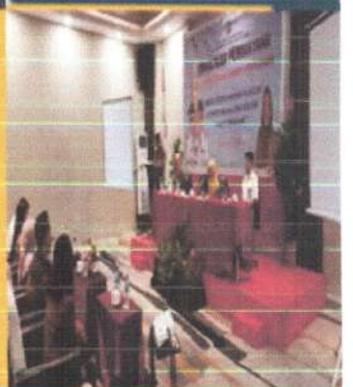




LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN
KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
TAHUN 2024**



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 2024 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, 25 Juli 2024

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 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.2.1 Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.2.2 Sasaran Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.2.3 Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Landasan Teori.....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
2.6 Metodologi.....	10
2.7 Realisasi Pengumpulan Data	12
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	13
3.1 Jumlah Responden SKM	13
3.2 Responden Menurut Karakteristik	14
3.2.1 Kelompok Umur.....	14
3.2.2 Jenis Kelamin.....	14
3.2.3 Pendidikan.....	15
3.2.4 Pekerjaan	16
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	17



3.3	Indeks Kepuasan Terhadap Masing-Masing Unsur Pada SKM.....	18
3.3.1	Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Persyaratan..	18
3.3.2	Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana.....	19
3.3.3	Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Perilaku Pelaksana.....	19
3.3.4	Kepuasan Responden Terhadap Produk Layanan.....	20
3.3.5	Kepuasan Responden Terhadap Prosedur.....	21
3.3.6	Kepuasan Responden Terhadap Waktu Pelayanan.....	21
3.3.7	Kepuasan Responden Terhadap Biaya/Tarif.....	22
3.3.8	Kepuasan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	23
3.3.9	Kepuasan Responden Terhadap Waktu Pelayanan.....	24
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....		26
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	26
4.2	Rencana Tindak Lanjut.....	27
4.3	Tren Nilai SKM	28
BAB V KESIMPULAN		29
DAFTAR PUSTAKA.....		30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Waktu Pelaksanaan SKM	8
Tabel 2.2	Tabel Jumlah Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi	9
Tabel 3.1	Tabel Karakteristik Responden.....	13
Tabel 3.2	Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur	17
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut SKM.....	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Umur...	14
Gambar 3.2	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Gambar 3.3	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	15
Gambar 3.4	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	16
Gambar 3.5	Grafik Nilai SKM Per Unsur.....	17
Gambar 3.6	Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Persyaratan..	18
Gambar 3.7	Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana.....	19
Gambar 3.8	Kepuasan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana....	20
Gambar 3.9	Kepuasan Responden Terhadap Produk Layanan.....	20
Gambar 3.10	Kepuasan Responden Terhadap Prosedur.....	21
Gambar 3.11	Kepuasan Responden Terhadap Waktu Pelayanan.....	22
Gambar 3.12	Kepuasan Responden Terhadap Biaya/Tarif.....	22
Gambar 3.13	Kepuasan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana.....	23
Gambar 3.14	Kepuasan Responden Terhadap Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.....	24
Gambar 4.1	Nilai Tren SKM.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Rekomendasi Statistik dari BPS 1.....	31
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Statistik dari BPS 2.....	32
Lampiran 3	Kuesioner SKM 1.....	33
Lampiran 4	Kuesioner SKM 2.....	34
Lampiran 5	Dokumentasi.....	35
Lampiran 6	Pengolahan Data SKM.....	36



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 pemerintah 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 aparatur pemerintahan.

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 jangkau 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.

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

1.3.1 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.

1.3.2 Sasaran Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.3.3 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.



BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 LANDASAN TEORI

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara yaitu :

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.



2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di pelaksanaan pelatihan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Maret-Juni 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli-Agustus 2024	15

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelatihan yang diadakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan



UKM Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 942 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 274 orang.

Tabel 2.2

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381



2.6 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 Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.

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. 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

IKM Unit Pelayanan X 25

dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

2.7 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 2024. Survei ini melibatkan 278 responden peserta pelatihan yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara.



BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 278 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Tabel Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	85	30,58%
		PEREMPUAN	193	69,42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	22	7,91%
		SLTP	30	10,79%
		SLTA	153	55,04%
		DIII	15	5,40%
		SI	52	18,71%
		S2	6	2,16%
3	PEKERJAAN	PNS	30	10,79%
		TNI	7	2,52%
		POLRI	0	0,00%
		SWASTA	36	12,95%
		WIRSAUSAHA	109	39,21%
		LAINNYA	96	34,53%
4	KELOMPOK UMUR	≤20	5	1,80%
		20 - 29	35	12,59%
		30- 39	163	58,63%
		40 - 49	43	15,47%
		≥ 50	32	11,51%



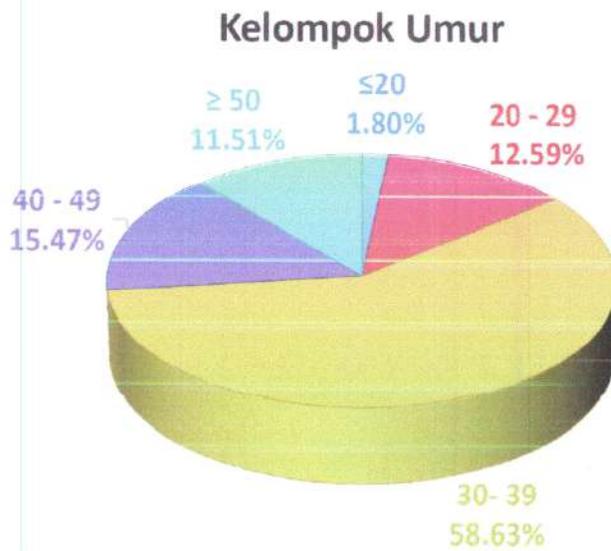
3.2 RESPONDEN MENURUT KARAKTERISTIK

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.

