidikan SLTA (34,9%), S2 (9,97%) dan SLTP (7,62%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada Dinas Perdagangan memiliki pendidikan yang setara dengan S-1. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.



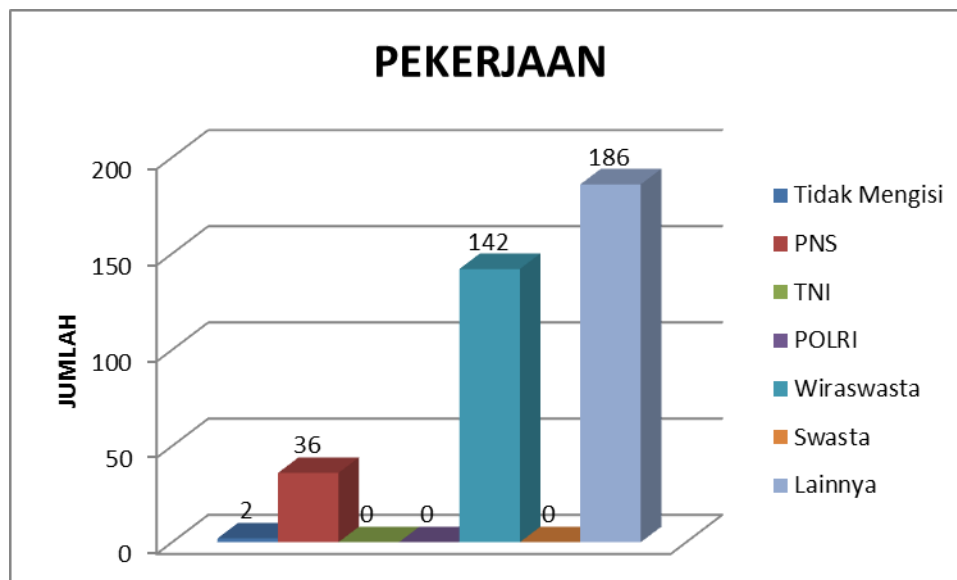
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Perdagangan. Pendidikan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	2	0,55
2	PNS	36	9,84
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	142	38,8
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	186	50,82
Total		366	100



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul diperoleh dari survey terhadap 366 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul. Survey dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Juni tahun 2020.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 366 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,475
U2	Prosedur	3,426
U3	Waktu pelayanan	3,402
U4	Biaya/tarif	3,765
U5	Produk layanan	3,495
U6	Kompetensi pelaksana	3,530
U7	Perilaku pelaksana	3,481
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,385
U9	Sarana dan prasarana	3,577

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Nilai Tertinggi
- **) : Nilai Terendah
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur: $NRR \text{ per unsur} \times 0,11$

Dari Tabel 6 di atas, terlihat bahwa 9 unsur pelayanan memperoleh nilai persepsi di atas 3 dengan nilai tertinggi pada unsur Biaya/tarif. Kelima unsur dengan nilai tertinggi adalah:

- a. Biaya/tarif
- b. Sarana dan prasarana
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Produk layanan
- e. Perilaku pelaksana

Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari sisi informasi terkait biaya/tarif pelayanan di Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul sudah diketahui oleh masyarakat. Informasi yang sampai di masyarakat ini harus tetap dipertahankan.

Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Hal ini menjadi masukan yang sangat berarti dan menjadi perhatian bagi Dinas perdagangan agar dapat memberikan pelayanan semakin baik kaitannya dengan respon dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 366 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Dinas Perdagangan

Semester II Tahun 2019 adalah **87,60** Kuesioner hasil dari responden seperti pada Lampiran 5.

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Dengan nilai SKM (Nilai Interval Konversi SKM) sebesar **87,60**, dengan melihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul adalah **“BAIK”**.

Perbandingan Hasil Survey SKM

Nilai SKM Dinas Perdagangan Kab. Bantul meningkat setiap tahunnya, meskipun terlihat mengalami penurunan bila dibandingkan dengan tahun 2018. Pada tahun 2018 Semester I dimana nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 71,81, dengan kategorisasi Mutu Pelayanan “BAIK” sedangkan pada Semester I Tahun 2020 nilai SKM (Nilai Interval Konversi SKM) sebesar 87,60, dengan kategorisasi Mutu Pelayanan “BAIK”. Meskipun mengalami kenaikan pada nilai IKM namun kategorisasi Mutu Pelayanan turun karena adanya perubahan pada Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Selain perubahan nilai persepsi kategorisasi mutu pelayanan, unsur pelayanan yang menjadi ukuran penilaian juga berubah, tahun 2018 ada 14 unsur pelayanan menjadi 9 unsur pelayanan di tahun 2020.

Tabel 8. Perbandingan Nilai Persepsi Unsur Pelayanan

PERBANDINGAN NILAI PERSEPSI UNSUR PELAYANAN			
Semester I Tahun 2018		Semester I Tahun 2020	
Kecepatan Pelayanan	3,118	a. Biaya/tarif	3,765
Kejelasan petugas pelayanan	2,924	b. Sarana dan prasarana	3,577
Kemampuan petugas pelayanan	2,922	c. Kompetensi Pelaksana	3,530
Prosedur pelayanan	2,904	d. Produk Layanan	3,495
Kesopanan dan keramahan petugas	2,901	e. Perilaku Pelaksana	3,481

Unsur Pelayanan terendah pada Semester I Tahun 2018 adalah pada unsur keamanan pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul keamanan pelayanan belum terlaksana dengan baik. Sedangkan pada Semester I Tahun 2020 unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini menjadi masukan yang sangat berarti dan menjadi perhatian bagi Dinas perdagangan agar dapat memberikan pelayanan semakin baik.

BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey SKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah tidak terdistribusi secara merata kuesioner pada tiap responden. Pada Semester I 2020 ini responden SKM Dinas Perdagangan banyak didistribusikan ke para pedagang pasar, sedangkan pada responden lain distribusinya terbatas.
2. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey SKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

3. Masalah petugas kurang independen dan belum berpengalaman

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya obyektifitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.
- petugas survey belum pernah ditatar sehingga kurang mampu menjalankan tupoksinya.

Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan – persyaratan maupun biaya yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/ spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat
2. Memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mempercepat proses pelayanan dan memastikan bahwa petugas sesuai dengan waktu yang ditentukan.
3. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/ pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan Publik. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

4. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

BAB IV. PENUTUP

Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survey Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama ± 6 (enam) bulan dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai SKM Dinas Perdagangan setelah dikonversikan (87,60) berada pada interval 76,61 - 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah **Baik**.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Saran

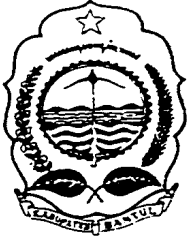
Pemerintah Kabupaten Bantul diharapkan membentuk Tim Survey SKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survey SKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey SKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

BAB V. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1	Persyaratan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	3 bulan	Sekretariat
2	Prosedur	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	3 bulan	Sekretariat
3	Waktu pelayanan	Mengkaji ulang SOP yang sudah disusun	3 bulan	Sekretariat
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Mengoptimalkan sarana pengaduan, saran dan masukan	6 bulan	Sekretariat

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL

DINAS PERDAGANGAN

Komplek Pemda II Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bantul
Jalan Lingkar Timur Manding, Trirenggo, Bantul, DI. Yogyakarta 55714
Telp. 0274.367338; Fax. 0274.367504; Email: dinas.perdagangan@bantulkab.go.id

SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL

Nomor:

T E N T A N G

TIM ANALISIS DAN PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN DINAS PERDAGANGAN KABUPATEN BANTUL TAHUN ANGGARAN 2019

**KEPALA DINAS PERDAGANGAN
KABUPATEN BANTUL**

- Menimbang : a. bahwa agar kualitas pelayanan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dapat diukur, perlu dilaksanakan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- b. bahwa untuk kelancaran Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul Tahun Anggaran 2019 dipandang perlu membentuk dan menetapkan Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- c. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu, cakap serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, dipandang perlu ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 15 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan

Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah

5. Undang-undang Nomor : 6 Tahun 2008, tentang Pedoman evaluasi penyelenggaraan pemerintah daerah
6. Undang-undang Nomor : 25 th. 2009 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 39 Tahun 2006 Tentang Tata cara pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan
8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : EP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah
12. Peraturan Bupati Bantul Nomor. 2 tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul TA. 2019, dengan Susunan dan Personalia sebagaimana tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Drs. Sukrisna Dwi Susanta	Ketua	Kepala Dinas
2.	Priyo Harwijayanto, S.Si, M.Si	Sekretaris	Sekretaris
3.	Novriyeni, S.Pt, M.Ec.Dev	Anggota	Kasubag PKA
4.	Wuri Puspitasari	Anggota	Staf
5.	Badarudin	Anggota	Staf

Kedua Tugas dan Tanggung jawab Tim Analisis dan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengkoordinasikan, mengevaluasi dan melaporkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Ketiga Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada DPA SKPD Dinas Perdagangan Kabupaten Bantul TA. 2019.

Keempat

Keputusan ini dinyatakan berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Terpadu Program/Kegiatan Perdagangan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bantul

Pada tanggal : Juni 2020

Kepala Dinas,

Drs. Sukrisna Dwi Susanta, M.Si

Pembina Tk I, IV/b

NIP. 196802161993031003

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth. :

1. Kepala Inspektorat Wilayah Kabupaten Bantul
2. Kepala DPPKAD Kabupaten Bantul.
3. Yang bersangkutan, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.
4. Peringgal.

DATA RESPONDEN
Tanggal 01 Januari 2020 sampai 30 Juni 2020

OPD : Dinas Perdagangan

ALAMAT : Komplek Perkantoran Terpadu Pemda II Bantul Jl. Lingkar Timur, Trirenggo, Bantul, Yogyakarta

Tlp/Fax. : 0274-367338 / 0274-367504

No Responden	Jenis Kelamin		Pendidikan							Pekerjaan							Umur				
	L	P	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5
1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
2	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
3	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
4	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
5	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
6	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
7	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
8	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
9	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
10	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
11	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
12	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
13	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
14	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
15	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
16	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
17	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
18	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
19	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
20	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
21	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
22	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
23	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
24	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
25	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
26	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
27	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
28	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
29	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
30	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
31	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
32	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
33	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
34	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
35	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
36	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
37	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
38	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
39	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
40	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
41	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
42	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
43	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
44	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
45	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
46	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
47	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
48	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
49	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
50	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
51	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
52	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
53	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
54	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
55	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
56	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
57	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
58	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
59	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
60	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
61	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
62	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
63	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
64	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
65	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
66	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
67	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
68	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
69	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
70	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
71	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-
72	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-

156	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
157	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
158	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
159	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
160	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
161	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
162	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
163	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
164	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
165	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
166	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
167	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
168	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
169	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
170	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
171	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
172	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
173	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
174	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
175	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
176	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
177	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
178	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
179	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
180	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
181	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
182	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-
183	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
184	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
185	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
186	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
187	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
188	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
189	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
190	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
191	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
192	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
193	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
194	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
195	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
196	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
197	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
198	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
199	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
200	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
201	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
202	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
203	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
204	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
205	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
206	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
207	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
208	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
209	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
210	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
211	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
212	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
213	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
214	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
215	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
216	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
217	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
218	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
219	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
220	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
221	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
222	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
223	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
224	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
225	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
226	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
227	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
228	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
229	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
230	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
231	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
232	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
233	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
234	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
235	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
236	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
237	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
238	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-

322	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
323	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
324	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
325	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
326	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
327	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
328	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
329	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
330	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
331	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
332	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
333	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
334	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
335	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
336	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
337	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
338	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
339	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
340	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
341	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
342	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
343	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
344	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
345	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
346	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
347	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
348	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
349	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
350	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
351	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
352	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
353	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
354	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
355	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
356	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
357	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
358	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
359	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
360	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
361	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
362	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
363	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
364	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
365	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
366	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
JML	199	167	4	3	26	119	143	34	12	2	36	0	0	142	0	186	1	64	104	112	85	

REKAP DATA RESPONDEN

A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	199	54,37
2	Perempuan	167	45,63
Jumlah		366	100

B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	1	0	1
2	< 25 Tahun	31	33	64
3	25 - 35 Tahun	49	55	104
4	36 -45 Tahun	75	37	112
5	> 45 Tahun	43	42	85
Total		199	167	366

C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	4	1,17
2	SD	3	0,88
3	SLTP	26	7,62
4	SLTA	119	34,9
5	S-1	143	41,94
6	S-2	34	9,97
7	S-3	12	3,52
Total		341	100

D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	2	0,55
2	PNS	36	9,84
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	142	38,8
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	186	50,82
Total		366	100

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

OPD : Dinas Perdagangan

: Komplek Perkantoran Terpadu Pemda II Bantul Jl. Lingkar Timur, Trirenggo,
Bantul, Yogyakarta

ALAMAT

Tlp/Fax.

