



**YK**

Satria  
Harsa  
**pdin**

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**2024**  
SEM II

Dinas Perindustrian, Koperasi, UKM  
Kota Yogyakarta

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	7
2.6 Metode Pengelohan Data .....	7
<b>BAB III .....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>9</b>
1.1 Jumlah Responden SKM .....	9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	11
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V .....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>15</b>

# **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.

Dalam mengamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi D. I. Yogyakarta, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta

## 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 Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta.

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 Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit 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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta adalah tim Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *link google form* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 13 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. Ketigabelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta 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 dengan menyebarkan tautan kuisinoer pada *google form*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya berupa rekapitulasi hasil pengisian *google form*. 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 2 kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

*Tabel 1. Tatakala Pelaksanaan SKM*

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2024	15
2.	Pengumpulan Data	Agustus - Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3.500 responden. 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 201 responden.

Tabel 2. *Krejcie and Morgan*

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

## 2.6 Metode Pengelohan Data

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 13, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM penyelenggara layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dan Nilai Presepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Konversi} = SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kategori Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

*Unit Pelayanan*

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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 – 100,00	A	Sangat baik

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 201 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Diagram 1. Jenis Kelamin Responden

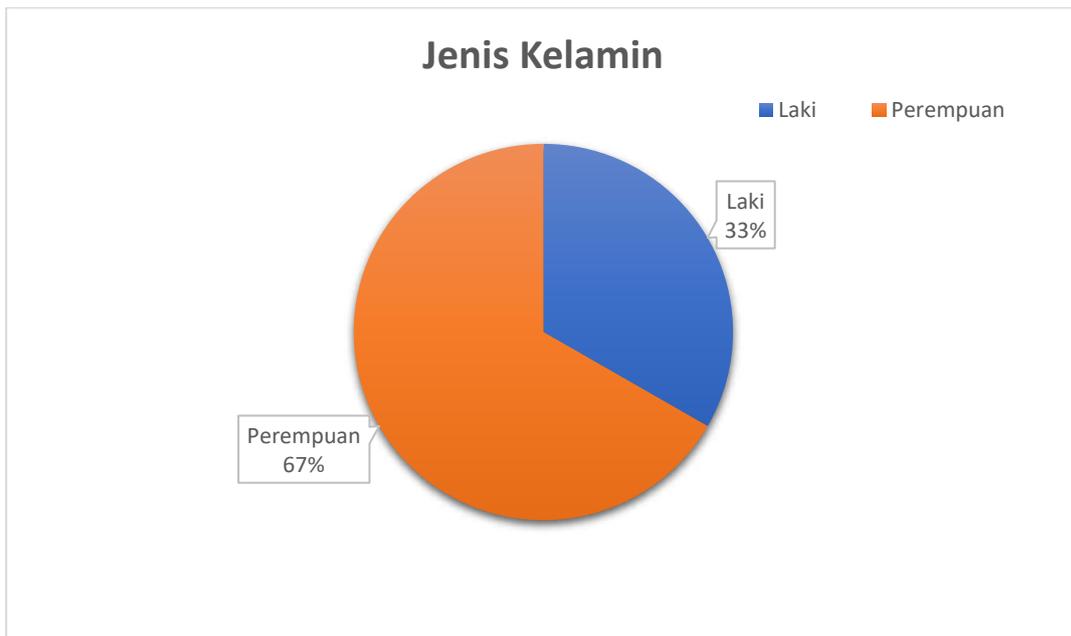


Diagram 2. Pendidikan Responden

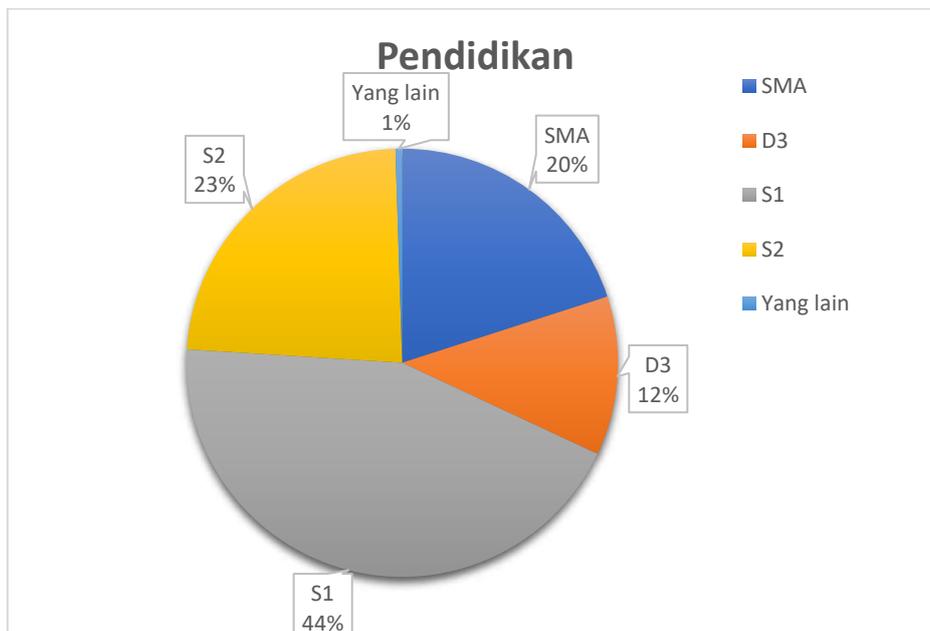
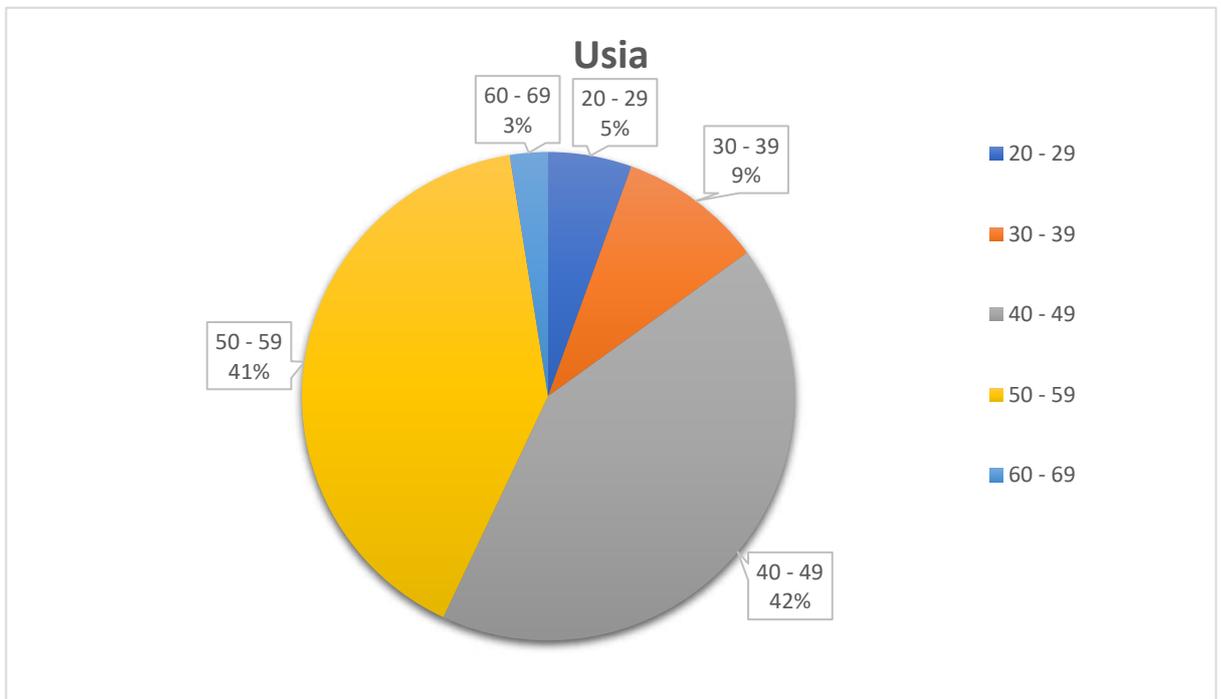


Diagram 3. Klasifikasi responden



Diagram 4. Usia responden



## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,32	3,30	3,24	3,25	3,30	3,34	3,34	3,27	3,28
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>3,29 (B atau Baik)</b>								

Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya” mendapatkan nilai 3,32 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 65 responden sedangkan yang memilih “baik” 136 responden.
2. “Kemudahan prosedur pelayanan” mendapatkan nilai 3,30 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 61 responden sedangkan yang memilih “baik” 140 responden.
3. “Jangka waktu penyelesaian pelayanan” mendapatkan nilai 3,24 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 49 responden sedangkan yang memilih “baik” 152 responden.
4. “Kesesuaian antara biaya/tarif yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan” mendapatkan nilai 3,25 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 50 responden sedangkan yang memilih “baik” 151 responden.
5. “Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan” mendapatkan nilai 3,30 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 60 responden sedangkan yang memilih “baik” 141 responden.
6. “Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan” mendapatkan nilai 3,34 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 68 responden sedangkan yang memilih “baik” 133 responden.
7. “Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan” mendapatkan nilai 3,34 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 69 responden sedangkan yang memilih “baik” 132 responden.
8. “Kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban” mendapatkan nilai 3,27 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 68 responden sedangkan yang memilih “baik” 133 responden

9. “Mekanisme dan tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan” mendapatkan nilai 3,28 dengan jumlah responden 201 yang terbagi menjadi dua pilihan yaitu “sangat baik” 56 responden sedangkan yang memilih “baik” 145 responden

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, berikut beberapa kritik/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui google form :

- “Fasilitasi Pendaftaran Kelompok Gandeng Gendong E-Nglarisi untuk dibantu dalam Sosialisasi ditingkat wilayah”
- “Pembinaan berbasis kewilayahan untuk dapat bisa ditingkatkan lagi frekuensinya”
- “Narasumber pelatihan untuk dapat lebih bijak dalam menggunakan kalimat atau bahasa yang tidak menyinggung perasaan peserta pelatihan”
- “Ditingkatkan lagi pelatihan untuk para pelaku UMKM agar pelaku UMKM dapat semakin naik kelas”
- “Diharapkan informasi yang tertuju untuk masyarakat dapat melalui Kemantren dan Kelurahan agar lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi”
- “Untuk sosialisasi terkait pembuatan akun agar dapat didampingi sampai memiliki akun”
- “Proses seleksi calon peserta pelatihan maupun pameran agar dapat lebih selektif, supaya dapat tepat sasaran”

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan masih offline dengan cara datang langsung ke lokasi layanan.
- Masyarakat masih belum memahami tarif layanan dari Dinas Perindustrian Koperasi UKM Kota Yogyakarta bahwa tidak ada pungutan biaya.
- Prosedur dalam memberikan layanan tidak disertai dengan standar prosedur dan layanan sehingga membuat ketidakpastian dalam memberi atau menerima layanan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

- Pelayanan mulai diarahkan menggunakan system online untuk lebih memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang dibutuhkan

- Lebih masif untuk menegaskan bahwa pelayanan Dinas Perindustrian Koperasi UKM Kota Yogyakarta tidak ada pungutan biaya/tarif.
- Untuk memberikan kejelasan tentang layanan akan dibuat standar dan prosedur layanan.

### 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 Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kota Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :

*Grafik 2. Nilai SKM Dinas Perindustrian Koperasi UKM Kota Yogyakarta Tahun 2023- 2024*



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun terjadi penurunan hasil IKM dari tahun 2023 dibanding tahun 2024, namun di tahun 2024 sudah ada peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada semester II dibanding semester I, yang semula 81,5 menjadi 82,36.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai pengukuran SKM pada Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Yogyakarta berada dalam Kategori "Baik" dengan nilai SKM sebesar 3,29 atau 82,36.
2. Dari 34 Perangkat daerah/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta yang dikirim link *google form* masuk 141 responden yang memberikan jawaban. Sedangkan responden dari Masyarakat/eksternal masuk 60 jawaban. Total jumlah jawaban yang masuk sebanyak 201 responden yang dapat diolah,
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka waktu penyelesaian pelayanan yaitu 3,24 atau 81.
4. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu, Kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan dan Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yaitu 3,34 atau 83,5.

Yogyakarta, 18 Desember 2024

Kepala Dinas Perindustrian Koperasi Usaha Kecil dan  
Menengah Kota Yogyakarta



Drs. TRI KARYADI RIYANTO R, S.H., M.Si

NIP. 196701191992031005