



PEMERINTAH  
KOTA SURAKARTA

# **LAPORAN**

## ***SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT***

**DINAS PERDAGANGAN  
KOTA SURAKARTA**

**Tahun 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021 dapat diselesaikan. Masyarakat di era saat ini menginginkan kualitas pelayanan publik yang prima dari instansi pemerintahan, sehingga evaluasi dan perbaikan layanan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diarahkan untuk mengetahui item perbaikan yang perlu direspon dengan harapan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada layanan pemerintah terus mengalami peningkatan.

Hal ini mengingatkan bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan. Dalam prosesnya, berbagai cara dilakukan untuk terus memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun pada kenyataannya masih sering dijumpai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga disusun berdasarkan analisa tabulasi data hasil SKM yang diselenggarakan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta. Laporan ini juga disusun untuk menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, permasalahan dan tantangan yang dihadapi serta rekomendasi perbaikan pelayanan publik Kota Surakarta.

Melalui hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Perdagangan Kota Surakarta.

Akhir kata Dinas Perdagangan mengucapkan terima kasih kepada seluruh stakeholder, pedagang pasar dan pedagang kakilima yang telah berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021. Semoga semua penilaian dan saran yang diberikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta secara menyeluruh.

Surakarta, April 2021

KEPALA DINAS PERDAGANGAN  
KOTA SURAKARTA

**Ir. HERU SUNARDI, MM**  
Pembina Utama Muda  
Nip. 19640522 199303 1 004

## **DAFTAR ISI**

### **KATA PENGANTAR**

### **DAFTAR ISI**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Tujuan
- C. Metode
  - 1. Tahap Pelaksanaan SKM
  - 2. Karakteristik Populasi
  - 3. Sampel dan Jumlah Responden
  - 4. Bentuk Kuisisioner
  - 5. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data
- D. Tim SKM
- E. Jadwal SKM

### **BAB II ANALIS DATA**

- A. Hasil Pengolah Data
- B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Surakarta Tahun 2021

### **BAB III PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Rekomendasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran organisasi publik *non profit* yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme berpedoman pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing organisasi.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah hasil dari evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan setiap tahun. Hasil survei setelah dilakukan penghitungan rekapitulasi, akan mendapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi bahan evaluasi perbaikan dan peningkatan kinerja oleh Dinas Perdagangan pada periode berikutnya.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perdagangan pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan tahun 2020, meskipun Kota Surakarta mengalami situasi dan kondisi pandemi COVID-19 yang mengakibatkan pelaksanaan kegiatan SKM pada Dinas Perdagangan menjadi kurang maksimal. Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta tahun 2020 sebesar **85,150** dengan hasil "**BAIK**".

Dalam pelaksanaan kegiatan survei pada Dinas Perdagangan di Tahun 2020 masih mengalami kendala tentang pemahaman masyarakat terhadap pernyataan kuisioner, karena latar belakang pendidikan beberapa pedagang tidak sama. Upaya yang dilakukan adalah petugas di lapangan

memberi pengertian pernyataan dengan bahasa yang lebih mudah untuk dimengerti. Petugas secara aktif turun kelapangan menyebarkan kuisisioner dan mendampingi selama pengisian kuisisioner.

## **B. Tujuan**

Tujuan diadakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat, dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik Dinas Perdagangan kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya.
2. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (*quality service*) dan jaminan kualitas (*quality assurance*) pelayanan publik, untuk tujuan menentukan prioritas perbaikan pelayanan oleh Dinas Perdagangan.
3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan

## **C. Metode**

### **1. Tahapan Pelaksanaan SKM**

Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan instrumen survei
- b. Menentukan responden
- c. Melaksanakan survei
- d. Mengolah hasil survei
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil

## 2. Karakteristik Populasi

Dinas Perdagangan memiliki pelayanan publik meliputi pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA), pasar tradisional dan Pedagang Kaki Lima dan Asongan.

## 3. Sampel dan Jumlah Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan (eksportir di pelayanan SKA, pedagang di pasar tradisional, pedagang di shelter PKL).

Mempertimbangkan karakteristik populasi tersebut, jumlah responden ditetapkan 200 responden. Yang secara keseluruhan akan dibagi pada pelayanan SKA, 26 (dua puluh enam) pasar tradisional dan shelter PKL.

## 4. Bentuk Kuisioner

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2021 merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

- a. **Persyaratan Pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. **Biaya atau Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat

- e. **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.
- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- i. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan  
**Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggara suatu proses (usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Bagian kuisisioner secara umum, terbagi dalam :

- a. Bagian Pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei
- b. Bagian Kedua berisikan identitas responden, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden, kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
- c. Bagian Ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan

jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

- d. Bentuk jawaban didesain dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/ sangat puas sampai dengan tidak baik/ tidak puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3
- d. Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

## **5. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Dinas Perdagangan Kota Surakarta menggunakan Teknik Survei diantaranya :

- a. Kuisisioner dengan wawancara tatap muka
- b. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

Secara teknis tabulasi dan pengolahan data akan dilakukan dengan komputer menggunakan software Microsoft Excel, dengan urutan tahapan sebagai berikut :

- a. Data isian kuisisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur pertama sampai dengan unsur terakhir
- b. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dari indeks unit pelayanan adalah :

### **1) Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan secara vertikal sesuai dengan jumlah kuisisioner 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 nilai bobot rata-rata tertimbang. Untuk mengetahui nilai rata-rata tertimbang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

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

## 2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan seluruh unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

**Tabel 1.1 Nilai Unsur SKM**

NO	UNSUR SKM	NILAI
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/ Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksanaan	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indek kepuasan masyarakat (SKM) terhadap seluruh unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu :

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Selanjutnya nilai persepsi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Mutu Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Kinerja Unit Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diinterpretasikan sebagaimana tersaji pada tabel interval kategori penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Interval Kategori Penilaian**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (X)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (Y)</b>
<b>1</b>	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,55	D	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	<b>Baik</b>
<b>4</b>	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	<b>Sangat Baik</b>

Sumber : PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

#### **D. Tim SKM**

Tim SKM dibentuk oleh masing – masing UPP yang terdiri dari Penanggungjawab dan Pelaksana SKM, masyarakat yang terdiri dari:

1. Pengarah
2. Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Koordinator.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak 12 orang.

#### **E. Jadwal SKM**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. SKM pada Dinas Perdagangan direncanakan dilaksanakan sebanyak 2 kali pada bulan Maret dan Bulan Oktober 2021.

## BAB II ANALISA DATA

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei tahun sebelumnya.

### A. Hasil Pengolahan Data

Monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan secara bertahap oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta kepada pedagang pasar, PKL di shelter dan pengguna layanan SKA dilingkungan Dinas Perdagangan Kota Surakarta selama tahun 2020. Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut kemudian diolah menjadi satu nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surakarta Tahun 2021.

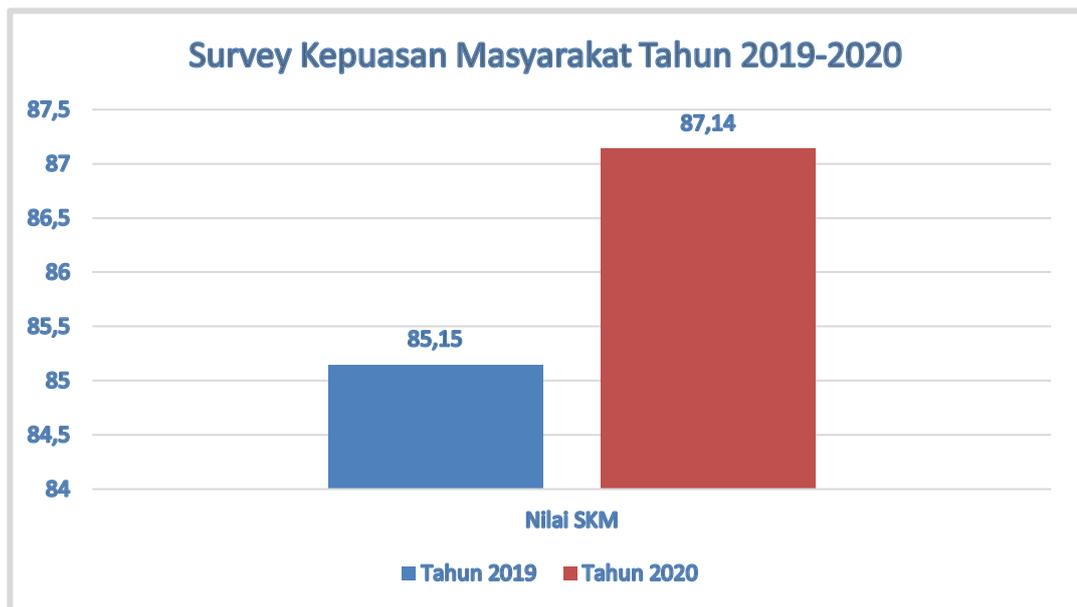
Dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana telah ditentukan Nilai Persepsi dalam beberapa Nilai Interval dengan mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	88,31 – 100	A	Sangat Baik
2	76,61 -88,30	B	Baik
3	65,00 –76,60	C	Kurang Baik
4	25,00- 64,99	D	Tidak Baik

Responden dipilih secara acak pada jam pelayanan berdasar teknik penarikan sample yang telah ditetapkan. Responden berjumlah 200 orang yang terdiri dari pengguna layanan SKA, Pedagang Pasar dan Pedagang Kaki Lima di Shelter. Prosedur pengambilan data tetap melaksanakan protokol kesehatan, karena survei ini dilakukan ditengah wabah Pandemi *Covid-19*. Tim survey mendatangi stakeholder dan pengguna layanan di lokasi-lokasi yang sudah ditentukan. Dalam memperoleh data yang akurat dan obyektif, ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan dengan menggunakan lembar kuesioner. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kembali kepada tim survei. Adapun hasil secara keseluruhan dari data yang terhimpun, dapat disimpulkan bahwa apresiasi masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Perdagangan Kota Surakarta mendapat nilai sebesar **87.139** dengan nilai katagori “**BAIK**”.

#### **B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perdagangan Tahun 2021**

Pada tahun 2020, IKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta sebesar **85,150** mencapai kinerja pelayanan “**Baik**”, Pada tahun 2021 ini, hasil pengolahan data dari Dinas Perdagangan menghasilkan angka **Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,139 atau meningkat 1,99%** dari capaian IKM tahun 2020. Perubahan-perubahan signifikan tersebut tentunya menjadi catatan yang menggembirakan bahwa Dinas Perdagangan sudah semakin meningkatkan kualitas pelayanan kepada pedagang pasar, PKL dan pengguna layanan SKA. Jika digambarkan dalam grafik sebagai berikut :



Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah bagaimana mengupayakan kesesuaian antara ekspektasi masyarakat penerima layanan dengan yang dirasakan secara riil di lapangan. Untuk mencapai hasil yang diharapkan, perlu diperhatikan beberapa harapan masyarakat yang cukup logis untuk bisa direalisasikan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan prima yaitu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal ini dapat dijadikan tolak ukur dari Standar Pelayanan.

Undang-Undang Pelayanan Publik dapat memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga diharapkan dapat terhindar dari maladministrasi di sektor pelayanan publik, diantaranya, dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjunjung transparansi dan akuntabilitas, standardisasi pelayanan, bersikap akomodatif, ramah, senyum dan simpatik, mempunyai prosedur yang baku namun praktis (tidak berbelit-belit), konsisten terhadap peraturan yang ditetapkan dan memiliki kepastian dari segi tarif/biaya yang dikeluarkan dan waktu penyelesaian, bebas dari praktik pungutan liar (pungli), dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Dinas Perdagangan secara periodik dan berkesinambungan sangat diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta selama ini, sehingga hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Perdagangan khususnya dan Pemerintah Kota Surakarta pada umumnya, serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

Dalam analisa hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2021 secara keseluruhan, faktor Biaya/Tarif dan penanganan aduan menjadi salah satu faktor yang secara signifikan memainkan peran dalam upaya peningkatan mutu pelayanan yang tercermin dalam skor Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang dilakukan tidak ada pungutan liar dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dari sisi Sumber Daya Manusia perlu dilakukan upaya peningkatan mutu pelayanan yang sistematis, terencana dan kontinyu untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai ujung tombak pelayanan. Peningkatan kualitas mutu SDM dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop dan sejenisnya, sehingga dapat menjadi SDM yang berwawasan dan memiliki kemampuan dalam melayani kebutuhan publik. Selain itu perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (peralatan, Sumber daya Manusia, teknologi dan sebagainya).

Capaian IKM 87,139 berada pada rentang skala 76,61- 88,30 sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai "Baik" terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta (mutu pelayanan kategori "B").

Oleh karena itu Dinas Perdagangan pada masa mendatang perlu mempertahankan kinerja yang telah dicapai khususnya dalam pelayanan publik dan selalu berupaya untuk terus meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM dari predikat B (Baik) menjadi A (Sangat Baik).

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil rekapitulasi nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2021 dihasilkan nilai sebesar **87,139**. Nilai tersebut berdasarkan interval Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 termasuk dalam kisaran nilai 76,61 – 88,33 sehingga skor Dinas Perdagangan Kota Surakarta termasuk dalam **kategori B**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan *stakeholder* Dinas Perdagangan menilai **Baik** atau merasa **Puas** terhadap kinerja Dinas Perdagangan Kota Surakarta. Dilihat dari rekapitulasi hasil pengolahan data kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta, menghasilkan rincian nilai/skor sebagai berikut :

Indek kepuasan tertinggi dengan kategori Sangat Tinggi terdapat pada indikator Biaya/Tarif terdapat pada unsur 4 (empat) dan saran penanganan pengaduan pada unsur 9 (sembilan). Untuk indek kepuasan paling rendah dengan kategori Baik terdapat pada unsur 1 (Satu) yaitu indikator Persyaratan dan indikator Sistem, mekanisme dan prosedur layanan terdapat pada unsur 8 (delapan).

#### **B. Rekomendasi**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2021 ini, perlu ditindaklanjuti dengan langkah nyata berupa penyusunan dan impelentasi program peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta kepada masyarakat, dengan bertitik tolak pada hasil analisis yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil analisis SKM Tahun 2021, maka prioritas Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sesuai urutan nilai indeks paling rendah sebagai berikut :

a. Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan.

Untuk meningkatkan pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Surakarta, maka sebaiknya menginformasikan kepada masyarakat persyaratan prosedur pelayanan secara detail melalui media informasi dan komunikasi meliputi *website* atau dengan cara membuat *banner/spanduk* berdiri sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat serta menyediakan petugas khusus untuk memberikan informasi.

**Rekomendasi :**

Setiap unit pelayanan di Dinas Perdagangan menyusun/mengevaluasi Standar Pelayanan (SP) terhadap produk layanannya serta menginformasikan kepada masyarakat baik secara *online* maupun *offline*.

b. Unsur 8 : Kualitas Sarana dan Prasarana

Melengkapi atau memperbaiki segala sesuatu yang dapat dipakai menjadi alat dalam mencapai maksud serta tujuan dan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kegiatan.

**Rekomendasi :**

Dinas Perdagangan melengkapi atau memperbaiki sarana prasarana pelayanan publik dan kerjanya sehingga kenyamanan terhadap pelayanan dapat dirasakan oleh semua masyarakat melalui kegiatan pemeliharaan gedung dan pemeliharaan peralatan dan perlengkapan kantor.

c. Unsur 3 : Kecepatan Waktu Pelayanan

Faktor sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang secara signifikan mempunyai peran dalam upaya

peningkatan waktu penyelesaian pelayanan.

**Rekomendasi :**

Dinas Perdagangan meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM pelayanan di setiap unit pelayanan melalui penyelenggaraan rekrutment pegawai, sosialisasi, pelatihan, bimtek, *workshop* dan sejenisnya tentang pelayanan publik sehingga terdapat sejumlah SDM yang terampil dan berwawasan serta berdedikasi dan berkomitmen yang cukup memadai dalam melayani dan menangani keinginan publik.

d. Unsur 6 : Kemampuan Kompetensi Petugas

Petugas sebaiknya mempunyai kemampuan yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

**Rekomendasi**

Dinas Perdagangan meningkatkan standar kompetensi petugas layanan di setiap unit pelayanan melalui kegiatan pelatihan, bimtek, *workshop*, dan sejenisnya. Di samping itu, setiap perangkat daerah wajib membangun system reward and punishment bagi petugas pelayanan

e. Unsur 5 : Produk Layanan

Pelayanan yang diberikan dan diterima disesuaikan dengan jenis layanan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ditetapkan dengan SP ( Standar Pelayanan ).

**Rekomendasi :**

Dinas Perdagangan mereviu Standar Pelayanan (SP) jika terdapat perubahan terhadap produk layanannya.

Sesuai siklus perencanaan dan penganggaran, maka rekomendasi tersebut diatas akan diterjemahkan dalam bentuk

program/kegiatan yang menunjang peningkatan kualitas pelayanan tahun 2021, dan untuk selanjutnya akan diadakan evaluasi atas capaian SKM semester 1. Selanjutnya SKM akan dilaksanakan kembali pada Oktober 2021 di semester 2.

Secara Berkala SKM akan dilaksanakan setiap tahun serta mengevaluasi pencapaian pelaksanaan program/kegiatan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta terhadap masyarakat dapat semakin meningkat dimasa mendatang menuju terwujudnya pelayanan publik yang prima (Good Governance).

Surakarta, Mei 2021  
KEPALA DINAS PERDAGANGAN  
KOTA SURAKARTA

**Ir. HERU SUNARDI, MM**  
Pembina Utama Muda  
Nip. 19640522 199303 1 004