: 0274-367338 / 0274-367504

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3
8	3	3	3	4	4	3	3	2	4
9	3	4	4	4	4	3	3	2	4
10	3	3	4	3	3	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	2	4	4	4	0	3	3	4
13	3	3	4	4	3	3	3	2	3
14	4	4	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	3	3	4	4	4	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	2	3
19	3	0	2	4	3	3	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	4	0	4	4	4	4	3	3	4
24	4	3	4	4	4	4	3	3	4
25	4	4	4	4	3	3	3	4	3
26	3	4	4	4	0	3	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	3	3	3	4	4	4	3	4	3
31	4	4	4	4	3	3	3	2	4
32	3	3	4	4	4	4	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	3	3	3	3	4	0	3	2	3
35	3	3	3	4	3	4	4	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3	4
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4
39	3	4	3	4	3	3	4	4	4
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	3	3	4	3	4
43	3	4	3	4	3	3	4	3	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	0	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	0	4	4
50	0	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	0	4	4
58	4	3	3	3	4	4	0	4	4
59	4	3	3	3	4	4	3	3	3
60	4	4	4	3	4	4	3	4	4
61	0	0	0	0	0	0	0	0	4
62	4	4	3	3	3	3	0	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	4	3	3	4	4	4	4	4
66	4	4	2	3	3	3	0	3	3
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	3	3	3	3	3	3	4	4
69	4	4	3	3	3	3	3	4	4

151	3	2	2	3	3	3	3	3	4
152	1	2	1	2	1	2	2	1	1
153	3	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	3	4	4	4	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	3	4	4	3	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4
165	4	3	4	4	4	4	3	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	3	4	4
168	3	3	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	3	3	4	4	4	4	4	4	4
172	3	3	3	4	4	4	3	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	3	4	4	3	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	2	4
176	3	3	3	4	3	3	4	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	2	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	3	3	3
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3	3	4	2	4
184	3	3	2	4	3	3	3	2	4
185	3	3	2	4	2	3	3	2	4
186	3	3	3	4	3	3	4	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	2	3
188	3	4	3	4	4	4	3	3	4
189	4	4	4	3	4	4	4	3	4
190	4	4	3	4	4	4	3	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	3	3	4	3	4	4	3	3
193	3	4	3	4	4	4	4	3	3
194	3	3	3	4	3	4	4	3	3
195	4	4	4	4	3	4	4	4	3
196	3	3	4	4	4	4	4	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	3	3	4	3	4	4	3	3
200	3	3	3	4	3	3	4	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4
202	3	3	3	4	3	4	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	3	3	3	4	3	3	4	3	3
209	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4	3	3	4	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	4	3	3	3	2	4
215	3	3	3	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	4	3	4	4	3	3
217	4	3	4	4	4	4	3	4	4
218	3	3	4	4	4	4	4	3	4
219	3	3	3	3	3	3	3	4	4
220	3	3	3	4	3	4	4	4	4
221	4	3	3	4	4	4	4	4	3
222	3	3	3	4	4	4	4	4	3
223	3	3	3	4	4	4	4	4	3
224	3	3	4	4	4	4	4	3	3
225	3	3	4	4	3	4	4	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	4	3	3	3	3	3
228	3	3	4	3	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	4
230	3	3	3	4	3	3	4	3	3
231	3	3	3	4	3	4	4	3	4

313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3
322	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3
323	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
324	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3
325	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
326	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
327	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
328	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
332	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
339	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
340	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
342	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3
343	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3
344	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2
345	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
346	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
347	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
348	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
349	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
350	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
351	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
352	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
353	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2
354	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3
355	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3
356	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3
357	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
358	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
359	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3
360	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
361	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3
362	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
363	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
364	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
365	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3
366	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3
Snilai / unsur	1272	1254	1245	1378	1279	1292	1274	1239	1309	
NRR / unsur	3,475	3,426	3,402	3,765	3,495	3,530	3,481	3,385	3,577	
NRR Tertbg /Unsur	0,386	0,381	0,378	0,418	0,388	0,392	0,387	0,376	0,397	*)
IKM Unit pelayanan										3,504
										**) 87,599

Keterangan :

