

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN
KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
TAHUN 2022**



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM tahun 2022 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara pada umumnya dan bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Tanjung Selor, 09 September 2022

Kepala Dinas,



Hj. Hasriyani, SH., MM
Pembina TK. I, IV/b

NIP. 19730717 200312 2 008



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.2.1 Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.2.2 Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Landasan Teori	5
1.4 Metodologi	7
1.5 Sistematika Penulisan	10
1.6 Realisasi Pengumpulan Data.....	10
BAB II SEGMENTASI RESPONDEN	11
2.1 Profil Organisasi	11
2.2 Gambaran Umum Responden	12
2.3 Responden Menurut Karakteristik.....	13
2.3.1 Kelompok Umur	13
2.3.2 Jenis Kelamin	13
2.3.3 Pendidikan	14
2.3.4 Pekerjaan	15
BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN.....	17
3.1 Indeks Kepuasan Terhadap Masing-Masing Unsur pada SKM17	17
3.1.1 Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Persyaratan.. ..	17
3.1.2 Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana.....	18
3.1.3 Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Perilaku Pelaksana	18



3.1.4 Kepuasan Responden Terhadap Produk Layanan.....	19
3.1.5 Kepuasan Responden Terhadap Prosedur	20
3.1.6 Kepuasan Responden Terhadap Waktu Pelayanan.....	20
3.1.7 Kepuasan Responden Terhadap Biaya/Tarif	21
3.1.8 Kepuasan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	22
3.1.9 Kepuasan Responden Terhadap Waktu Pelayanan.....	22
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Umum	23
BAB IV PENUTUP	26
4.1 Kesimpulan.....	26
4.2 Saran, Rencana Tindak Lanjut Hasil dan Laporan Tindak Lanjut SKM	27
4.2.1 Saran	27
4.2.2 Saran Perbaikan Dari Responden.....	27
4.3 Rencana Tindak Lanjut	28
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil SKM pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM	23
Tabel 4.1 Tindak Lanjut Hasil SKM	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Umur..	13
Gambar 2.2	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Gambar 2.3	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
Gambar 2.4	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Gambar 3.1	Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Persyaratan..	17
Gambar 3.2	Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana	17
Gambar 3.3	Kepuasan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana	18
Gambar 3.4	Kepuasan Responden Terhadap Produk Layanan	19
Gambar 3.5	Kepuasan Responden Terhadap Prosedur.....	20
Gambar 3.6	Kepuasan Responden Terhadap Waktu Pelayanan	21
Gambar 3.7	Kepuasan Responden Terhadap Biaya/Tarif	21
Gambar 3.8	Kepuasan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana	22
Gambar 3.9	Kepuasan Responden Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	22
Gambar 3.10	Hasil SKM Disperindagkop dan UKM Provinsi Kalimantan Utara	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Rekomendasi Statistik dari BPS 1	30
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Statistik dari BPS 2	31
Lampiran 3	Kuesioner SKM 1	32
Lampiran 4	Kuesioner SKM 2	33
Lampiran 5	Dokumentasi	34
Lampiran 6	Pengolahan Data SKM	35



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparaturnegara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparaturnegara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi on-line, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Pelayanan publik oleh aparaturnegara saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai



media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang



tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkauan layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



1.2 TUJUAN DAN MANFAAT

1.2.1 Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara kepada masyarakat;
- b. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara;
- c. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

1.2.2 Manfaat Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

- a. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara;
- c. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam



penyelenggaraan pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara;

- e. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
- f. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
- g. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.3 Landasan Teori

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu.

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



1.4 Metodologi

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat yang mengikuti pelatihan yang dilaksanakan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

a. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalbar.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Tidak (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll);

2 = Cukup (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll);



3 = Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll;

4 = Sangat (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat /
Mampu, dll)

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus hal-hal terkait kepegawaian. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 135 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Hal ini dikarenakan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Provinsi Kalimantan Utara merupakan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, sehingga jumlah responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 135 orang.

Survei Kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dilaksanakan pada lingkungan Survei Kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 1 Maret s.d 15 Juli 2022 dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat/peserta pelatihan pengguna layanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

2. Tahap Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :



1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu :
 - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
 - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111;
 - c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

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

IKM Unit Pelayanan X 25

Mutu Pelayanan :

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



1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun dengan sistematika berikut :

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

Bab II Segmentasi Responden, berisi gambaran umum responden dan responden menurut karakteristik.

Bab III Analisis Kepuasan Layanan, berisi indeks kepuasan terhadap masing-masing unsur pada SKM dan indeks kepuasan masyarakat secara umum.

Bab IV Penutup, berisi kesimpulan, saran, rencana tindak lanjut dan laporan tindak lanjut.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

Target Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara ini adalah masyarakat/pengurus koperasi yang mengikuti pelatihan kewirausahaan pada Tahun 2022. Survei ini melibatkan 218 responden peserta pelatihan yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.



