PEMERINTAH KOTA MALANG

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE I TAHUN 2024

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

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 2 Maret 2024 hingga tanggal 31 Mei 2024.

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. Semoga survey kepuasan masyarakat (SKM) ini bermanfaat dalam rangka sumbangsih Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan percepatan reformasi birokrasi guna mewujudkan akuntabilitas kinerja di lingkungan Pemerintah Kota Malang. 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, Juni 2024
KEPALA DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN KOTA MALANG

Dr. EKO SRI YULIADI.S.Sos., M.M
Pembina Tingkat I
NIP. 19700528 199302 1 003

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 8
1.4 Sasaran 8
1.5 Ruang Lingkup 8
1.6 Manfaat 8
1.7 Hasil Yang Ingin Dicapai 9
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 10
2.4 Unsur Survei Kepuasaan 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. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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 indicator 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 Kepuasaan 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 Kepuasaan 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 Kepuasaan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang sebagaimanan telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
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 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Malang;
8. Peraturan Walikota Malang Nomor 73 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang;
9 Peraturan Walikota Malang Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Metrologi Legal Pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan;

10. Peraturan Walikota Malang Nomor 97 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pasar Pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan; dan
11. Peraturan Walikota Malang Nomor 39 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian Dan Perdagangan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan pengukuran survei kepuasaan 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 kepuasaan 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 kepuasaan 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 kepuasaan masyarakat adalah: untuk memberikan informasi tentang hasil pelayanan publik Dinas koperasi, Perindustrian dan Perdagangan, mengukur keberhasilan pencapaian dari pelayanan publik ke masyarakat yang digunakan untuk perbaikan dan peningkatan pelayan publik. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang.

1.4 Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasaan 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 Kepuasaan Masyarakat (SKM) yaitu meliputi 10 pasar rakyat yang dikelola oleh daerah di Kota Malang, 10 SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) , 30 Koperasi, 40 UM (Usaha Mikro), 30 IKM (Industri Kecil Menengah), dan 30 UKM (Usaha Kecil dan Menengah).

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasaan 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 kepuasaan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahuinya tingkat kepuasaan 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 kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang melalui Nilai Survey Kepuasaan 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 Km^2 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 Kepuasaan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komperehensif tentang tingkat kepuasaan 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 Kepuasaan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasaan 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 kepuasaan 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 segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai 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 Kepuasaan 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 2 Maret sampai dengan 31 Mei 2024.

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

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

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

$$\text{Indeks} = \frac{Total\ dari\ persepsi\ per\ unsur}{Jumlah\ total\ unsur\ yang\ terisi} \text{ x Nilai Penimbang}$$

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 kepuasaan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pedoman Survey Kepuasaan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Kategorisasi Mutu Pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Nilai Persepsi, Niai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

3.3 Laporan Hasil Pengukuran Survey

Hasil akhir kegiatan pengukuran survey kepuasaan 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 kepuasaan 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 kepuasaan masyarakat melalui Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) dengan keseluruhan responden sejumlah 150 (seratus lima puluh).

Pengukuran kepuasaan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasaan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dari 150 (seratus lima puluh) responden yang telah diminta pendapat tentang pelayanan publik Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan 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	3,31	82,75
2	B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,27	81,83
3	C	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,23	80,71
4	D	Biaya/Tarif	3,34	83,38
5	E	Produk/Hasil Layanan	3,30	82,50
6	F	Kompetensi Pelaksana	3,36	84,06
7	G	Perilaku Pelaksana	3,42	85,50
8	H	Penanganan Pengaduan	3,24	81,08
9	I	Sarana dan Prasarana	3,28	82,07
Jumlah Unsur Digunakan			9.00	
TOTAL			**3,31**	**82,65**
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 82,65. Berdasarkan hasil tersebut Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang tergolong kategorisasi BAIK.

Hasil penilaian kuesioner Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan layanan dengan nilai 85,50 sedangkan nilai yang terendah adalah unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 80,71.

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 waktu penyelesaian pelayanan, dimana sampai saat ini waktu penyelesaian pelayana memang dirasakan belum maksimal dalam memenuhi kepuasaan konsumen yang dilayani oleh Dinas Koperasi, perindustrian dan Perdagangan. Hal ini disebabkan faktor teknis, administratif, sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan, 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 2 Maret sampai dengan 31 Mei 2024, merupakan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan dari Pemerintah Kota Malang. Survei Kepuasaan 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 govermance.*

Hasil Survey Kepuasaan Masyarakat (SKM) Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasaan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang diberikan kepada pedagang di 10 pasar rakyat yang dikelola oleh daerah di Kota Malang, 10 SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) , 30 Koperasi, 40 UM (Usaha Mikro), 30 IKM (Industri Kecil Menengah), dan 30 UKM (Usaha Kecil dan Menengah). di Kota Malang.
2. Nilai SKM yang diperoleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan sebesar 82,65 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. Nilai ini tergolong dalam tingkatan yang BAIK. Hal tersebut membuktikan bahwa petugas dari Unit Pelayanan Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan berperilaku baik dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan
4. Nilai terendah yang didapatkan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang adalah waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan layanan dan hal tersebut diindikasikan baahwa kurangnya sumber daya untuk mendukung percepatan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pasar rakyat.

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,