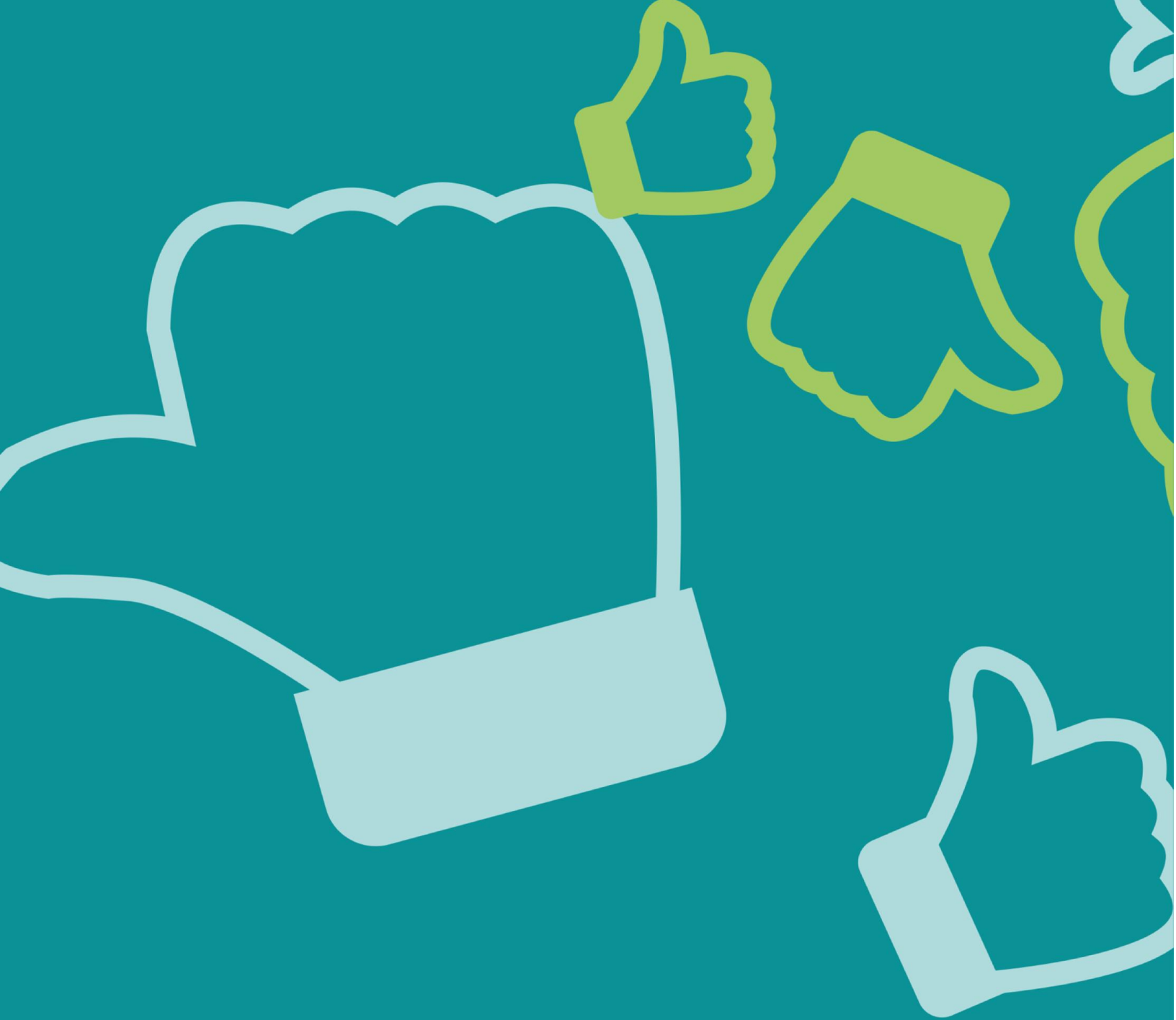
- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 NRR : Nilai rata-rata
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur : $\frac{\text{Jumlah nilai per unsur dibagi}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
 NRR tertimbang per unsur : $\text{NRR per unsur} \times 0,11$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,475
U2	Prosedur	3,426
U3	Waktu pelayanan	3,402
U4	Biaya/tarif	3,765
U5	Produk layanan	3,495
U6	Kompetensi pelaksana	3,530
U7	Perilaku pelaksana	3,481
U8	Penanganan Pengaduan	3,385
U9	Sarana dan prasarana	3,577

IKM UNIT PELAYANAN : 87,60

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99



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