BAB II SEGMENTASI RESPONDEN

2.1 PROFIL ORGANISASI

Provinsi Kalimantan Utara terbentuk sebagai Daerah Otonom Baru berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012 pada tanggal 25 Oktober 2012. Sebagai Provinsi baru yang ke 34 di Indonesia secara resmi mulai aktif sejak tanggal 22 April 2012 seiring dengan dilantiknya Penjabat Gubernur Kalimantan Utara Bapak Dr. H. Irianto Lambrie oleh Menteri Dalam Negeri Bapak Tjahjo Kumolo atas nama Presiden Republik Indonesia di Jakarta. Untuk itu Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara sebagai Daerah Otonom Baru berupaya meletakkan dasar-dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 09 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan pemerintah daerah;
- b. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Perencanaan Pembangunan Perindustrian;
- c. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Perizinan Industri;
- d. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Sistem Informasi Industri;



- e. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Perizinan dan Pendaftaran Perusahaan;
- f. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Sarana Distribusi Perdagangan;
- g. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Stabilitas Harga Barang Kebutuhan Pokok dan Barang Penting;
- h. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Pengembangan Ekspor;
- i. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis Standarisasi dan Perlindungan Responden;
- j. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
- k. Pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis
- l. Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional; dan
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

2.2 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat menargetkan responden yaitu peserta pelatihan kewirausahaan yang merupakan para pelaku UMKM dan pengurus/anggota koperasi. Pada tahun 2022 ditarget sebanyak 21 kegiatan pelatihan akan dilaksanakan dengan jumlah peserta 650 peserta.



2.3 RESPONDEN MENURUT KARAKTERISTIK

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi responden menurut karakteristiknya. Karakteristik responden yang dianalisis dibagi menjadi empat, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama.

2.3.1 Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.1, Responden survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara didominasi oleh responden berumur 20-50 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Responden terbanyak adalah responden berumur 30-39 tahun (54,13%), disusul responden berumur 40-49 tahun (26,61%), responden berumur 20-29 tahun (9,63%), responden berumur ≥ 50 tahun (8,26%) dan responden berumur ≤ 20 tahun (1,38%).

Gambar 2.1 Persentase Responden berdasarkan Kelompok Umur



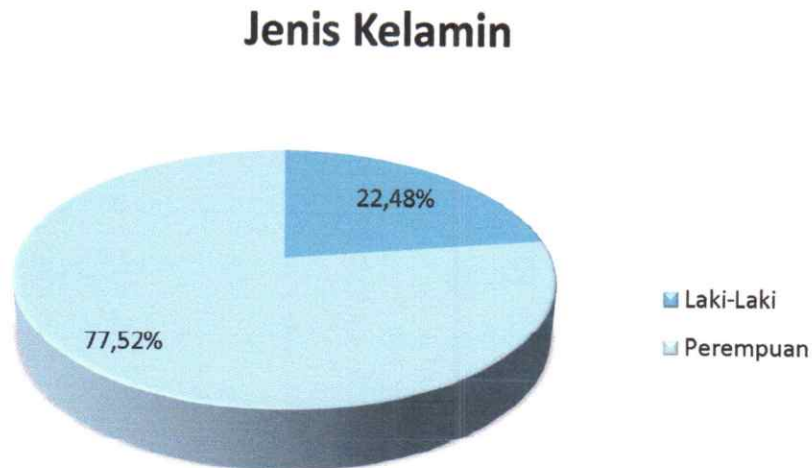
2.3.2 Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 3.2, Responden survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara didominasi oleh responden



berjenis kelamin perempuan dengan sebesar 77,52% dan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 22,48%.

Gambar 2.2 Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin



2.3.3 Pendidikan

Berdasarkan Gambar 3.3, Responden survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara didominasi oleh responden dengan pendidikan SLTA dengan persentase sebesar 43,38%, disusul oleh responden dengan pendidikan S1 dengan persentase sebesar 22,37%, responden dengan pendidikan SLTP dengan persentase sebesar 16,44%, responden dengan pendidikan \leq SD dengan persentase sebesar 15,98% dan responden dengan pendidikan Diploma dengan persentase sebesar 1,83%.



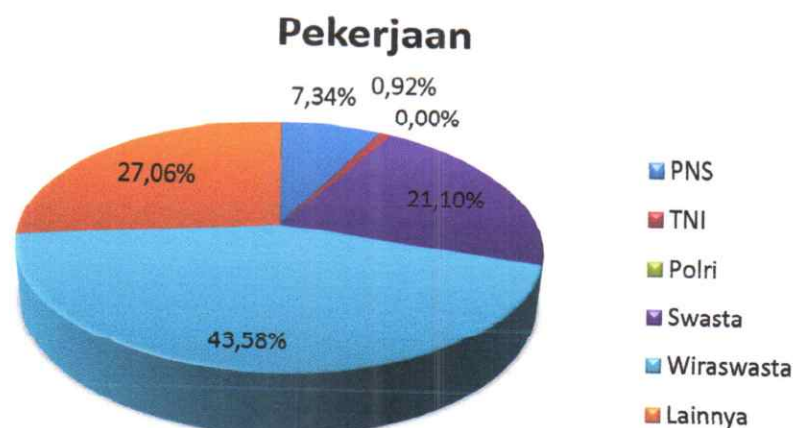
Gambar 2.3 Persentase Responden berdasarkan Pendidikan



2.3.4 Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 3.4, Responden survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara didominasi oleh responden dengan pekerjaan Wiraswasta dengan persentase sebesar 43,58%, disusul oleh responden dengan pekerjaan lainnya dengan persentase sebesar 27,06%, responden dengan pekerjaan swasta dengan persentase sebesar 21,10%, responden dengan pekerjaan PNS dengan persentase sebesar 7,34%, responden dengan pekerjaan TNI dengan persentase sebesar 0,92% dan tidak ada responden dengan pekerja Polri.

Gambar 2.4 Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan





Dari 250 kuesioner yang dibagikan, sebanyak 218 kuesioner yang diisi oleh responden yang mengikuti pelatihan kewirausahaan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

Dalam data diatas dapat kita lihat bahwa tidak semua responden mengisi data pribadi secara lengkap. Adapun pengguna layanan terbanyak terdapat pada rentang usia antara 30 sampai 39 tahun dan didominasi oleh pengguna layanan berjenis kelamin perempuan, walaupun dari hasil yang terlihat bahwa hanya terdapat selisih yang banyak antara pengguna layanan perempuan dan laki-laki. Sedangkan jika dilihat dari tingkat pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SLTA dan untuk pekerjaan Wiraswasta sebagai responden terbanyak.



BAB III ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

3.1 Indeks Kepuasan terhadap masing-masing unsur pada SKM

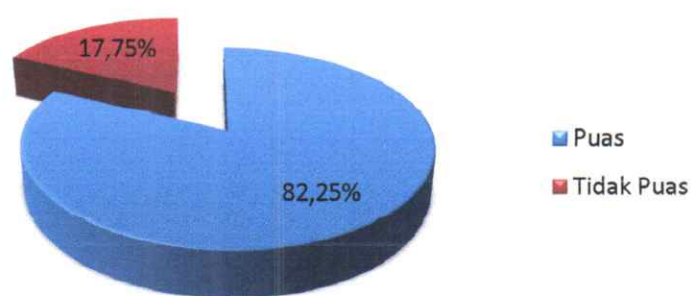
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara secara umum dan menurut unsur pelayanan yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

3.1.1 Kepuasan Responden terhadap kualitas persyaratan

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas persyaratan yaitu 3,3 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa persyaratan pelatihan yang telah diberikan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan kemudahan bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.

Gambar. 3.1 Kepuasan Responden terhadap kualitas persyaratan

Persyaratan



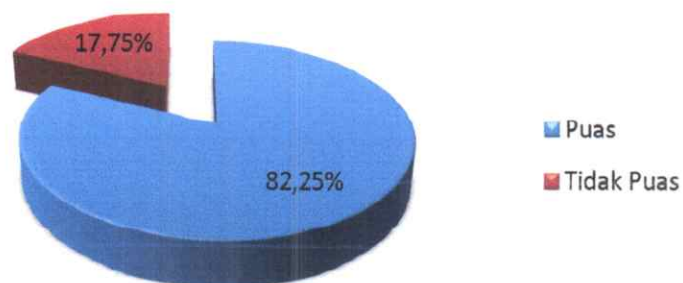


3.1.2 Kepuasan Responden terhadap kualitas sarana dan prasarana

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas persyaratan yaitu 3,25 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa sarana dan prasarana pelatihan yang telah diberikan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan kemudahan bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.

Gambar. 3.2 Kepuasan Responden terhadap kualitas sarana dan prasarana

Kualitas Sarana dan Prasarana



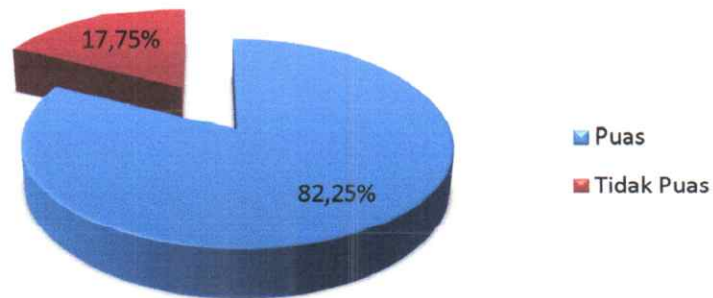
3.1.3 Kepuasan Responden terhadap perilaku pelaksana

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas persyaratan yaitu 3,64 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti terindikasi bahwa perilaku pelaksana/panitia pelatihan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.



Gambar. 3.3 Kepuasan Responden terhadap perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana

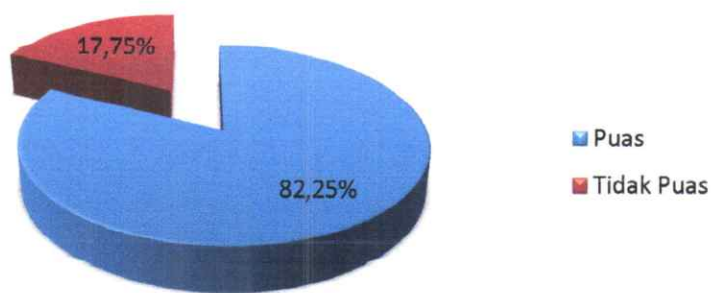


3.1.4 Kepuasan Responden terhadap produk layanan

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas produk layanan yaitu 3.27 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa produk layanan yang berupa pelatihan dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan manfaat bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.