3.2.1 Kelompok Umur

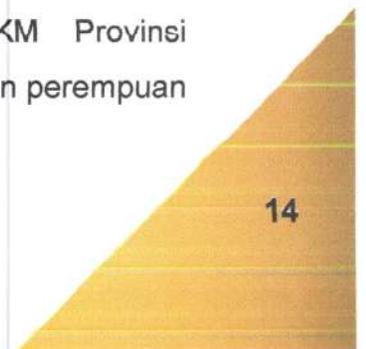
Berdasarkan Gambar 2.1, Responden survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara didominasi oleh responden berumur 20-50 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Responden terbanyak adalah responden berumur 30-39 tahun (58,63%), disusul responden berumur 40-49 tahun (15,47%), responden berumur 20-29 tahun (12,59%), responden berumur ≥ 50 tahun (11,51%) dan responden berumur ≤ 20 tahun (1,80%).

Gambar 3.1 Persentase Responden berdasarkan Kelompok Umur



3.2.2 Jenis Kelamin

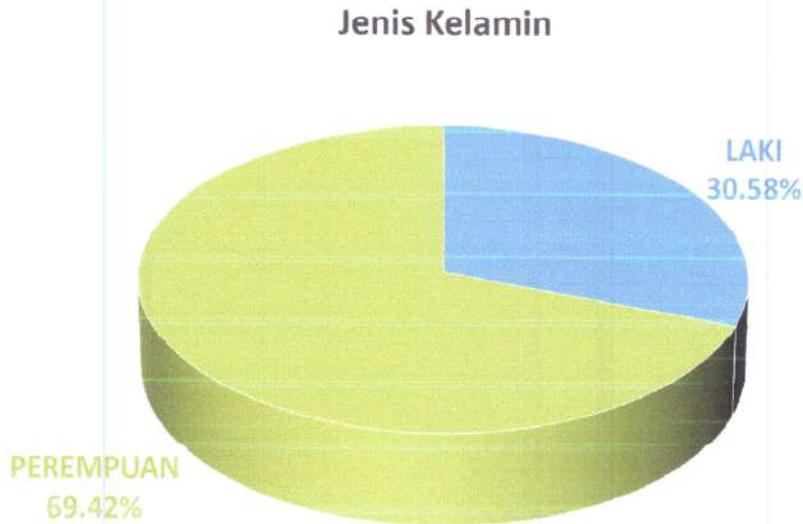
Berdasarkan Gambar 3.2, Responden survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan





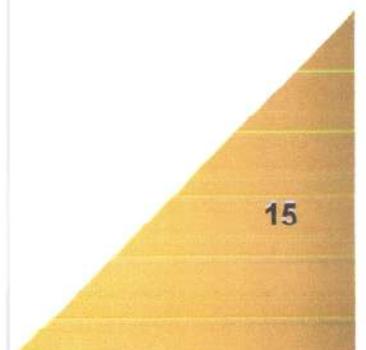
dengan sebesar 69,42% dan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 30,58%.

Gambar 3.2 Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin



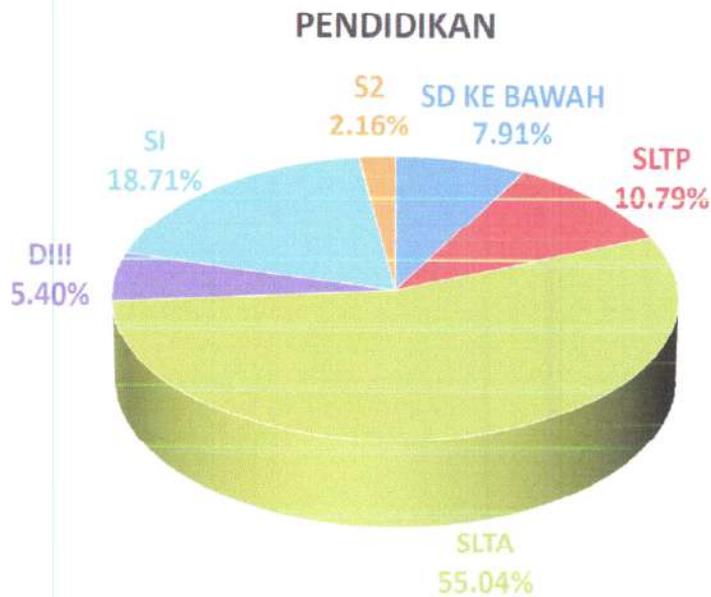
3.2.3 Pendidikan

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 55,04%, disusul oleh responden dengan pendidikan S1 dengan persentase sebesar 18,71%, responden dengan pendidikan SLTP dengan persentase sebesar 10,79%, responden dengan pendidikan \leq SD dengan persentase sebesar 7,91% dan responden dengan pendidikan Diploma dengan persentase sebesar 5,40%.





Gambar 3.3 Persentase Responden berdasarkan Pendidikan

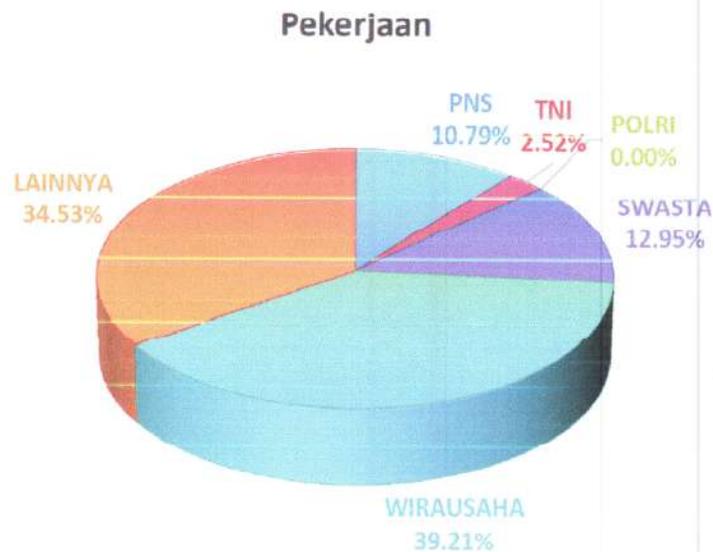


3.2.4 Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 3.4, Responden survey kepuasan masyarakat Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara didominasi oleh responden dengan pekerjaan Wirausaha dengan persentase sebesar 39,21%, disusul oleh responden dengan pekerjaan lainnya dengan persentase sebesar 34,53%, responden dengan pekerjaan swasta dengan persentase sebesar 12,95%, responden dengan pekerjaan PNS dengan persentase sebesar 10,79%, responden dengan pekerjaan TNI dengan persentase sebesar 2,52% dan tidak ada responden dengan pekerja Polri.



Gambar 3.4 Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan



Dari 300 kuesioner yang dibagikan, sebanyak 278 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 Wirausaha sebagai responden terbanyak.



3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

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

Tabel 3.2 Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

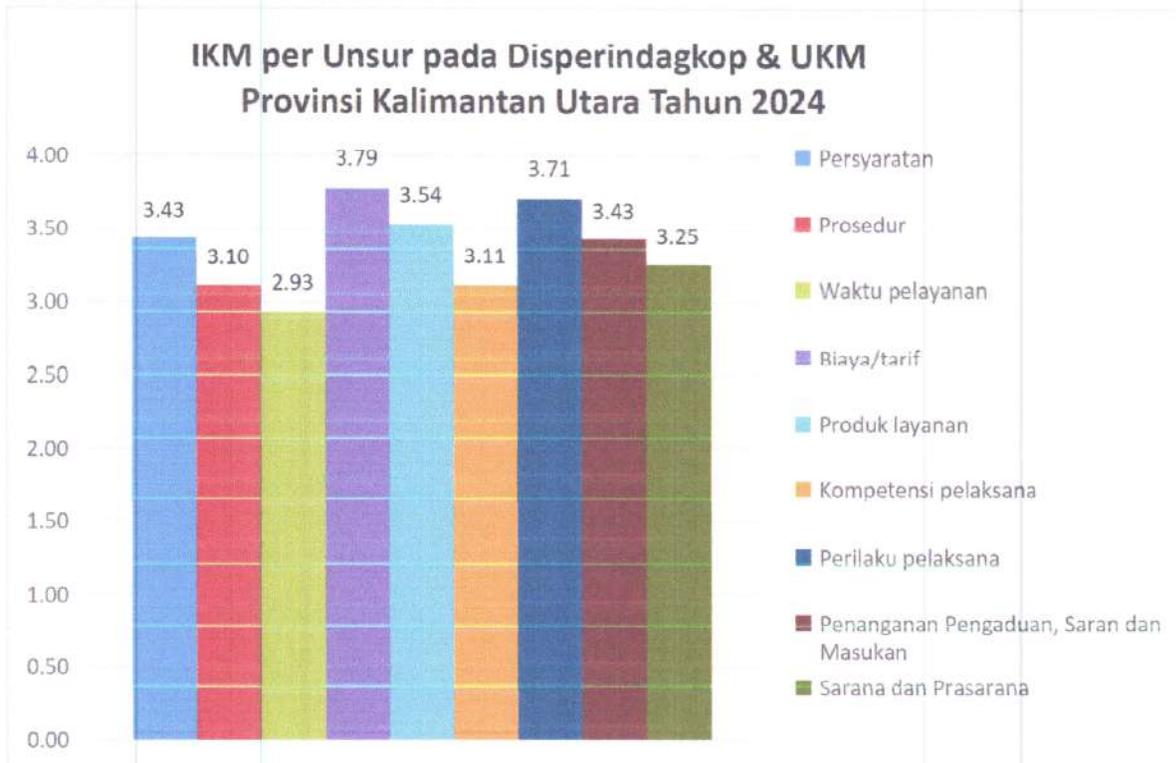
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4	3,1	2,9	3,8	3,5	3,1	3,7	3,4	3,3
Kategori	B	B	C	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	84,12 (B atau Baik)								

Ket :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Waktu Pelayanan
- U4 : Biaya/tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana



Gambar 3.5. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 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.

