



PEMERINTAH KOTA MALANG

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
PERIODE I
TAHUN 2020

DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Jl. Simpang Terusan Danau Sentani No.3 Malang

Telp. (0341) 716546

Fax . (0341) 716546

E-mail : diskopindag.kotamalang@gmail.com



SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE I TAHUN 2020

PELAYANAN DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN TERHADAP:

1. PEDAGANG PASAR RAKYAT
2. PENGUSAHA SPBU DI KOTA MALANG
3. KOPERASI
4. USAHA MIKRO (UM)
5. INDUSTRI KECIL MENENGAH (IKM)
6. USAHA KECIL MENENGAH (UKM)





PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
Jalan Simpang Terusan Danau Sentani Nomor 3 Malang
Telp. (0341) 716546; Fax (0341) 716546
E-mail : diskopindag.kotamalang@gmail.com
M A L A N G - 65138

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN KOTA MALANG

Nomor : 188.45 / / 35.73.412/2020

TENTANG
SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG

KEPALA DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, maka perlu dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dengan Keputusan Kepala Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Walikota Malang Nomor 73 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang;
8. Peraturan Walikota Malang Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal Pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan; dan
9. Peraturan Walikota Malang Nomor 97 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pasar Pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG TENTANG SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG.
- KESATU : Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk:
- a. Memberikan informasi tentang hasil pelayanan publik Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang;
 - b. Mengukur keberhasilan pencapaian dari pelayanan publik ke masyarakat yang digunakan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik
- KEDUA : Ketentuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : M A L A N G
Pada Tanggal : 2020

KEPALA DINAS KOPERASI,
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KOTA MALANG

Drs. WAHYU SETIANTO, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19620719 198903 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang Periode I (satu) yang dilaksanakan pada tanggal 9 Maret 2020 hingga tanggal 4 Mei 2020.

Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada Pedagang Pasar Rakyat, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), Koperasi, UKM (Usaha Kecil Menengah), IKM (Industri Kecil Menengah) dan UM (Usaha Mikro) yang ada di Kota Malang sebagai penyedia layanan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Malang, Mei 2020
KEPALA DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG

Drs. WAHYU SETIANTO, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19620719 198903 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR LAMPIRAN	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Hukum	6
1.3 Maksud dan Tujuan	7
1.4 Sasaran	7
1.5 Ruang Lingkup	8
1.6 Manfaat	8
1.7 Hasil Yang Ingin Dicapai	8
BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL	10
2.1 Kedudukan / Letak Geografis	10
2.2 Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang	10
2.3 Pengertian SKM	11
2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	11
2.5 Pemantauan, Evaluasi, dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM	12
BAB III LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SKM	13
3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data	13
3.2 Pengolahan Data	13
3.3 Laporan Hasil Pengukuran Survei	14
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	17
5.1 Kesimpulan	17
5.2 SARAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan	14
Tabel 2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan	15

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner Penyusunan SKM
- Lampiran 2 Pengolahan Data Nilai Persepsi Responden

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik. Namun pelaksanaan publik (public service) di Indonesia dirasakan masih kurang optimal, dimana hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen. Beberapa hal yang dikeluhkan masyarakat antara lain berkaitan dengan masalah prosedur pelayanan yang terlalu panjang dan berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang dirasakan berat maupun mengenai kemampuan petugas pelayanan yang masih rendah. Kondisi ini merupakan indikator masih rendahnya tingkat pelayanan kepada masyarakat dan terkait dengan kinerja pelayanan publik tersebut. Permasalahan tersebut berdampak pada munculnya citra buruk bagi pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, baik dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik ditingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari

kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya survei kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16/KEP/M.PANRB/2/2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Walikota Malang Nomor 73 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang;
8. Peraturan Walikota Malang Nomor 73 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan;
9. Peraturan Walikota Malang Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal Pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan; dan

10. Peraturan Walikota Malang Nomor 97 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pasar Pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang; dan
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah: untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4 Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna; dan
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu meliputi 10 pasar rakyat yang dikelola oleh daerah di Kota Malang, 10 SPBU, 10 Koperasi, 10 UM (Usaha Mikro), 10 IKM (Industri Kecil Menengah), dan 10 UKM (Usaha Kecil Menengah).

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
6. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan Kinerja Pelayanan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang; dan
7. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

1.7 Hasil yang ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang

melalui Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan. Dengan adanya SKM tersebut dapat dianalisis lebih lanjut mengenai kinerja pelayanan publik sebagai bahan penilaian, perbaikan dan pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL

2.1 Kedudukan / Letak Geografis

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Secara Geografis Kota Malang terletak diantara 7.06 – 8.02 Lintang Selatan dan 112.06-112.07 Bujur Timur, dengan luas wilayah 110.06 Km² dan ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan air laut. Sampai dengan tanggal 29 Februari 2020 Kota Malang memiliki jumlah penduduk sebesar 929.103 Jiwa. Batas-batas wilayah Kota Malang adalah sebagai berikut :

Batas Utara : Kecamatan Singosari dan Karangploso, Kabupaten Malang;
Batas Timur : Kecamatan Pakis dan Tumpang, Kabupaten Malang;
Batas Selatan : Kecamatan Tajinan dan Pakisaji, Kabupaten Malang; dan
Batas Barat : Kecamatan Wagir dan Dau, Kabupaten Malang.

Secara administrasi, Kota Malang terbagi atas 5 Kecamatan dengan 57 Kelurahan.

