

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
DINAS PERDAGANGAN DAN KOPERASI
USAHA KECIL DAN MENEGAH KABUPATEN REMBANG
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang Tahun 2024 dapat kami selesaikan. Penyusunan Laporan Pelaksanaan SKM pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang merupakan perwujudan atas amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Laporan ini memuat informasi mengenai metode pelaksanaan survei, responden, serta analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sebagai pembentuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.

Pelaksanaan SKM pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang Tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pelaksanaan survei ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan publik pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang. Upaya ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan SKM pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang Tahun 2024, kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah S.W.T. senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Rembang, 4 Desember 2024

KEPALA DINDAGKOPUKM
KABUPATEN REMBANG

MOHAMMAD MAHFUDZ, S.H., M.H.

Pembina Tk. I

NIP. 19701115199131008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Berdasarkan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rembang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

SKM dilakukan secara mandiri pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM. Tim pelaksana kegiatan SKM Tahun 2024 pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang Nomor 000.8.3.4/ 1089.1 /2024 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang Tahun 2024, dengan susunan Tim sebagai berikut:

- Pengarah : MOHAMMAD MAHFUDZ, S.H., M.H.
- Ketua : MUSHLIHAH, S.KM., M.Kes.
- Sekretaris : 1. IMAM SUBEKTI, A.Md.
2. BUN YAN MARSHUSH AL WATHON, S.T.
- Koordinator Bidang : 1. TRI HANDAYANI, S.Hut., M.Si.
2. SUPRIYO, S.E.
3. HERRY MARTONO, S.E.
4. SETYO BUDI HUTOMO, S.H.
5. MUKAROMAH, S.E., M.M.
- Pembuat Laporan : 1. KAROLUS PANDU SETOAJI, S.Si.
2. MITYA YULI HARTANTI
- Anggota : 1. HAFID MAS'UD, S.T.
2. AGUS KURNIAWAN, S.H., M.M.
3. AHMAD ALI KHAFFIDZI, S.Ak.
4. APRILIA FONI KARTINI, A.Md.
5. GUNAWAN YUDIONO, S.E.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SKM yang ditunjukkan kepada pengguna layanan untuk mengisi. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis tersimpan sebagai basis data pada server Pemerintah Daerah. 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 IKM memerlukan waktu 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	5
2.	Pengumpulan Data	November 2024	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika

dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 175 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam 1 (satu) periode SKM adalah 114 orang.

Tabel 1. Sampel Morgan dan Krejcie

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	156	1600	310
35	32	270	160	1700	313
40	36	280	164	1800	317
45	40	290	168	1900	320
50	44	300	172	2000	322
55	48	320	176	2200	327
60	52	340	180	2400	331
65	56	360	184	2600	335
70	59	380	188	2800	338
75	63	400	192	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	200	4000	351
90	76	460	204	4500	354
95	80	480	208	3800	357
100	84	500	212	4000	361
110	88	550	216	4500	364
120	92	600	220	5000	367
130	96	650	224	6000	368
140	100	700	228	7000	371
150	104	750	232	8000	374
160	108	800	236	9000	376
170	112	850	240	10000	378
180	116	900	244	11000	380
190	120	950	248	12000	383
200	124	1000	252	13000	385
210	128	1100	256	14000	387

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 114 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	51	44,74%
		Perempuan	63	55,35%
2	Pendidikan	SD (SD ke bawah)	2	2,28%
		SLTP	12	10,5%
		SLTA	49	43%
		Diploma	2	2,28%
		S.1	45	39,5%
		S.2/S.3	4	3,5%
3	Pekerjaan	PNS	24	21,1%
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	31	27,2%
		Wirausaha	36	31,6%
		Lainnya	23	20,2%
4	Jenis Layanan	Pembayaran Retribusi (Pelayanan Pasar)	34	29,82%
		Layanan Ijin Usaha Perdagangan	9	7,89%
		Penerbitan Sertifikat NIK, Updating Data dan Migrasi dari ODS ke SABH KEMENKUMHAM	46	40,35%
		Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi	12	10,53%
		Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan UMKM Maju (SIPUMA)	13	11,4%

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

Dari hasil survei yang dilakukan INDAGKOPUKM Kabupaten Rembang diperoleh Nilai IKM UPP 89,50 dengan kategori A (Sangat Baik). Jenis layanan sebagai berikut:

1. Pembayaran Retribusi (Pelayanan Pasar).
2. Layanan Ijin Usaha Perdagangan.
3. Penerbitan Sertifikat NIK, Updating Data dan Migrasi dari ODS ke SABH KEMENKUMHAM.
4. Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi.
5. Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan UMKM Maju (SIPUMA).

Setelah dilakukan pengolahan data SKM menggunakan Excel Template Olah Data SKM nilai unsur pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai IKM sebesar 3,57, unsur ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada unsur ini dapat memenuhi harapan masyarakat dengan baik.
2. Unsur pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) perolehan nilai IKM sebesar 3,56 juga masuk dalam kategori A, yang berarti pelayanan di unsur ini tergolong sangat baik.
3. Unsur pelayanan Waktu Penyelesaian (U3) perolehan nilai IKM untuk unsur ini adalah 3,51, yang berada dalam kategori B (Baik). Meskipun nilai ini masih menunjukkan bahwa pelayanan di unsur ini sudah baik, namun ada potensi untuk meningkatkan kualitasnya agar masuk ke kategori A.
4. Unsur pelayanan Biaya/Tarif (U4) dengan IKM 3,59, unsur ini kembali masuk dalam kategori A, menunjukkan bahwa pelayanan pada unsur ini sudah sangat baik dan memenuhi ekspektasi masyarakat.
5. Unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) nilai IKM sebesar 3,48 menunjukkan kategori B, yang artinya ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar pelayanan pada unsur ini bisa lebih optimal.
6. Unsur pelayanan Kompetensi Pelaksana (U6) nilai IKM untuk unsur ini adalah 3,62, yang termasuk dalam kategori A. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada unsur ini sudah sangat baik dan patut dipertahankan.
7. Unsur pelayanan Perilaku Pelaksana (U7) dengan IKM 3,61, unsur ini juga berada dalam kategori A, menggambarkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan sudah memenuhi standar yang diharapkan.
8. Unsur pelayanan Sarana dan Prasarana (U8) nilai IKM 3,48 mengategorikan unsur ini sebagai B. Meski pelayanan di sini masih baik, namun ada kesempatan untuk perbaikan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
9. Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai IKM 3,79, unsur ini mendapatkan kategori A dan merupakan yang tertinggi di antara unsur-unsur lainnya. Pelayanan pada unsur ini dapat

dianggap sangat baik dan memberikan kepuasan yang tinggi bagi masyarakat.

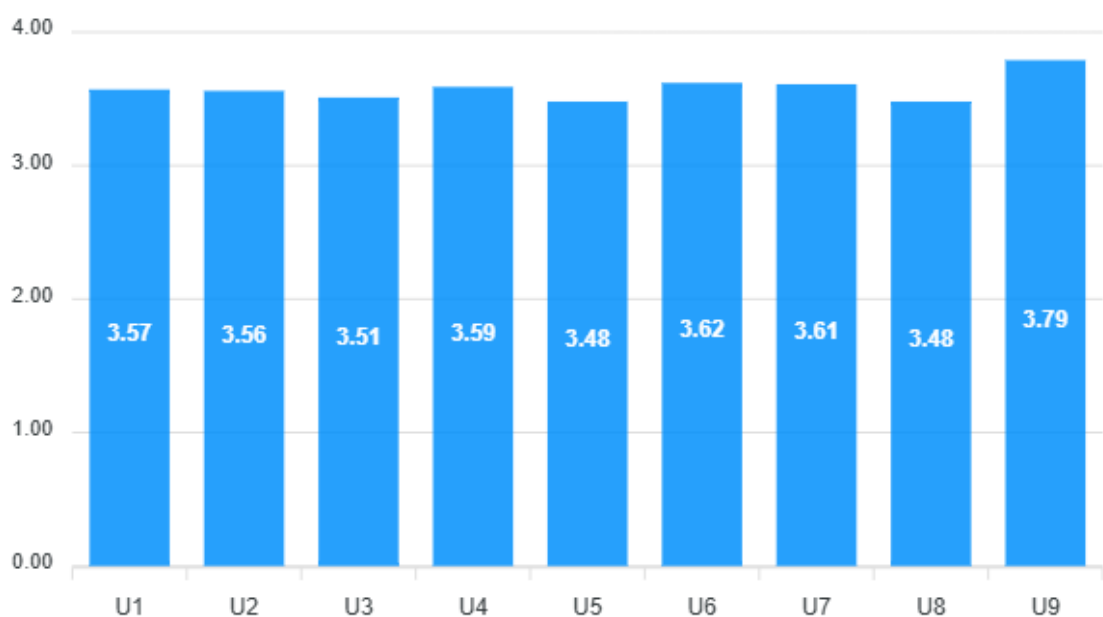
Tabel 1. Detail Nilai SKM per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,56	3,51	3,59	3,48	3,62	3,61	3,48	3,79
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	B	A
IKM UPP	89,50 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur

**IKM per Unsur pada Dinas Perdagangan dan Koperasi,
Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Rembang
Tahun 2024**

Jawaban Responden Per Kategori Soal



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pada dasarnya jenis layanan yang diberikan oleh DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang sudah sangat baik dengan perolehan nilai 89,50 dengan kategori A.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang dari sembilan unsur pelayanan masih ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang mendapat nilai dengan kategori B, yaitu sebagai berikut:

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 3,48 dengan kategori B;
2. Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 3,48 dengan kategori B;
3. Waktu Penyelesaian memperoleh nilai 3,51 dengan kategori B.

Tetapi dari sembilan unsur pelayanan DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang juga memperoleh nilai pelayanan tertinggi dengan kategori A pada layanan sebagai berikut:

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai 3,79 dengan kategori A;
2. Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai 3,62 dengan kategori A;
3. Perilaku Pelaksana memperoleh nilai 3,61 dengan kategori A.

Selain hal tersebut diatas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang diperoleh beberapa masukan, saran, serta aduan yang digunakan sebagai dasar menentukan rencana tindak lanjut perbaikan layanan kedepan. Beberapa masukan, saran, serta aduan sebagai berikut:

- ✚ “Meningkatkan pelayanan dalam pendampingan dengan turun ke lapangan ataupun diadakannya workshop dan juga pelatihan. Sehingga lebih mudah dari proses awal sampai selesai”.
- ✚ “Diusahakan untuk lebih kompeten, diusahakan harus terjun langsung mengetahui UMKM yang ada utk mendorong pelaku UMKM supaya lebih maju dan terarah”.
- ✚ “Berikan kemudahan akses informasi: Fasilitas masyarakat dengan menyediakan berbagai informasi terkait program dan kebijakan yang ada misalnya melalui sosialisasi, workshop, atau publikasi di media massa”.
- ✚ “Ditingkatkan lagi ya supaya lebih baik untuk kedepannya”.
- ✚ “Good job untuk tim DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang”.
- ✚ “Sudah baik, mohon ditingkatkan lagi terkait sarana dan prasarana”.

Masih adanya unsur dengan kategori B (kurang dari 3,51) dikarenakan ada beberapa hambatan/ permasalahan sebagai berikut:

- ✚ Unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masih bersifat umum/ general sehingga diperlukan langkah spesifikasi jenis layanan.
- ✚ Dalam unsur Sarana dan Prasarana yang diberikan dalam layanan ke masyarakat masih perlu ditingkatkan/ dioptimalkan.
- ✚ Waktu Penyelesaian layanan pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 baik secara internal melalui rapat staf maupun melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan melibatkan *stakeholders* dan perwakilan masyarakat pengguna layanan. 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:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024	2025			
			TW IV	TW I	TW I	TW III	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Membuat regulasi tentang spesifikasi layanan yang diberikan agar masyarakat mudah untuk mengakses layanan tersebut	√	√	-	-	Sekdin
2	Saranan dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana terutama pada layanan yang langsung diterima oleh masyarakat	√	√	√	√	Kepala Bidang Pasar dan PKL
		Monitoring dan evaluasi terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang terdapat pada tempat layanan	√	√	√	√	Kepala Bidang Pasar dan PKL
3	Waktu Penyelesaian	Peninjauan kembali Standar Operasional Prosedur (SOP) pada semua jenis layanan	√	√	√	√	Semua Kepala Bidang
		Memberikan pembinaan, bimbingan dan pengawasan kepada petugas terkait	√	√	√	√	Semua Kepala Bidang