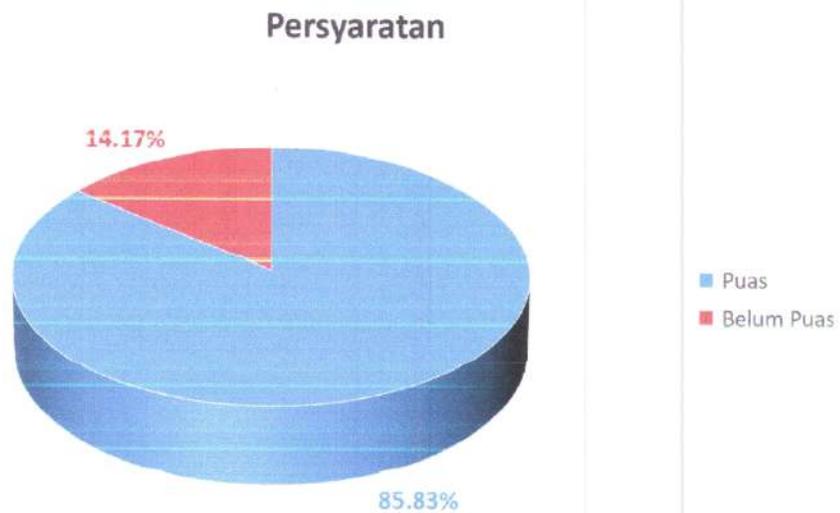
3.3.1 Kepuasan Responden terhadap kualitas persyaratan

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas persyaratan yaitu 3,43 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. 3.6 Kepuasan Responden terhadap kualitas persyaratan



3.3.2 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.



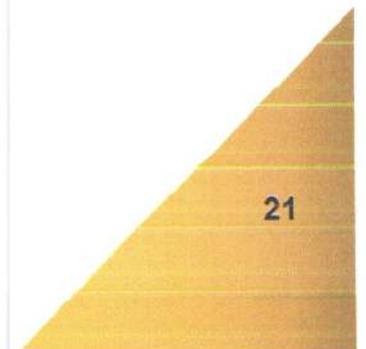
Gambar. 3.7 Kepuasan Responden terhadap kualitas sarana dan prasarana



3.3.3 Kepuasan Responden terhadap perilaku pelaksana

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas persyaratan yaitu 3,71 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. 3.8 Kepuasan Responden terhadap perilaku pelaksana

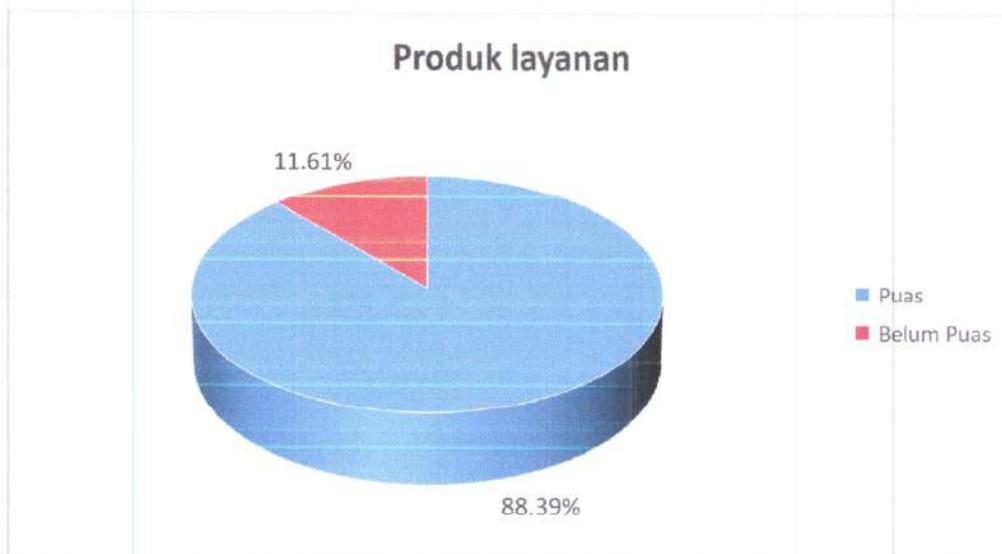




3.3.4 Kepuasan Responden terhadap produk layanan

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas produk layanan yaitu 3,42 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. 3.9 Kepuasan Responden terhadap produk layanan

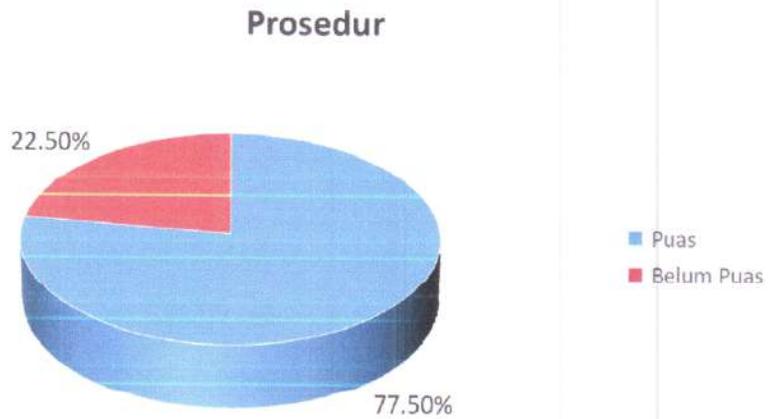


3.3.5 Kepuasan Responden terhadap prosedur

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kualitas prosedur yaitu 3,10 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.



