

**LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM KAB. LIMA PULUH KOTA  
PERIODE I (Juli – Desember 2020)**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang.**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks; Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Bidang-Bidang di lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM untuk mengetahui tingkat kinerja Bidang di lingkungan masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah mengacu pada Permenpan Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pelayanan Publik. Dari hasil penelitian diperoleh 9 (sembilan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing bidang dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai tolok ukur bagi bidang-bidang di lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi Dan UKM dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja bidang-bidang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

### **C. Pengertian Umum**

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggaraan pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah Daerah
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
7. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

8. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

#### D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan di lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### E. Ruang Lingkup

Laporan ini merupakan bagian dari evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik bidang-bidang di lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM.

#### F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat: sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh dinas secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM;
5. Memacu persaingan positif, antar bidang-bidang di lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 ada 9 (sembilan) unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. **Waktu pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
4. **Ketepatan Waktu pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Sarana Prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
9. **Penanganan Pengaduan**, yaitu kepastian dalam ketersediaan dan tindak lanjut hasil pengaduan dari masyarakat.

## II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Persiapan

#### 1. Penetapan Pelaksana

Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana yang terdiri dari:
  - a. Ketua.
  - b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak-banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

#### 2. Penyiapan bahan.

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

##### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner 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, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

##### 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. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

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

##### a. Jumlah Responden

Responden adalah setiap orang yang membutuhkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM dimana jumlahnya tidak bisa ditentukan karena tergantung pada seberapa banyak masyarakat yang membutuhkan layanan di Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM.

##### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM

#### 4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk periode I selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 bulan kerja
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

### B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

#### 1. Pengumpulan data

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 oleh Sekretariat Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

**C. Pengolahan Data**

**1. Metode pengolahan data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

**IKM Unit pelayanan x 25**

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	88,31-100	A	Sangat Baik
3	76,61-88,30	B	Baik
2	65-76,6	C	Kurang Baik
1	0-64,9	D	Tidak Baik

**2. Perangkat pengolahan**

- a. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
  - 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
    - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.  
 Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.  
 Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
    - b) Nilai indeks pelayanan  
 Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

**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 obyektivitas.

#### **D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### **1. Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap bidang-bidang diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap bidang, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

##### **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.

### **III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Pimpinan Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM menunjuk atau menugaskan Sekretariat yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat IKM).
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Kepala Dinas sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.

IV. Analisis Data

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN  
DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
Periode Juli - Desember 2020

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



61	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
62	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
63	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
64	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
68	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
69	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
70	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
71	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
72	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
74	4	3	3	3	4	3	3	2	4	
75	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
76	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
77	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
79	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
80	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
82	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
83	2	3	3	3	4	4	4	4	4	
84	2	3	3	1	4	3	3	3	4	
85	2	3	3	1	4	3	3	3	4	
86	2	3	3	1	4	3	3	3	4	
87	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
90	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
91	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
92	4	3	4	3	4	4	4	4	4	



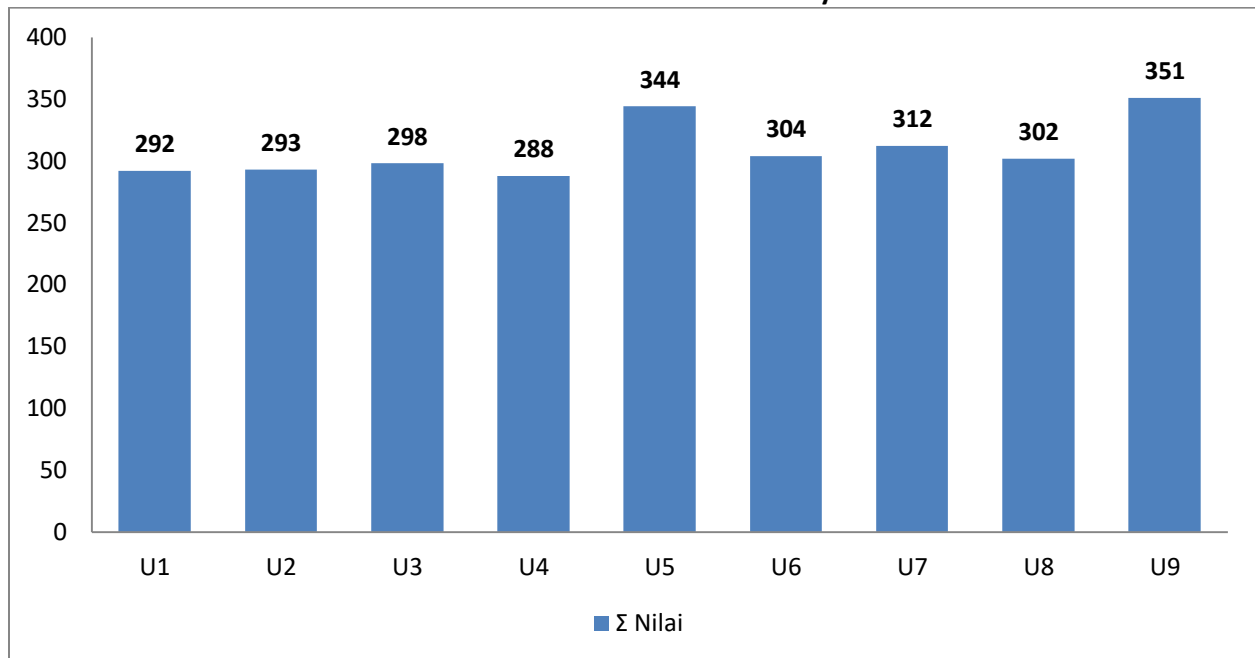
93	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
94	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
<b>Σ Nilai</b>	292	293	298	288	344	304	312	302	351	
<b>Σ Nilai/ Unsur</b>	<b>8,11</b>	<b>8,13</b>	<b>8,27</b>	<b>8</b>	<b>9,55</b>	<b>8,44</b>	<b>8,66</b>	<b>8,38</b>	<b>9,75</b>	
<b>NRR Unsur</b>	<b>3,10</b>	<b>3,11</b>	<b>3,17</b>	<b>3,06</b>	<b>3,65</b>	<b>3,23</b>	<b>3,31</b>	<b>3,21</b>	<b>3,73</b>	
<b>NRR Tertimbang / Unsur</b>	<b>0,34</b>	<b>0,34</b>	<b>0,35</b>	<b>0,34</b>	<b>0,40</b>	<b>0,35</b>	<b>0,36</b>	<b>0,35</b>	<b>0,41</b>	<b>3,28</b>
<b>IKM</b>										<b>82,18</b>

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
4	88,31-100	A	Sangat Baik
3	76,61-88,30	B	Baik
2	65-76,6	C	Kurang Baik
1	0-64,9	D	Tidak Baik

## V. Hasil Evaluasi

1. Dalam periode II pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini yang dilakukan selama enam bulan dari Juli sampai dengan Desember 2020, didapatkan responden sebanyak 94 orang dimana berdasarkan jenis kelamin maka yang banyak membutuhkan layanan dinas adalah kaum perempuan sebanyak 65 orang, sementara laki-laki hanya sebanyak 29 orang. Berdasarkan profesinya, maka usaha perorangan mendominasi sebanyak 57 orang sementara sisanya terdiri dari pelajar dan perusahaan.
2. Dari jenis kelamin responden ini dapat dilihat bahwa pemilik usaha mikro dan kecil yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM adalah perempuan. Hal ini bisa menjadi basis data dalam membuat program-program yang mendukung layanan khusus perempuan yang secara paralel mendukung usaha pemerintah pusat dalam peningkatan perempuan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan dunia usaha (pengarusutamaan gender).
3. Kalau dilihat dari tingkat pendidikan responden maka ada 33 orang yang berpendidikan S1, 37 orang berpendidikan SMA, dan sisanya berpendidikan D3, SMP dan SD. Dari tingkat pendidikan responden dapat kita lihat bahwa umumnya para responden sudah berpendidikan tinggi. Dengan kata lain, responden tersebut merupakan orang yang terdidik dan memiliki wawasan cukup dalam pengembangan kehidupannya masing-masing. Sehingga jika diberikan suatu program baru yang mendukung pengembangan dan keberlanjutan usahanya maka tidak akan ada resistensi dalam menjalankan program tersebut.

**Grafik V.1**  
**Akumulasi Nilai Sembilan Unsur Pelayanan**



Sumber : Data diolah

Dari grafik V.1, dapat kita lihat bahwa nilai yang paling rendah adalah unsur 1 (U4) yang merupakan representasi dari produk hasil perizinan dengan nilai 288. Sementara yang tertinggi adalah unsur 9 (U9) dan unsur 5 (U5) yang merupakan representasi dari Penanganan pengaduan dan Biaya/tarif. Rendahnya angka survey U4 memberikan informasi bahwa perlunya perlu kejelasan tentang produk perizinan yang merupakan kewenangan dari Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM. Berdasarkan Perbu No. 56 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM, seluruh finalisasi hasil perizinan tidak lagi berada pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM, namun merupakan kewenangan dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) sementara Dinas teknis hanya memiliki kewenangan sampai dengan penerbitan rekomendasi. Sehingga pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM tidak bisa memberikan kepastian apakah hasil rekomendasi perizinan tersebut bermuara pada keluarnya izin usaha dari DPMPTSP. Hal ini mengakibatkan masyarakat melihat bahwa kejelasan informasi masalah perizinan menjadi bias dan tidak jelas. Tentu saja Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM harus memperjelas mekanisme finalisasi hasil perizinan kepada masyarakat dengan cara memperbanyak dan merelokasi penempatan banner baik secara digital maupun manual tentang persyaratan layanan yang diberikan, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang persyaratan layanan yang akan mereka urus sebelum mereka datang ke kantor Dinas. Sementara dari besaran tarif dan penanganan pengaduan yang merupakan unsur penilaian terbaik perlu dijaga kualitasnya, sehingga masyarakat lain yang membutuhkan layanan di Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM tetap mendapatkan kualitas layanan yang prima.

Disamping produk perizinan yang belum tersosialisasi secara luas, masyarakat menilai bahwa U1 (persyaratan pelayanan masih belum memuaskan. Hal ini terlihat dari point nilai unsur yang hanya 292. Dinas perlu memformulasikan kembali persyaratan sebuah pelayanan agar lebih sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kebingungan di masyarakat tentang prosedur persyaratan sebuah layanan. Unsur rendah ketiga adalah U3 yang merupakan representasi dari prosedur pelayanan. Dinas harus memastikan dan menginformasikan secara jelas kepada masyarakat tentang alur prosedur pelayanan sehingga masyarakat mengerti bagaimana mekanisme sebuah layanan diberikan sehingga tidak menimbulkan kebingungan di masyarakat tentang hal ini. Dan yang tidak kalah penting adalah konsistensi dalam menyelesaikan dokumen tersebut sesuai dengan waktu yang layanan yang telah ditetapkan. Disamping itu perlu juga untuk dikaji proses layanan secara elektronik sehingga masyarakat cukup mendaftar dan melengkapi serta mengambil dokumen yang mereka butuhkan lewat website dinas (layanan secara online) sehingga hal ini tentu akan mengurangi waktu layanan yang dibutuhkan dan menekan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat karena tidak harus mendatangi langsung Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM dalam mengurus keperluan mereka.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2020**

<b>NILAI IKM</b>	NAMA LAYANAN :				
<b>82</b>	<b>RESPONDEN</b>				
	JUMLAH	: 94	Orang		
	JENIS KELAMIN	:	L =	29	P =
	PENDIDIKAN			65	
		SD	=	12	
		SMP	=	6	
		SMA	=	37	
		DIII	=	6	
		S1	=	33	
		S2	=	0	
	Periode Survei =	Juli - Desember 2020			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UBTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

**VI. Kesimpulan**

**Adapun temporary result (kesimpulan sementara) dari hasil suver kepuasan masyarakat periode I ini adalah sebagai berikut :**

1. Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM perlu meningkatkan sosialisasi tentang persyaratan layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak bingung dan sudah memahami persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk mengurus suatu dokumen.
2. Perlu peningkatan dan konsistensi dalam waktu pelayanan dalam membuka layanan selama waktu layanan masih diberikan sehingga masyarakat tidak menunggu petugas layanan.
3. Dinas harus memastikan dan menginformasikan secara jelas kepada masyarakat tentang persyaratan layanan serta prosedur pelayanan yang dibutuhkan untuk memberikan menyelesaikan sebuah dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.
4. Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada triwulan II (Periode Juli-Desember 2020) ini maka masyarakat memberikan hasil penilaian sebesar 82.
5. Unsur tarif dan penanganan pengaduan merupakan dua indikator layanan yang disukai oleh masyarakat, namun hal ini perlu dijaga konsistensinya sehingga kualitas layanan prima tetap terjaga.
6. Perlu dirintis layanan berbasis elektronik (online) sehingga seluruh persyaratan dan prosedur pelayanan bisa terinformasi kepada masyarakat sehingga tidak terjadi salah persepsi tentang kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sarilamak, Januari 2021  
Plt. Kepala Dinas Perdagangan, Koperasi dan UKM  
Kabupaten Lima Puluh Kota



**AYU MITRIA FADRI, S.Si, M.MPd**  
Nip. 197209232002122005