Gambar. 3.4 Kepuasan Responden terhadap produk layanan

Produk Layanan

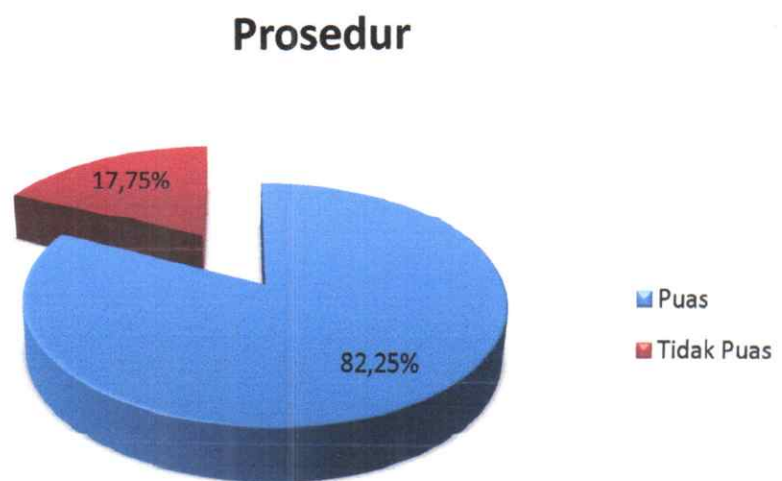




3.1.5 Kepuasan Responden terhadap prosedur

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas prosedur yaitu 3,27 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa prosedur layanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan kemudahan bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.

Gambar. 3.5 Kepuasan Responden terhadap prosedur

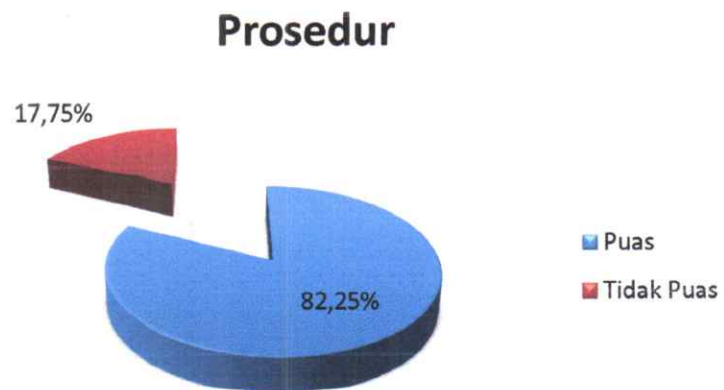


3.1.6 Kepuasan Responden terhadap waktu pelayanan

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap waktu pelayanan yaitu 3,21 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa prosedur layanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan kemudahan bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.



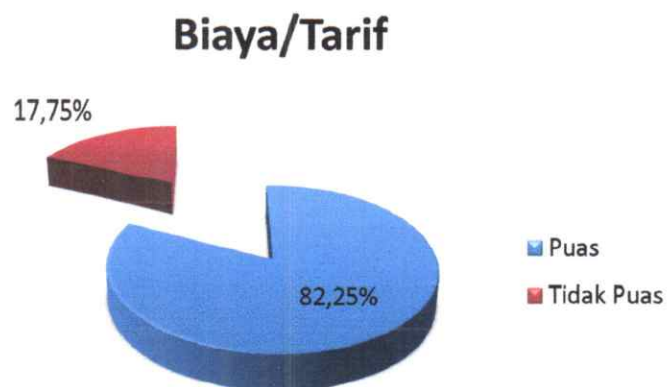
Gambar. 3.6 Kepuasan Responden terhadap waktu pelayanan



3.1.7 Kepuasan Responden terhadap biaya/tarif

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap biaya/tarif yaitu 3,54 atau pada mutu kinerja A (Sangat Baik) yang berarti terindikasi bahwa biaya/tarif Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan kemudahan bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.

Gambar. 3.7 Kepuasan Responden terhadap biaya/tarif



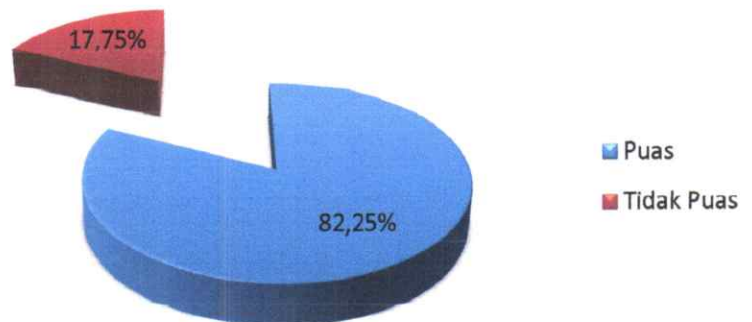


3.1.8 Kepuasan Responden terhadap kompetensi pelaksana

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kompetensi pelaksana yaitu 3,29 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa kompetensi pelaksana Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan kemudahan bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.

Gambar. 3.8 Kepuasan Responden terhadap kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana



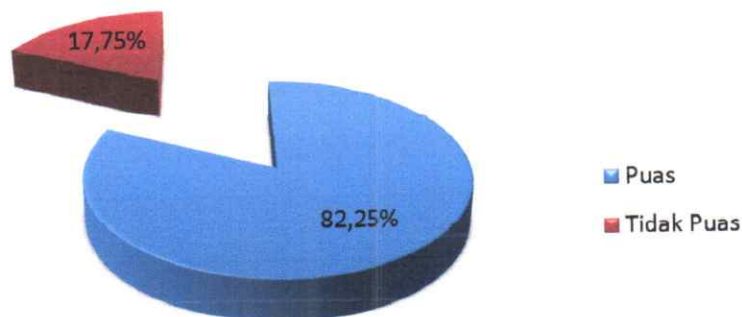
3.1.9 Kepuasan Responden terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kompetensi pelaksana yaitu 3,29 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara telah memberikan kemudahan bagi peserta pelatihan namun masih perlu pembenahan.



Gambar. 3.9 Kepuasan Responden terhadap Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



3.2 Indeks Kepuasan secara umum

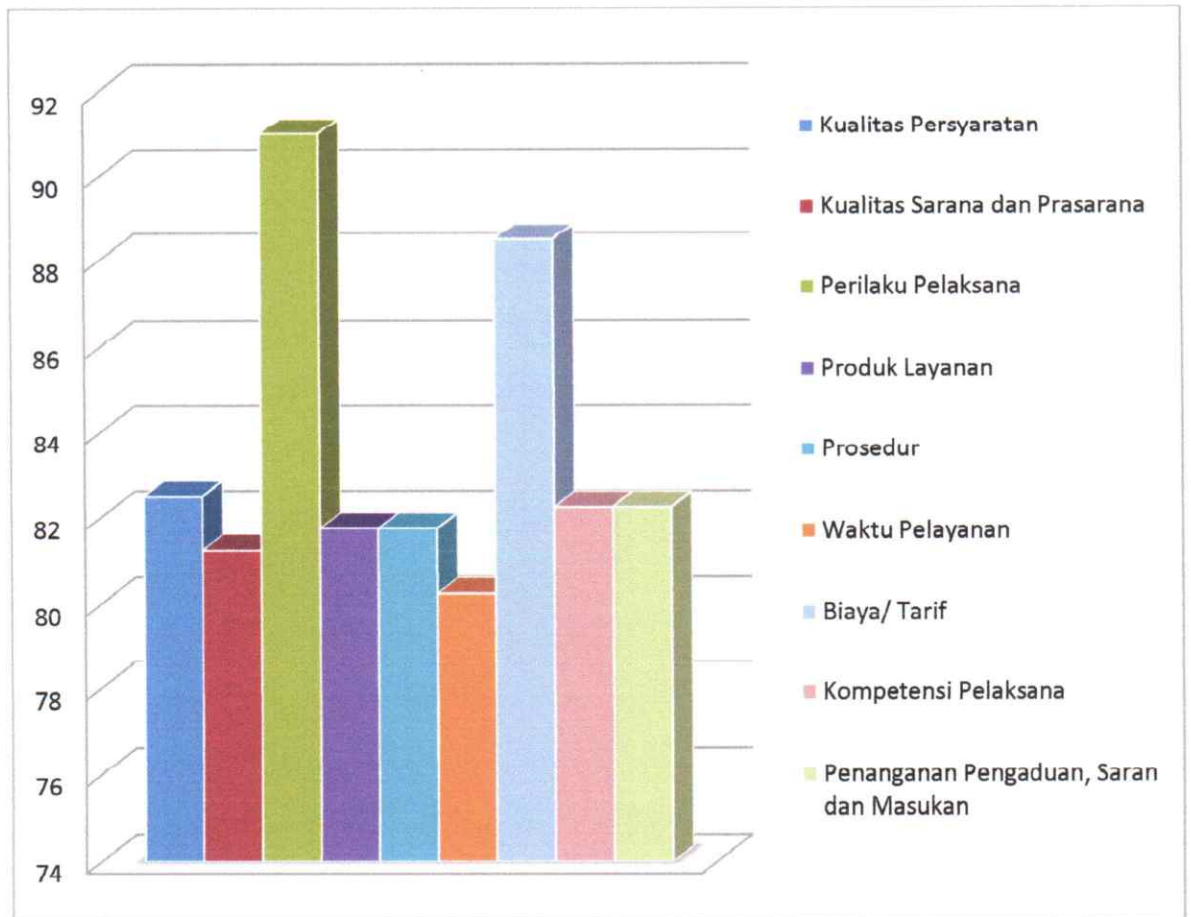
Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara sebesar 83,32 atau pada mutu kinerja B (Baik) yang berarti terindikasi bahwa pencapaian pelayanan telah berhasil dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