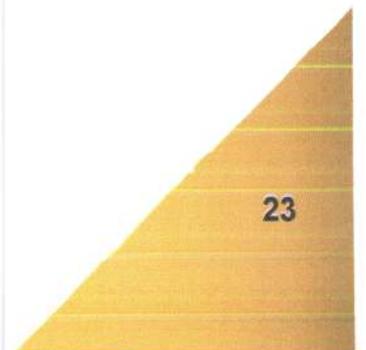
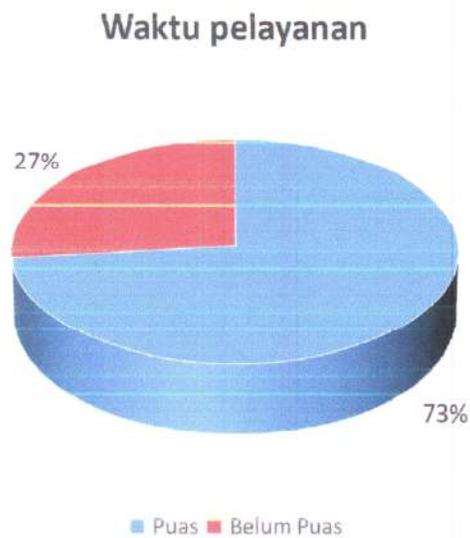
Gambar. 3.10 Kepuasan Responden terhadap prosedur



3.3.6 Kepuasan Responden terhadap waktu pelayanan

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap waktu pelayanan yaitu 2,93 atau pada mutu kinerja C (Cukup) 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. 3.11 Kepuasan Responden terhadap waktu pelayanan

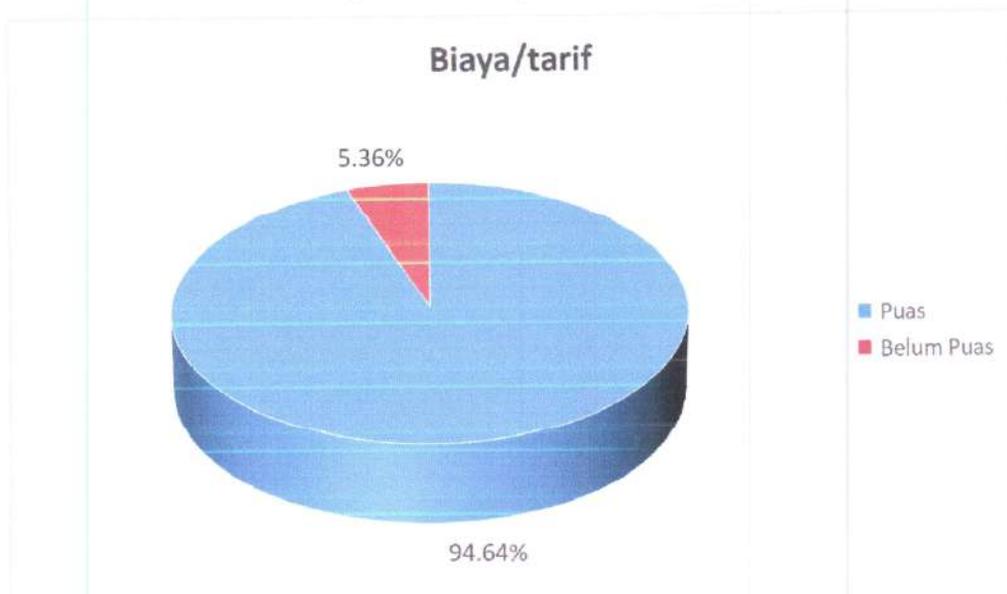




3.3.7 Kepuasan Responden terhadap biaya/tarif

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap biaya/tarif yaitu 3,79 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. 3.12 Kepuasan Responden terhadap biaya/tarif



3.3.8 Kepuasan Responden terhadap kompetensi pelaksana

Hasil survey kepuasan responden pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara terhadap kompetensi pelaksana yaitu 3,11 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.



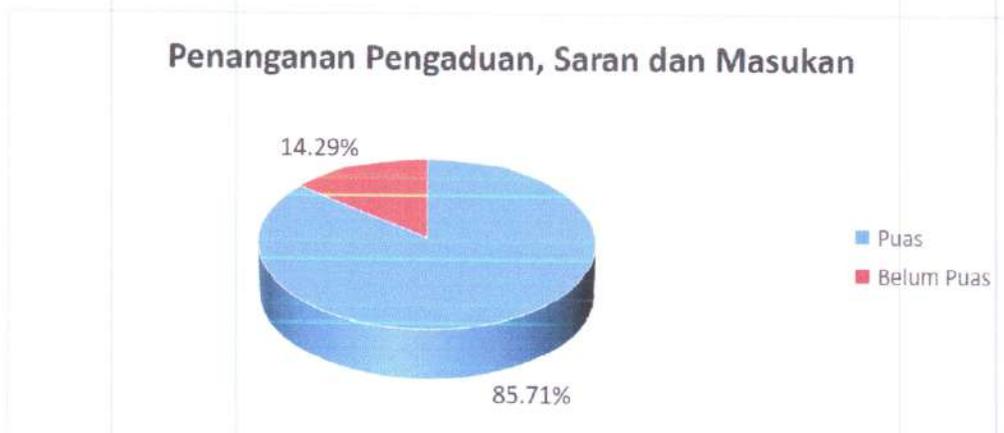
Gambar. 3.13 Kepuasan Responden terhadap kompetensi pelaksana



3.3.9 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 3,43 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. 3.14 Kepuasan Responden terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan





Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

Tabel-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 2,93. Meski nilai tersebut dikategorikan cukup, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap kualitas waktu 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 : Tarif Pelayanan dengan nilai 3,79. Dapat disimpulkan bahwa Tarif Pelayanan 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 84,12%.



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,93. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,11 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,79 dari unsur Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana mendapat nilai tertinggi kedua yaitu 3,71 dan produk layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,54.

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 :

- “Haraan kedepan supaya tetap membina pengerajin yang ada di Kaltara”
- “Dilanjutkan ketinggian selanjutnya untuk lebih memantapkan apa yang kita pelajari hari ini”
- “Ditingkatkan lagi dan pengerajin-pengerajin di modali”
- “Semoga diadakan lagi pelatihannya”
- “Harapan kami kedepannya ada lanjutan pelatihan ini agar kami bisa menambah wawasan sebagai pelaku usaha”
- “Diharapkan kepada panitia dapat membuat daftar setiap peserta UMKM yang pernah mengikuti setiap pelatihan-pelatihan yang dilakukan kecamatan/kabupaten agar semua pelaku UMKM yang ada di Malinau ini mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan tata boga, kecantikan dan lainnya sebagainya hanya orang-orang itu saja, Terima Kasih”



Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Fasilitas pelayanan yang masih dirasa kurang nyaman oleh masyarakat sudah mulai dilakukan dengan memilih tempat pelatihan yang lebih baik dan lebih nyaman.
- Materi yang diminta oleh masyarakat juga akan dijadwalkan untuk dilaksanakan di pelatihan berikutnya.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM pada tanggal 17 Juli 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Tabel Rencana Tidak Lanjut SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Memastikan ketersediaan narasumber agar pelaksanaan pelatihan tepat waktu	√	√	√	√	Panita Kegiatan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Panita Kegiatan



3	Kompetensi Pelaksana	Memastikan mengundang narasumber yang menangani permasalahan sesuai tema pelatihan yang dilaksanakan	√	√	√	√	Panita Kegiatan
---	----------------------	--	---	---	---	---	-----------------

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 Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4.1 Nilai Tren SKM





Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara. Pada tahun 2023 kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mengalami penurunan sebesar 0,56% dikarenakan berkurangnya SDM dalam melakukan pelayanan publik. Pada tahun 2024 kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 1,26% yaitu sebesar 84,12% dengan predikat B (Baik).



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 Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,12. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, dan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua sebesar 3,7 serta Produk Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,5.

Tanjung Selor, 31 Juli 2024

Kepala Dinas,



Hj. Hasriyani, SH., MM

Pembina TK. I, IV/b

NIP. 19730717 200312 2 008



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 2024
Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara



**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 :

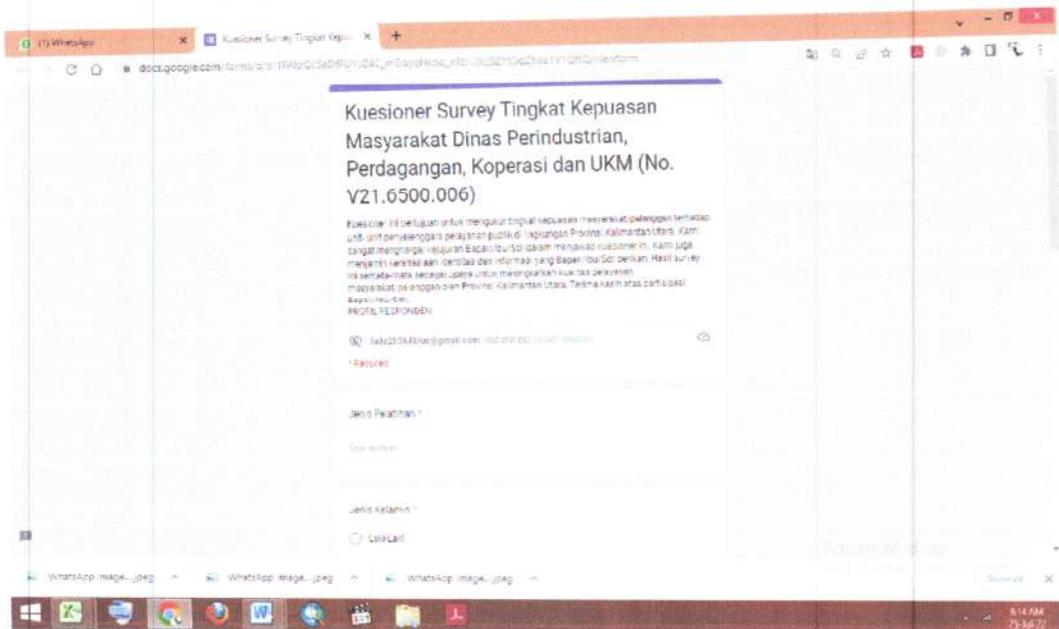
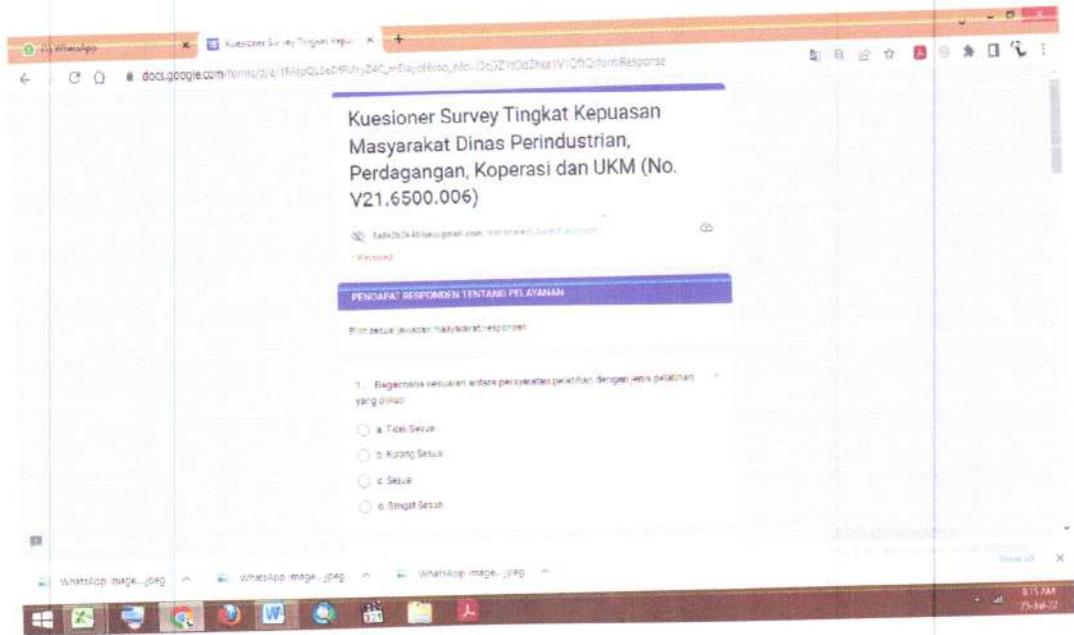
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

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



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara



Lampiran 5 Dokumentasi





NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	3	4	4	3	4	4	3
2	4	3	3	2	4	3	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	4	4	3	4	3	3
6	4	3	3	2	4	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4
9	3	3	2	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	3	3	3	4	3	4	4	3	3
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4
14	4	3	3	4	4	3	4	4	3
15	4	2	2	4	4	4	4	3	3
16	3	3	2	4	3	3	4	3	3
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	4	4	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	2	4	4	4
20	3	2	2	4	3	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	1	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	3	4	3	3
26	3	3	3	4	4	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	3	4	2	4	4	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	3
34	3	3	2	4	3	3	4	4	3
35	4	3	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	4	3
37	4	3	3	4	4	3	4	4	4
38	3	2	2	4	4	3	4	3	3
39	3	2	2	4	3	2	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3



NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	3	4	4	3	4	4	3
2	4	3	3	2	4	3	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	4	4	3	4	3	3
6	4	3	3	2	4	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4
9	3	3	2	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	3	3	3	4	3	4	4	3	3
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4
14	4	3	3	4	4	3	4	4	3
15	4	2	2	4	4	4	4	3	3
16	3	3	2	4	3	3	4	3	3
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4
18	3	3	3	4	4	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	2	4	4	4
20	3	2	2	4	3	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	1	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	3	4	3	3
26	3	3	3	4	4	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	3	4	2	4	4	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	3
34	3	3	2	4	3	3	4	4	3
35	4	3	3	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	4	3
37	4	3	3	4	4	3	4	4	4
38	3	2	2	4	4	3	4	3	3
39	3	2	2	4	3	2	4	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3



41	3	3	2	4	3	3	4	4	3
42	3	3	3	4	4	3	7	3	3
43	3	3	3	4	4	3	4	3	3
44	3	3	3	4	3	3	4	3	2
45	3	3	3	4	3	3	4	4	4
46	3	3	3	4	4	3	4	3	3
47	4	3	2	4	4	3	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	4	2	2	4	3	3	3	3	3
50	3	2	2	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	4	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	2	3	3	4	2	3	3	3	2
56	3	3	3	4	4	3	4	4	3
57	3	3	2	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	4	4	4	4	3	4	4	4
60	3	3	3	4	4	3	4	3	3
61	3	3	3	4	3	3	4	3	4
62	3	2	2	2	3	3	3	3	3
63	4	3	2	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	4	4	2
66	3	3	3	2	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4
69	3	3	2	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	3	3	2	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	4	3	3	3	3
75	3	3	3	4	4	4	3	3	3
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3
77	3	3	2	3	3	3	3	3	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	2	3	3	3	3	2
81	4	3	3	3	4	3	4	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	2
83	3	3	3	4	3	3	4	4	4



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

84	3	4	4	4	4	4	4	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	3	3	4	4	3	3	3	4	2
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	4	3	4	3	4
91	3	2	3	4	4	3	3	4	3
92	3	3	2	4	3	3	3	3	3
93	4	3	3	4	4	3	3	3	3
94	4	4	3	3	3	3	3	4	2
95	4	4	3	3	4	3	3	4	2
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	4	3	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	3	4	3	4
100	4	3	3	4	4	3	4	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	2	4	4	3	4	4	3
104	3	2	2	3	3	3	3	3	3
105	3	4	3	3	4	4	4	4	3
106	4	3	3	4	3	3	3	4	3
107	3	2	1	4	3	3	3	3	2
108	3	2	2	4	2	3	3	3	3
109	4	4	3	3	4	4	4	4	4
110	4	3	3	3	4	3	4	4	4
111	3	3	1	3	3	2	3	3	3
112	4	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	4	3	4	4	3	4	4	4
114	3	4	3	4	3	3	3	3	4
115	4	3	2	4	4	2	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	1	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	2	1	3	3	2	2
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	2	4	4	3	3	4	2
122	4	4	3	4	4	3	4	3	4
123	3	3	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	3	2	2	4	3	3	3	4	3
126	3	3	2	4	3	3	4	4	3



127	3	3	3	4	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	4	3	4	4	3	4	4	3
131	3	4	3	4	4	3	4	4	3
132	4	3	3	4	4	3	3	4	3
133	3	3	2	4	3	3	3	3	3
134	3	2	2	4	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	4	3	4
136	4	4	3	4	4	3	4	4	4
137	4	4	3	4	4	3	4	4	4
138	4	3	3	4	4	3	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	4	4
140	3	3	3	4	4	3	4	4	4
141	4	3	3	4	4	3	3	4	3
142	3	3	3	4	3	3	4	3	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	4	4	3	4	3	4
145	4	4	3	4	4	3	4	4	3
146	3	3	2	4	4	3	4	4	4
147	3	3	2	4	4	3	4	4	4
148	3	3	3	4	3	2	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	3	3	4	3	3
151	4	4	3	4	4	3	3	3	3
152	3	3	3	2	3	3	3	3	2
153	4	3	3	4	3	3	3	4	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	4	4	3	4	3	2
156	3	3	2	4	4	3	4	3	2
157	3	3	3	4	4	4	3	3	3
158	3	3	3	4	4	3	4	3	3
159	3	4	3	4	4	3	4	4	4
160	3	3	4	4	4	3	3	3	4
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	3	3	4	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	3	4	3	4	3	3	3	3	3
165	3	3	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	2	4	4	4	4	4	4
167	3	4	3	4	2	2	4	4	4
168	4	3	4	2	3	3	3	3	3
169	4	3	3	2	4	3	4	3	3



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

170	4	4	3	4	4	3	4	4	4
171	3	4	3	3	4	3	4	4	4
172	3	3	3	3	3	3	4	4	3
173	3	3	3	3	4	3	4	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	3	3	4	4	4	4	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	3	3	4	4	4	4	3	4
179	3	3	4	4	4	4	4	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	2
182	3	3	3	4	3	3	3	3	2
183	3	3	3	3	4	3	4	4	3
184	4	4	3	3	4	3	4	4	4
185	3	1	1	4	3	3	3	3	2
186	3	3	4	3	4	3	3	3	2
187	4	4	3	4	4	4	4	4	4
188	3	3	4	3	3	3	4	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	4	3	3	3	3
191	3	4	3	4	4	3	3	4	4
192	3	4	4	4	2	3	4	3	4
193	3	3	3	3	3	3	4	3	3
194	3	3	3	3	2	3	3	3	2
195	3	3	1	4	2	2	4	4	3
196	3	3	3	4	4	3	3	3	3
197	4	3	4	4	2	3	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	4	4	3	3	3
200	4	3	2	4	4	3	4	3	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	3	4	4	4	4	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	3	3	4	3	3	3	3	3
205	4	2	3	4	3	3	3	3	3
206	3	3	2	4	3	2	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	3
208	4	4	3	4	4	3	4	4	4
209	3	3	2	4	3	3	4	4	4
210	4	3	2	4	4	3	4	4	3
211	4	4	3	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4



213	3	4	3	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	4	4	3	3	3	3
215	3	3	3	4	3	3	4	3	4
216	4	3	2	4	4	3	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	3	4
218	3	3	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	3	4	4	4	4	4
220	3	3	3	4	4	3	4	4	3
221	4	3	3	4	4	3	4	4	4
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	4	3	3	4	3	3	3	3	3
224	3	3	3	4	4	3	3	3	3
225	3	4	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	4	3	3	4	4	3
227	4	3	3	4	4	3	4	4	3
228	4	3	3	4	4	3	4	4	3
229	4	4	3	4	3	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	3	4	3	4	4	3	4	4	4
233	4	4	3	4	3	3	4	3	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	3	4
236	4	3	3	4	4	3	4	3	4
237	3	3	4	4	4	2	4	3	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	3	4	4	4
240	3	3	3	3	4	4	4	3	4
241	4	4	3	4	4	3	4	3	3
242	4	3	3	4	4	3	4	4	4
243	4	3	3	4	4	3	4	4	4
244	4	3	3	4	4	4	3	4	4
245	3	4	3	4	4	4	4	3	3
246	3	3	3	4	3	3	3	3	2
247	3	3	3	4	3	3	3	3	3
248	3	3	3	4	4	3	4	3	3
249	3	4	2	4	4	3	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	2	4	4	3	4	3	4
252	3	4	2	4	4	4	4	2	4
253	3	4	3	4	3	3	4	4	
254	4	3	3	4	4	3	4	3	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3



Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024
 Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi & UKM Prov. Kaltara

256	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
257	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
258	3	3	3	4	4	2	4	3	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
262	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
263	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
264	4	2	2	4	4	3	4	4	4	
265	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
266	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
267	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	3	2	2	4	4	3	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
273	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
277	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
278	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	103	93	82	106	99	87	104	96	91	
NRR per Unsur	3,43	3,1	2,93	3,79	3,54	3,11	3,71	3,43	3,25	
Penimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	
NRR tertimbang per unsur	0,38	0,34	0,33	0,42	0,39	0,35	0,41	0,38	0,36	3,36
IKM Unit Pelayanan										84,12