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 DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) periode tahunan yang dimulai Bulan Oktober hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,50. Dengan demikian, nilai SKM DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
2. Terdapat Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,48
 - Sarana dan Prasarana, serta,
 - Waktu Penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,79 dari unsur layanan, dan Kompetensi Pelaksana mendapat nilai tertinggi 3,62 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.
4. Peningkatan kualitas pelayanan oleh DINDAGKOPUKM yang meliputi:
 - Peningkatan regulasi.
 - Peningkatan sarana dan prasarana
 - Pembinaan dan bimbingan teknis
 - Monitoring dan evaluasi.

Rembang, 4 Desember 2024

KEPALA DINDAGKOPUKM
KABUPATEN REMBANG

MOHAMMAD MAHFUDZ, S.H., M.H.

Pembina Tk. I

NIP. 197011151991031008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINDAGKOPUKM KABUPATEN REMBANG

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Pengolahan Data SKM

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

NAMA UPP: DINDAGKOPUKM KABUPATEN REMBANG

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	3	4	3	3	4
24	3	3	4	4	3	4	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	4	4	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3

32	4	4	4	4	4	3	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	3	3	3	4	4	3
38	3	2	2	4	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	3	3	3	3
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	3	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	3	4	3	3	4
64	4	3	4	4	3	4	4	4	4
65	4	3	3	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	1	3	3	3	2	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	2	2	4	2	3	3	2	2
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	4	2	4
78	2	2	2	2	2	2	3	3	3
79	2	3	2	2	2	3	3	2	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	3	4	4	3	4
82	3	3	3	2	2	3	3	2	3
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	3	4	4	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	3	3	4	4	3	4
89	3	3	2	2	2	2	2	2	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	3	4	4	3	3	4	4	3	4
92	3	3	3	2	3	3	3	3	4
93	3	4	4	2	4	4	3	3	4
94	4	4	3	3	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	2	3	4	3	4	4
97	2	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	4	3	3	3	3	4	3	2	4
101	4	3	4	3	3	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	4	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	4	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	4	3	3	3	4	3	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	3	4
108	3	3	3	3	3	3	4	3	4
109	3	3	4	3	3	3	4	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	3	4	4	4	4	3	3

114	4	4	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai/Unsur	407	406	400	409	397	413	412	397	432
NRR/Unsur	3.570	3.561	3.509	3.588	3.482	3.623	3.614	3.482	3.789
NRR Tertimbang/ Unsur	0.396	0.395	0.389	0.398	0.387	0.402	0.401	0.387	0.421
IKM Kategori per Unsur	A	A	B	A	B	A	A	B	A
Jumlah NRR IKM Tertimbang								3,576	*)
Jumlah NRR Tertimbang x 25								89,409	**)

- **IKM UPP : 89,41**
- **MUTU PELAYANAN UPP : Sangat Baik**

Keterangan:

- U1 s.d. U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,570
U2	Prosedur Pelayanan	3,561
U3	Kecepatan Pelayanan	3,509
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,588
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,482
U6	Kompetensi Petugas	3,623
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,614
U8	Penanganan Pengaduan	3,482
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,789

Mutu Pelayanan

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

NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	89,25	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	89,02	A
U3	Waktu Penyelesaian	87,72	B
U4	Biaya/Tarif	89,70	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,05	B
U6	Kompetensi Pelaksana	90,57	A
U7	Perilaku Pelaksana	90,35	A
U8	Sarana dan Prasarana	87,05	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,72	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja UPP
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