Tabel 3.1 Hasil SKM Disperindagkop & UKM

IKM per Unsur	Kualitas Persyaratan	Kualitas Sarana dan Prasarana	Perilaku Pelaksana	Produk Layanan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ Tarif	Kompetensi Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Nilai IKM per Unsur	3,3	3,25	3,64	3,27	3,27	3,21	3,54	3,29	3,29
	82,5	81,25	91	81,75	81,75	80,25	88,5	82,25	82,25
Mutu Kinerja	B	B	A	B	B	B	A	B	B
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan						Prioritas			
IKM Unit	83,32								
	Atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan "Baik"								



Gambar 3.10 Hasil SKM Disperindagkop dan UKM Provinsi Kalimantan Utara



Tabel diatas merupakan perhitungan SKM secara menyeluruh dari keempat bidang yang ada di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan dengan nilai 3,21. Meski nilai tersebut dikategorikan baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara, maka perlu dipahami bersama bahwa Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai



tertinggi yaitu : Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,64. Dapat disimpulkan bahwa Perilaku Pelaksanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara kepada pengguna layanan sangat baik. Hal ini terutama didukung oleh seluruh pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara mulai dari Pejabat Pimpinan Tinggi, Administrator, Pengawas hingga pelaksana yang ada di Lingkungan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara yang kompeten di bidangnya masing-masing dan memiliki komitmen yang sama dalam memahami permasalahan dan memberikan solusi.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara baik dengan nilai IKM sebesar 83,32.



BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai IKM Tahun 2022 pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara sebesar 83,32. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dikategorikan baik;
2. Responden berjumlah 218 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 30 sampai 39 tahun dan kebanyakan didominasi oleh Perempuan. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah SLTA dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan (3,21). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Perilaku Pelaksana (3,64).
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terus ditingkatkan.



4.2 SARAN, RENCANA TINDAK LANJUT, LAPORAN TINDAK LANJUT

4.2.1 SARAN

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat/peserta pelatihan diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “BAIK” dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan diatas.

4.2.2 SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

- a. Pelayanan sudah memuaskan, sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan.
- b. Agar dapat diadakan pelatihan setiap tahun untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia di bidang perkoperasian
- c. Pelatihan bermanfaat untuk koperasi yang baru maupun yang lama
- d. Menyiapkan tempat tinggal selama pelatihan berjalan bagi peserta yang jauh dari tempat pelatihan



4.3 RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

Tabel 4.1
Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Kualitas Persyaratan	3,3	Sesuai	Perlu memudahkan persyaratan	2022	Kepala Dinas Perindagkop Provinsi Kalimantan Utara
2.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,25	Sesuai	Perlu menambahkan informasi dalam bentuk pamflet, brosur, dll	2022	
3.	Perilaku Pelaksana	3,64	Sesuai	Sesuai	2022	
4.	Produk Layanan	3,27	Sesuai	Sesuai	2022	
5.	Prosedur	3,27	Sesuai	Sesuai	2022	
6.	Waktu Pelayanan	3,21	Sesuai	Sesuai	2022	
7.	Biaya/Tarif	3,54	Sesuai	Sesuai	2022	
8.	Kompetensi Pelaksana	3,29	Sesuai	Peningkatan Sumber Daya Aparatur	2022	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	Sesuai	Belum ada responden yang mohon penanganan pengaduan	2022	



DAFTAR PUSTAKA

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 09 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Utara.
- <https://sirusa.bps.go.id/>



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

Lampiran 1 Surat Rekomendasi Statistik dari BPS 1



BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Tanjung Selor, 23 Maret 2021

Nomor : B.065/BPS/6500.92630/03/2021

Lampiran : 1 (satu) set

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI DAN UKM PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021**

Kepada Yth.:

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara
di tempat

Sehubungan dengan pemberitahuan rancangan penyelenggaraan survei statistik sektoral dengan judul "**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021**", bersama ini kami menyatakan bahwa survei tersebut layak untuk dilaksanakan, dengan beberapa catatan rekomendasi sebagaimana terlampir. Adapun identitas/nomor rekomendasi untuk survei tersebut adalah **V-21.6500.006**. Identitas ini supaya dicantumkan pada kuesioner survei.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS
Provinsi Kalimantan Utara



Tina Wahyufitri





Lampiran 2 Surat Rekomendasi Statistik dari BPS 2



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Lampiran Surat

Nomor : B.065/BPS/6500.92630/03/2021

Tanggal : Tanjung Selor, 23 Maret 2021

Perihal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI DAN UKM PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021

Catatan Hasil Pemeriksaan Rancangan Kegiatan Statistik

Judul kegiatan : SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN,
KOPERASI DAN UKM PROVINSI KALIMANTAN UTARA TAHUN 2021

Penyelenggara : Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara

Hasil Pemeriksaan:

Berdasarkan hasil pemeriksaan, rancangan survei dinyatakan layak



Lampiran 3 Kuesioner SKM 1

No. V21.6500.006



Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat
Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM
Provinsi Kalimantan Utara

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Provinsi Kalimantan Utara. Kami sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Sdr dalam menjawab kuesioner ini. Kami juga menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan. Hasil survey ini semata-mata sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat/pelanggan oleh Provinsi Kalimantan Utara. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr.

PROFIL

Jenis Pelatihan :
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ S1 ☐ S2
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ Lainnya.....(sebutkan)
No. Telp/HP :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana kesesuaian antara persyaratan pelatihan dengan jenis pelatihan yang diikuti a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P *) 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P *) 1 2 3 4
2. Apakah pelaksanaan rangkaian kegiatan berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	8. Apakah setelah mengikuti pelatihan ini Bapak/Ibu sudah bisa menghasilkan produk sendiri a. Tidak Bisa b. Kurang Bisa c. Bisa d. Sangat Bisa	1 2 3 4
3. Apakah pelaksanaan kegiatan pelatihan dilaksanakan tepat waktu a. Tidak Tepat Waktu b. Kurang Tepat Waktu c. Tepat Waktu d. Sangat Tepat Waktu	1 2 3 4	9. Apakah panitia responsif terhadap keluhan atau pengaduan Bapak/Ibu terkait pelatihan a. Tidak Responsif b. Kurang Responsif c. Responsif d. Sangat Responsif	1 2 3 4
4. Apakah narasumber dalam pelatihan mudah dipahami a. Tidak Mudah Dipahami b. Kurang Mudah Dipahami c. Mudah Dipahami d. Sangat Mudah Dipahami	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Apakah Bapak/Ibu paham dengan materi pelatihan ini a. Tidak Paham b. Kurang Paham c. Paham d. Sangat Paham	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap perilaku panitia pelaksana kegiatan pelatihan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
6. Apakah setelah mengikuti pelatihan ini, Bapak/Ibu menjadi terampil a. Tidak Terampil b. Kurang Terampil c. Terampil d. Sangat Terampil	1 2 3 4	12. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan adanya pelatihan yang diadakan a. Tidak Puas b. Kurang Puas c. Puas d. Sangat Puas	1 2 3 4
		13. Apakah harapan Bapak/Ibu bagi program ini ke depannya	



Lampiran 4 Kuesioner SKM 2

Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (No. V21.6500.006)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilih sesuai jawaban masyarakat Responden

1. Bagaimana kepuasan antara persyaratan pelatihan dengan jenis pelatihan yang diikuti?

☐ a. Tidak Sesuai
☐ b. Kurang Sesuai
☐ c. Sesuai
☐ d. Sangat Sesuai

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pelanggan terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Provinsi Kalimantan Utara. Kami sangat menghargai respon dan partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Kami juga menjamin kerahasiaan identitas dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr berikan. Hasil survey ini semata-mata sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pelanggan oleh Provinsi Kalimantan Utara. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr.

PROFIL RESPONDEN

Jenis Pelatihan *

You answer:

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki



Lampiran 5 Dokumentasi





Lampiran 6 Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER
UNSUR PELAYANAN

Petunjuk

: Isikan
data
pada se
yang
berwar
a biru

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jumlah Unsur Pelayanan :	9
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)		
1	2	2	2	3	2	3	4	3	4		
2	4	3	3	1	3	3	4	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	4	3	3	4	3	3	4	3	2		
6	4	4	4	4	4	4	4	1	4		
7	4	3	3	4	4	3	4	4	3		
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	3	3	4	4	3	4	4	3		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	3	3	3	2	1	3	4	3	3		
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
15	3	3	3	1	3	3	3	2	1		
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
17	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
18	3	3	3	4	1	3	4	3	4		
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
20	3	3	3	2	2	4	3	3	3		
21	3	4	3	4	4	3	3	3	4		
22	3	3	3	4	4	3	4	3	2		
23	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
24	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
25	3	3	3	4	4	3	3	4	3		
26	3	4	3	4	4	3	4	3	3		
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3		



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

29	3	4	3	4	4	3	4	3	3
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	1	3	3	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	3	3
37	4	4	3	4	4	4	4	3	3
38	3	3	3	4	4	3	4	3	3
39	4	3	3	4	3	4	4	3	3
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	4	3	3	4	4	4	4	3	3
42	3	4	3	3	4	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	2
44	3	3	3	4	3	3	3	3	2
45	3	3	3	4	4	4	3	3	2
46	3	4	3	4	3	3	3	3	3
47	3	4	4	4	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	3	3	1	4	4
49	4	4	2	1	3	3	3	3	2
50	4	3	3	4	4	3	4	3	4
51	3	3	3	4	4	3	4	3	4
52	3	4	3	4	3	3	3	3	2
53	3	4	3	4	4	2	3	4	4
54	4	3	3	4	3	3	4	3	4
55	4	3	3	4	3	3	3	3	3
56	4	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3
58	4	3	4	2	4	3	3	3	3
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3
60	3	3	3	2	4	4	3	3	3
61	3	3	3	1	3	3	3	3	2
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	4	3	4	3	3
65	3	3	4	2	2	3	2	3	2
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	3	3	3	4	4	3	2
68	3	3	3	3	3	3	4	4	3
69	3	2	2	4	4	3	4	4	3



70	3	3	3	3	3	3	4	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	1	3	4	4	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	2	4	4	3	4	4	3
76	3	3	3	3	3	3	4	3	2
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	3	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	4	3	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	4	4	4
81	3	3	3	4	4	3	4	4	4
82	3	3	2	4	4	3	4	4	2
83	3	3	3	4	3	3	3	3	2
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	4	3	3	4	4	3	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	2	4	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4
90	3	3	3	3	4	3	4	3	3
91	3	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	3	3	2	3	3	3	3	2
95	4	3	3	2	1	3	3	3	3
96	3	3	3	2	2	4	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	4	4	4
98	3	4	3	1	3	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	3	3	3	3
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3
101	3	3	1	2	3	3	3	3	3
102	3	4	3	4	3	4	3	3	4
103	3	4	3	2	3	3	2	3	3
104	3	4	2	4	4	3	4	3	3
105	4	4	2	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	4	3	3	3	4
107	3	4	2	4	4	3	4	3	3
108	3	4	3	4	1	2	4	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	4	3	4	3	4



111	3	3	3	4	4	3	3	3	4
112	3	3	4	3	4	3	3	4	3
113	3	3	3	3	4	4	4	3	2
114	3	2	1	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	3	4	3	4	4	4
116	3	3	3	3	4	3	4	4	4
117	3	3	3	4	4	3	3	3	4
118	3	3	2	4	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	4	3	3	3	2
121	4	3	3	3	4	4	3	2	3
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	1	4	3	4	4	4
124	3	3	3	4	4	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	4	3	3	4	4
127	3	2	2	4	4	3	3	3	4
128	4	3	4	1	4	4	4	4	3
129	3	3	3	4	4	3	3	4	3
130	3	3	3	2	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	4	4	3	4	4
132	3	4	3	4	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	4	3	4	4	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	4	2	3	4	4	3	4	4	3
136	3	2	2	1	3	3	4	3	3
137	3	2	2	4	3	4	3	3	2
138	3	3	2	4	3	3	3	3	3
139	3	2	1	4	3	3	3	3	3
140	2	2	2	4	3	3	3	3	3
141	3	4	3	2	4	3	3	4	4
142	3	3	3	4	2	3	4	4	4
143	3	3	3	4	4	3	4	2	4
144	3	3	3	2	3	3	3	3	2
145	4	3	3	4	4	3	4	3	3
146	3	3	3	4	4	3	4	2	3
147	3	3	3	4	4	3	4	3	4
148	3	4	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	4	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	3	4	4	4



152	3	1	3	4	3	3	4	3	2
153	2	3	2	2	3	3	4	3	3
154	3	3	1	4	3	3	3	3	3
155	3	3	2	4	3	3	3	3	3
156	4	3	3	4	4	3	4	3	4
157	3	3	2	4	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	4	3	2
160	4	4	3	2	4	4	4	4	4
161	3	2	2	2	2	3	4	3	3
162	2	3	3	4	3	4	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	4	2	3
164	3	3	3	4	3	3	4	3	3
165	3	3	3	4	3	3	4	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	3	1	3	4	3	3	3	4	3
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	3	3	4	3	3
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	3	3	4	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	3	3	3	4	3	3	4	4	3
180	3	3	3	4	3	3	4	4	3
181	3	3	3	4	3	4	4	3	3
182	3	3	3	4	3	4	4	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	4	3	1
187	3	3	2	4	3	3	3	3	3
188	3	3	2	4	3	3	3	3	3
189	3	3	2	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3	3	3	3
191	3	3	2	4	4	3	3	3	3
192	3	3	2	4	3	3	3	3	2



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

193	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
194	3	1	1	4	3	3	3	3	3	
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
196	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
199	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
205	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
208	4	3	3	3	4	3	3	4	2	
209	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
211	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
212	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
213	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
214	3	2	2	4	4	3	3	4	3	
215	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
216	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
217	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
218	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
Total Nilai per Unsur	99	98	90	99	91	92	102	92	91	
NRR per Unsur	3,3	3,26 6666 67	3,21 4285 71	3,53 5714 29	3,2 5	3,2 857 142 9	3,64 2857 14	3,28 5714 29	3,25	
Penim bang	0,11 1111 11	0,11 1111 11	0,11 1111 11	0,11 1111 11	0,1 111 111 1	0,1 111 111 1	0,11 1111 11	0,11 1111 11	0,1111 1111	
NRR tertim bang per unsur	0,36 6666 67	0,36 2962 96	0,35 7142 86	0,39 2857 14	0,3 611 111 1	0,3 650 793 7	0,40 4761 9	0,36 5079 37	0,3611 1111	3,33 6772 49

*)



	0
C	:
(kurang baik)	65,0
	0 -
	76,6
	0
D	:
(tidak baik)	25,0
	0 -
	64,9
	9

