



2023

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Disusun oleh:

DINAS PERDAGANGAN, PERINDUSTRIAN DAN  
KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

 (0362) 32143

 <https://disdagperinkopukm.bulelengkab.go.id>

 Jl. Melur Nomor 31 Singaraja

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Dokumen ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Pelayanan pada Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng melakukan Survei Kepuasan Masyarakat berbasis internet dengan memanfaatkan media *google form* selama bulan Januari s/d Desember Tahun 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi sehubungan dengan proses pelayanan.

Singaraja, 18 Desember 2022

Kepala Dinas Perdagangan, Perindustrian dan  
Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah  
Kabupaten Buleleng



**Drs. Dewa Made Sudiarta, M.Si**

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19741014 199311 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	6
1.3 Pengertian Umum.....	7
1.4 Maksud dan Tujuan .....	7
1.5 Sasaran.....	8
1.6 Manfaat.....	8
1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	10
2.1 Ruang Lingkup .....	10
2.2 Persiapan.....	10
2.3 Pengumpulan Data.....	11
2.4 Pengolahan dan Analisis Data .....	12
2.4.1 Metode Pengolahan Data .....	12
2.4.2 Perangkat Pengolahan.....	13
2.4.3 Pengujian Kualitas Data.....	14
BAB III HASIL PENGUKURAN .....	15
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei .....	15
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
BAB IV PENUTUP .....	18
4.1 Kesimpulan.....	18
4.2 Rekomendasi .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Nilai Unsur Pelayanan .....	15
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng dalam melaksanakan tugas dan fungsinya juga memberikan pelayanan kepada masyarakat, meliputi:

1) Tera dan Tera Ulang

Tujuan dari pelayanan tera dan tera ulang terhadap alat ukur dilakukan agar konsumen dapat memperoleh barang sesuai dengan ukuran yang seharusnya dan nilai tukar yang dibayarkan. Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng melaksanakan pengawasan terhadap Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) dalam rangka meningkatkan perlindungan kepada konsumen dan menjaga kualitas barang beredar dan jasa. Akurasi dan reliabilitas UTTP sebagai alat ukur barang yang diperdagangkan diperlukan agar masing-masing pihak memperoleh perlindungan yang setara. Pedagang dilindungi dari kerugian karena memberikan barang yang melebihi volume yang disepakati, sedangkan konsumen dilindungi dari kerugian karena menerima jumlah barang yang lebih rendah dari volume yang diminta/dibayarkannya.

2) Fasilitasi Ijin Tanda Daftar Gudang (TDG)

Banyak pengusaha yang menggunakan gudang untuk menyimpan barang-barang dagangan mereka. Gudang yang digunakan sebagai tempat penyimpanan barang dagangan perlu didaftarkan. Gudang yang tidak didaftarkan akan diberikan hukuman baik itu berupa sanksi seperti penutupan. Proses pendaftaran gudang disebut dengan Tanda Daftar Gudang (TDG). Namun perlu dicatat bahwa TDG bukanlah perizinan usaha, namun merupakan bukti pendaftaran yang memberikan legalitas penggunaan untuk gudang tersebut. Setiap gudang yang digunakan sebagai tempat penyimpanan barang untuk usaha harus didaftarkan. Berdasarkan peraturan menteri perdagangan nomor 90/M-DAG/PER/12/2014 “ Gudang adalah suatu ruangan yang tidak bergerak yang tidak dikunjungi umum yang digunakan sebagai tempat

penyimpanan barang yang diperdagangkan dan tidak dipakai untuk kebutuhan sendiri”.

- 3) Fasilitasi Surat Keterangan Penjualan Langsung (SKPL) Minuman Beralkohol Gol B dan C dan Fasilitasi BAP Ijin Usaha Industri Minuman Beralkohol

Minuman Beralkohol adalah minuman yang mengandung etil alkohol atau etanol (C<sub>2</sub>H<sub>5</sub>OH) yang diproses dari bahan hasil pertanian yang mengandung karbohidrat dengan cara fermentasi dan destilasi atau fermentasi tanpa destilasi. Dalam proses memfasilitasi Surat Keterangan Penjualan Langsung (SKPL) Minuman Beralkohol Gol B dan C dimana Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng hanya memberikan rekomendasi penerbitannya.

- 4) Pendampingan UMKM untuk Pendaftaran Nomor Induk Berusaha (NIB)

NIB (Nomor Induk Berusaha) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS (dalam hal ini adalah BKPM) setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran melalui OSS (*Online Single Submission*). Penerbitan NIB melalui OSS diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. NIB diterbitkan setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran melalui pengisian data secara lengkap. NIB berbentuk tiga belas digit angka acak yang diberi pengaman dan disertai dengan tanda tangan elektronik. NIB berlaku juga sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Importir (API), dan hak akses kepabeanan. NIB memiliki fungsi utama sebagai tanda pengenal bagi pelaku usaha, entah itu perseorangan maupun non perseorangan. Sehingga, dengan memiliki NIB, pelaku usaha dapat mengajukan Izin Usaha dan Izin Komersial atau Operasional. NIB juga berfungsi sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Importir (API), dan hak akses kepabeanan. Pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB sekaligus juga terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan. Setiap pelaku usaha wajib mengikuti beberapa tahapan prosedur pembuatan NIB, yaitu:

- ✓ Pelaku usaha melakukan pendaftaran dengan cara mengakses laman OSS, yaitu [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id).
- ✓ Untuk mendapatkan akses di OSS, pelaku usaha memasukkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) untuk perseorangan,

nomor pengesahan akta pendirian dan dasar hukum pembentukan perusahaan untuk non perseorangan.

- ✓ Setelah mendapatkan akses OSS, pelaku usaha melakukan pendaftaran dengan mengisi data berupa nama, NIK, alamat, jenis penanaman modal dan negara asal (untuk mon perseorangan), bidang usaha, lokasi penanaman modal, besaran rencana penanaman modal, rencana permintaan fasilitas fiskal dan/atau fasilitas lainnya, nomor kontak, serta NPWP. Apabila pelaku usaha belum memiliki NPWP, OSS dapat memproses pemberian NPWP.
- ✓ Lembaga OSS akan menerbitkan NIB setelah pelaku usaha mengisi data secara lengkap dan memiliki NPWP.

#### 5) Surat Pengantar Pendaftaran HAKI Sektor Perindustrian

HAKI adalah hak untuk hasil dari suatu inovasi/kreasi intelektual secara ekonomis. Objek yang diatur dalam kekayaan intelektual berupa karya yang dihasilkan oleh kemampuan intelektual manusia. Hak Kekayaan Intelektual (“HAKI”) merupakan hak eksklusif yang diberikan hukum atau peraturan kepada seseorang atau sekelompok orang atas karya ciptanya. Kekayaan Intelektual berperan dalam memberikan perlindungan hukum atas kepemilikan karya intelektual baik yang bersifat komunal maupun personal yang merupakan basis pengembangan ekonomi kreatif. Konsep dasar dari hak kekayaan intelektual sebenarnya didasarkan pada pemikiran bahwa karya intelektual yang telah dihasilkan manusia memiliki nilai ekonomis karena manfaatnya yang dapat dinikmati oleh banyak orang. Fungsi dari HAKI yang paling dasar adalah sebagai perlindungan hukum terhadap pencipta dan karya ciptanya. Mengutip dari laman Kementerian Perdagangan RI, HAKI terbagi menjadi dua kategori, yaitu hak cipta dan hak kekayaan industri. Hak cipta adalah hak eksklusif bagi pencipta atau penerima hak untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya atau memberikan izin untuk itu dengan tidak mengurangi pembatasan-pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan hak kekayaan industri terdiri dari hak: Paten Merek Desain industri Desain tata letak sirkuit terpadu Rahasia dagang Varietas tanaman Di Indonesia apresiasi terhadap hak kekayaan intelektual dinilai masih rendah (laman Kementerian Perdagangan RI, Hak kekayaan intelektual, 2021), sehingga terkadang masih ada yang menganggap Hak Kekayaan Intelektual ini tidak dibutuhkan. Padahal

kenyataannya Hak kekayaan intelektual ini berguna untuk melindungi pengusaha dari kemungkinan penggunaan hak miliknya tanpa izin. Selain itu perlindungan kekayaan intelektual menjadi bagian penting dalam pembangunan nasional ke depan dan berkontribusi secara signifikan dalam perkembangan perekonomian nasional maupun internasional.

6) Surat Rekomendasi Jenis BBM Tertentu

Dalam penerbitan Surat Rekomendasi Jenis BBM Tertentu Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng memberikan rekomendasi kepada UMKM yang memiliki usaha bergerak dibidang industry pertanian yang menggunakan mesin dengan bahan bakar BBM tertentu.

7) Verifikasi Permohonan Ijin Usaha Industri dan atau Ijin Usaha Perluasan Industri Resiko Menengah dan Tinggi

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko ditetapkan berdasarkan hasil analisis Risiko kegiatan usaha dan mempertimbangkan usaha mikro, kecil, menengah, dan/atau besar. Penetapan tingkat Risiko sebagaimana dimaksud diperoleh berdasarkan penilaian tingkat bahaya dan potensi terjadinya bahaya. Izin yang diberikan merupakan persetujuan Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh Pelaku Usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya. Sebelum melaksanakan kegiatan usaha, Pelaku Usaha dapat menggunakan NIB untuk persiapan kegiatan usaha. Dalam hal NIB telah diterbitkan dan berdasarkan hasil Pengawasan Pelaku Usaha tidak melakukan persiapan operasional dalam jangka waktu 1 tahun sejak NIB terbit, Lembaga OSS mencabut NIB

8) Penyuluhan Perkoperasian dan Fasilitasi Usulan Pencabutan Badan Hukum Koperasi

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha berperan serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi perlu lebih membangun dirinya dan dibangun menjadi kuat dan mandiri berdasarkan prinsip Koperasi sehingga mampu berperan sebagai sokoguru perekonomian nasional. Untuk mewujudkan hal-hal tersebut dan menyelaraskan dengan perkembangan keadaan, perlu mengatur kembali ketentuan tentang perkoperasian dalam suatu Undang-undang sebagai

pengganti Undang-undang Nomor 12 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perkoperasian. Dalam hal pencabutan badan hukum koperasi dilakukan oleh Pemerintah dilakukan apabila koperasi tersebut terdapat bukti bahwa :

- a) Koperasi yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian
- b) Kegiatannya bertentangan dengan ketertiban umum dan/atau kesusilaan
- c) kelangsungan hidupnya tidak dapat lagi diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepadapengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh. Data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan terhadap tera dan tera ulang, sehingga dapat meningkatkan pelayanan secara bertahap konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

## 1.2 Dasar Hukum

Landasan hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- 3) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Hak Paten
- 4) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta
- 5) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian
- 6) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perijinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- 8) Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2013 tentang Pengendalian dan Pengawasan Minuman Beralkohol
- 9) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 16/M-DAG/PER/3/2006 tentang penataan dan Pembinaan Pergudangan
- 10) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/Per/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 11) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 12) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 67 Tahun 2018 tentang UTP.
- 13) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 68 Tahun 2018 tentang Tera dan Tera Ulang UTP.
- 14) Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang.
- 15) Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- 16) Peraturan Bupati Buleleng Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkatkepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dankualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturpenyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dankebutuhannya.
- 2) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhankebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga danpenduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan olehpenyelenggara pelayanan publik.
- 3) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakantugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintahdan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayananpublik.
- 5) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedangberada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparaturpenyelenggara pelayanan.

### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui kinerja Pelayanan yang ada pada Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng, sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian pelaku usaha terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng.

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk menganalisis kinerja Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan di Kabupaten Buleleng dan merumuskan usulan kebijakan untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai berikut:

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

## **1.6 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat, sebagai berikut:

- 1) Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng
- 2) Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

- 4) 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikandan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada UPTD Metrologi Legal yang memberikan Pelayanan Tera dan Tera Ulang. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan September sampai dengan November Tahun 2022.

#### **2.2 Persiapan**

##### 1) Penetapan Pelaksana

Dalam penetapan pelaksanaan bertujuan untuk melakukan konsultasi dan diskusi dengan Kepala Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng yang membahas tentang kuisisioner yang akan disebarakan kepada masyarakat yang menerima Pelayanan. Selanjutnya petugas yang ditunjuk sebagai penyusun SKM membuat jadwal pengumpulan data. Petugas penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuisisioner dengan efektif.

##### 2) Penyiapan bahan

###### a) Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner sebagaimana terlampir.

###### b) Bagian dari Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

###### c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Masing-masing penilaian dikategori, sebagai berikut: tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### 3) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng yang menikmati layanan yang dilaksanakan. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat 232 responden yang mengisi kuesioner. Jumlah responden yang terdapat merupakan responden yang mengisi form kuesioner pada google form yang masuk dalam data terakhir per tanggal 18 Desember 2023.

#### b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi unit pelayanan di Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng
- 2) Lokasi pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng.

## 2.3 Pengumpulan Data

### 1) Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng dengan jumlah responden 232 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### 2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- a) Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
2. Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

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

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

- b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9 dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

## 2) Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### **2.4.3 Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

#### 3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 232 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.1 Tabel Nilai Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,47
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,43
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,38
4	Biaya/ Tarif	3,34
5	Produk/ hasil layanan	2,74
6	Kompetensi pelaksana	3,55
7	Perilaku pelaksana	3,57
8	Sarana dan Prasarana	3,86
9	Penanganan pengaduan	3,45

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,47 \times 0,111) + (3,43 \times 0,111) + (3,38 \times 0,111) + (3,34 \times 0,111) + (2,74 \times 0,111) + (3,55 \times 0,111) + (3,57 \times 0,111) + (3,86 \times 0,111) + (3,45 \times 0,111) = \mathbf{3,42}$$

**Nilai Suvei adalah 3,42**

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$= 3,20 \times 25$$
$$= \mathbf{85,47}$$

b. Mutu pelayanan “**B**”

c. Kinerja unit pelayanan “**Baik**”

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	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 - 100.00	A	Sangat baik

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Index
1	Persyaratan pelayanan	3,47	86,80
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,43	85,82
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,38	84,52
4	Biaya/ Tarif	3,34	83,44
5	Produk/ hasil layanan	2,74	68,61
6	Kompetensi pelaksana	3,55	88,74
7	Perilaku pelaksana	3,57	89,29
8	Penanganan pengaduan	3,86	96,43
9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,36
Nilai Survey (total x 0,111)		<b>3,42</b>	<b>85,47</b>

Berdasarkan data diatas, adapun unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Sistem, mekanisme, prosedur
- 3) Waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Biaya/ Tarif
- 5) Kompetensi pelaksana
- 6) Perilaku pelaksana
- 7) Penanganan pengaduan
- 8) Sarana dan Prasarana

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1) Produk/hasil layanan

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur Produk/hasil layanan tergolong rendah. Hal ini menunjukkan pengguna layanan masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kemungkinan disebabkan dengan kurangnya informasi terkait produk pelayanan yang terdapat di Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng.

Sementara, dilihat dari sudut pandang petugas pelayanan perolehan indeks pelayanan pada Unsur Pelayanan Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Penanganan pengaduan secara berturut-turut memperoleh nilai 88,74; 89,29; dan 96,43 sehingga mendapat kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan masyarakat sangat puas dengan kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan, perilaku petugas saat memberikan layanan serta penanganan pengaduan masyarakat sudah ditangani dengan sangat baik.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di lingkup Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

- a. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat/pengguna layanan oleh petugas pelayanan publik terkait setiap pelayanan yang ada pada Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng.
- b. Masyarakat cenderung memberikan jawaban yang normatif ketika mengisi kuesioner.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Secara umum kualitas pelayanan dalam Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng Legal dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76.61 - 88.30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 85,47 dengan kategori Baik.
- b. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata 3,42. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dalam dalam Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Buleleng dikategorikan Baik.

#### **4.2 Rekomendasi**

- 1) Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang sudah dikategorikan baik.
- 2) Diperlukan upaya kemudahan pengguna layanan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.