Kota Malang memiliki karakteristik masyarakat yang beragam. Sebagian masyarakatnya adalah masyarakat modern dengan pendapatan dan daya beli yang tinggi, namun sebagian masyarakatnya justru masyarakat tradisional dengan sistem perekonomian yang sederhana, dan perdagangan merupakan salah satu komponen utama dalam perekonomian sederhana tersebut. Perdagangan ialah suatu kegiatan ekonomi yang menghubungkan produsen dan konsumen. Dan sebagai sebuah kegiatan distribusi, maka perdagangan menjamin terhadap penyebaran, peredaran dan juga penyediaan barang dengan melalui mekanisme pasar yang ada (Djoened, 2017).

2.2 Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang

Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang terletak di Jl. Simpang Terusan Danau Sentani No. 3 Malang, Kelurahan Madyopuro, Kecamatan Kedung Kandang, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan Peraturan Walikota Malang Nomor 73 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan.

2.3 Pengertian SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

2.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut unsur yang “relevan, valid, dan reliable” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang berdasarkan atas pelayanan/penggunaan fasilitas yang dikelola Pemerintah Daerah.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

2.5 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penelitian SKM

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; dan
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survey kepada pelanggan dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada tanggal 9 Maret sampai dengan 4 Mei 2020.

2. Pengisian Kuesioner

Kegiatan survey dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan/atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas.

3.2 Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \text{Nilai Rata-rata Tertimbang} \times \text{Nilai Penimbang}$$

2. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer yaitu dengan cara *entry* data dan penghitungan indeks ke dalam program excel.

3. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16/KEP/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Kategorisasi Mutu Pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

3.3 Laporan Hasil Pengukuran Survey

Hasil akhir kegiatan pengukuran survey kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, yang disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survey kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan yang merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan kota.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan jika bisa dapat ditingkatkan lagi.

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT

Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan keseluruhan responden sejumlah 150 (seratus lima puluh).

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16/KEP/M.PANRB/2/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat tentang pelayanan publik Dinas Pasar Kota Malang, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2
Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

NO	KODE UNSUR	UNSUR	RATA-RATA	INDEX
1	2	3	4	5
1	A	Persyaratan Pelayanan	3.17	79.17
2	B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.14	78.54
3	C	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.12	78.11
4	D	Biaya/Tarif	3.08	77.08
5	E	Produk/Hasil Layanan	3.26	81.42
6	F	Kompetensi Pelaksana	3.20	79.89
7	G	Perilaku Pelaksana	3.33	83.33
8	H	Penanganan Pengaduan	3.09	77.31
9	I	Sarana dan Prasarana	3.06	76.53
Jumlah Unsur Digunakan			9.00	
TOTAL			3.16	79.04
Kategori Mutu Pelayanan			B	Baik

Keterangan :

= poin terendah

= poin tertinggi

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner SKM Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang mendapatkan nilai sebesar 79.04. Berdasarkan hasil tersebut Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang tergolong kategorisasi BAIK.

Hasil penilaian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan layanan dengan nilai 83,33 sedangkan nilai yang terendah adalah Sarana dan Prasarana yang tersedia dengan nilai 76,53.

Nilai tertinggi yang diperoleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang adalah Perilaku petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dimana hal ini membuktikan bahwa petugas pelayanan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan memiliki perilaku baik dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan.

Nilai terendah yang didapatkan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang adalah Sarana dan Prasarana yang tersedia, hal ini membuktikan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan masih belum lengkap terutama yang ada di pasar rakyat.

Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang berupaya untuk senantiasa selalu mengikuti semua peraturan yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang ada di Kota Malang. Dengan harapan agar konsumen pelayanan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas, sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang Periode I (satu) yang dilaksanakan pada tanggal 9 Maret sampai dengan 4 Mei 2020, merupakan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan dari Pemerintah Kota Malang. Survei Kepuasan Masyarakat sangat penting sebagai bahan dalam peningkatan kinerja kedepan serta menyikapi perubahan-perubahan ke arah perbaikan, untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menetapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Malang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang diberikan kepada pedagang di 10 pasar rakyat, 10 SPBU, 10 Koperasi, 10 UM (Usaha Mikro), 10 IKM (Industri Kecil Mikro), dan 10 UKM (Usaha Kecil Mikro) di Kota Malang.
2. Nilai SKM yang diperoleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan sebesar 79,04 dan berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan, maka Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dikategorikan BAIK.
3. Nilai tertinggi yang didapatkan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang adalah Perilaku pelaksana petugas dalam memberikan layanan.
4. Nilai terendah yang didapatkan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang adalah Sarana dan Prasarana yang tersedia di unit pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan menggunakan pengukuran secara komprehensif atau menyeluruh tentang tingkat kepuasan masyarakat di Kota Malang. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan

publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Mencermati hasil kesimpulan di atas maka perlu dilakukan perbaikan/ penyempurnaan terhadap pelayanan yaitu:

1. Meningkatkan atau mempertahankan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen (pelanggan);
2. Memperbaiki atau menambah kelengkapan informasi pengaduan seperti :
 - a. Perbaikan pada perencanaan penanganan keluhan dari konsumen (pelanggan),
 - b. Pengembangan SOP untuk penanganan baik itu keluhan maupun saran dari konsumen (pelanggan),
 - c. Perbaikan terhadap aspek personal (sumber daya manusia) petugas melalui diklat/bimtek/ sosialisasi tentang pelayanan terhadap konsumen; dan
 - d. Menambah sarana dan prasarana guna memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen,