

LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2024



DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM..	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester I Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 24 orang. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 24 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 24 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	42%
		PEREMPUAN	14	58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	10	42%
		DIII	0	0%
		SI	14	58%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	3	13%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	21	87%
4	JENIS LAYANAN	PERMINTAAN DATA	22	92%
		LAYANAN DINAS	0	0%
		LAINNYA	2	8%

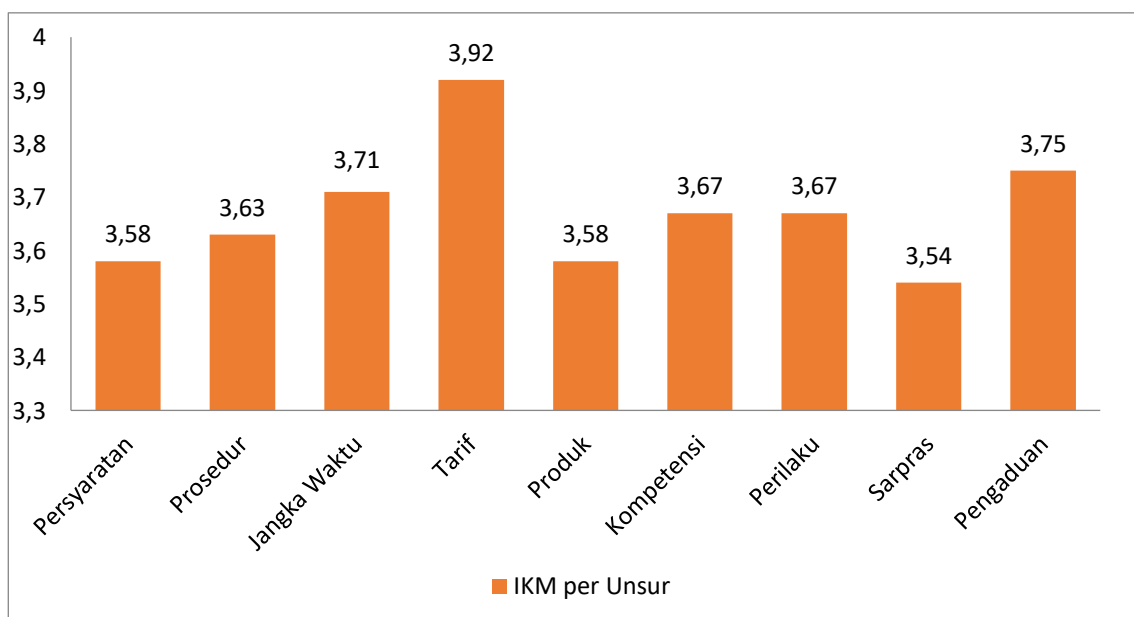
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,62	3,65	3,69	3,92	3,62	3,65	3,65	3,54	3,77
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,78 (A sangat baik)								

IKM PER UNSUR

PADA DINAS KOPERASI USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN KOTA PONTIANAK SEMESTER 1 TAHUN 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54. Selanjutnya Produk dan Persyaratan yang mendapatkan nilai sama yaitu 3,58 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur termasuk unsur ketiga terendah dengan nilai 3,63.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,92, Pengaduan mendapatkan nilai 3,75 nilai tertinggi kedua serta Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,71.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana dan Prasarana akan terus ditingkatkan guna kenyamanan bagi penerima layanan”.
- “Produk pelayanan dan Persyaratan akan dipermudah dan dikelola dengan baik.
- “Prosedur layanan dipermudah dan waktu pelayanan dipercepat bagi para penerima layanan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yaitu Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Mengevaluasi dan meningkatkan Sarana dan Prasarana yang tersedia			√	√	Kepala Diskumdag Kota Pontianak
2.	Produk Layanan	Memperjelas Produk Layanan yang tercantum dalam standard pelayanan			√	√	Kepala Diskumdag Kota Pontianak
3.	Prosedur Pelayanan	Meninjau dan mengevaluasi SOP terkait pelayanan			√	√	Kepala Diskumdag Kota Pontianak

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Perdagangan Kota Pontianak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,78. nilai SKM Diskumdag Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur baik dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,92 tertinggi kedua dari unsur Pengaduan dengan nilai 3,75, dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya dengan nilai 3,71.

Kota Pontianak, Juni 2024

Plt. Kepala Dinas Koperasi Usaha Mikro dan
Perdagangan Kota Pontianak



SYF.ADRIANA FARIDA, SE,M.Si

NIP.196408051994032009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

No urut responden	IDENTITAS RESPONDEN			NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	JK	Pddk	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	3	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	1	4	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	4	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	2	4	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	6	3	3	3	4	3	4	3	3	4
15	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
17	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	4	6	3	3	4	4	4	4	3	4	4
19	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	2	4
22	1	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	3	6	3	4	4	4	3	3	4	3	2
JUMLAH NILAI PER UNSUR				86	87	89	94	86	88	88	85	90
NRR PER UNSUR (JML NILAI PER UNSUR : JML KUESIONER YG TERISI)				3,63	3,58	3,58	3,88	3,50	3,63	3,71	3,54	4,00
BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG (1 : JUMLAH UNSUR)				0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11
NILAI TERTIMBANG PER UNSUR ((JML NILAI PER UNSUR x BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG)/ JML KUISIONER))				0,40	0,39	0,39	0,43	0,39	0,40	0,41	0,39	0,44

JENIS KELAMIN RESPONDEN	
LAKI-LAKI (1)	PEREMPUAN (2)
7	17

PEKERJAAN	
1. PNS	0
2. TNI	0
3. POLRI	0
4. SWASTA	2
5. WIRSAUSAHA	14
6. LAINNYA	8
	24

PENDIDIKAN	
1. SD	1
2. SMP	0
3. SMA	13
4. S-1	9
5. DIII	0
6. S-2 Ke Atas	1
	24

JENIS LAYANAN	
1. SEKRETARIAT	4
2. KOP DAN UKM	8
3. PASAR	0
4. PERDAGANGAN	0
5. INDUSTRI	12
6. LAIN-LAIN	0
	24

NILAI PER UNSUR PELAYANAN :

NO.	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat		
		IKM	IKM Konvesi	Mutu
1	Persyaratan	3,63	90,63	A
2	Prosedur	3,58	89,58	A
3	Waktu pelayanan	3,58	89,58	A
4	Biaya/tarif	3,88	96,88	A
5	Produk Layanan	3,50	87,50	B
6	Kompetensi pelaksana	3,63	90,63	A
7	Perilaku pelaksana	3,71	92,71	A
8	Sarana dan Prasarana	3,54	88,54	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	100,00	A
NILAI RATA-RATA		3,67	91,78	

NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT :

91,78

KINERJA PELAYANAN :

SANGAT BAIK

KATEGORI PELAYANAN :

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

Pontianak, 30 Juni 2024
Plt. Kepala Dinas Koperasi Usaha Mikro
Dan Perdagangan Kota Pontianak



Syf. ADRIANA FARIDA, SE, M.Si
NIP.196408051994032009

2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM