



DINAS PERDAGANGAN  
KOTA SURAKARTA

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERDAGANGAN  
KOTA SURAKARTA

**TRIWULAN I**  
*Tahun 2022*

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan prima dan berkualitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan persepsi dan umpan balik dari masyarakat sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang kurang sehingga mampu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun". Tahun 2022 ini pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta dilaksanakan setiap triwulan yaitu Triwulan I, II,III dan IV atau 4 (empat) kali dalam setahun.

Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022 dilakukan dengan metode Manual. Penggunaan metode manual dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di lapangan dan memiliki kendala dalam pengisian survey kepuasan masyarakat.

Laporan ini disusun guna memberikan gambaran terkait pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022 termasuk identifikasi unsur pelayanan prioritas yang harus segera ada perbaikan melalui rencana tindak lanjut. Disamping itu, laporan ini juga memberikan gambaran trend Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Perdagangan Kota Surakarta terhadap berbagai pelayanan publik yang diberikan Dinas Perdagangan Kota Surakarta kepada Pedagang Pasar, Pedagang PKL, Pengusaha Ekspor, Perusahaan Timbangan.

Surakarta,       Maret 2022

KEPALA DINAS PERDAGANGAN  
KOTA SURAKARTA

  
**Ir. HERU SUNARDI, MM**

Pembina Utama Muda

NIR: 19640522 199303 1 004

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I 1</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II 4</b>	
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Profil yang menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	4
<b>BAB III 6</b>	
<b>HASIL PELAKSANAAN SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Surakarta .....	10
3.2 Nilai Masing-Masing Unsur .....	11
3.3 Potensi dan Kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kota Surakarta .....	14
3.4 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surakarta .....	16
<b>BAB IV 19</b>	
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>20</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Tabel Penghitungan sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Krejcie Morgan
- Tabel 3.2 Nilai IKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2021, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur Prioritas yang Harus Diperbaiki dan Rencana Tindak Lanjutnya
- Tabel 3.3 Nilai IKM Triwulan I Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur Prioritas yang Harus Diperbaiki dan Rencana Tindak Lanjutnya
- Tabel 3.4 Nilai masing-masing Unsur Pelayanan Publik

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Persentase Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2020 - 2022 Berdasarkan IKM
- Gambar 3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2019 – 2022
- Gambar 3.2 Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan dari yang Terendah hingga Tertinggi

# 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 pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perdagangan Kota Surakarta, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## 1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang No. 16 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah.

## 1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat baik pedagang pasar, pedagang PKL, pengusaha ekspor, perusahaan Timbangan terhadap mutu dan kualitas pelayanan Surat Hak Penempatan Pedagang di Pasar Tradisional, Surat Izin Penempatan PKL di shelter, Surat Keterangan Asal bagi Eksportir dan Pelayanan Tera yang telah diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta.

Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) 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 Dinas Perdagangan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan padalingkup Dinas Perdagangan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat maupun pengguna layanan dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

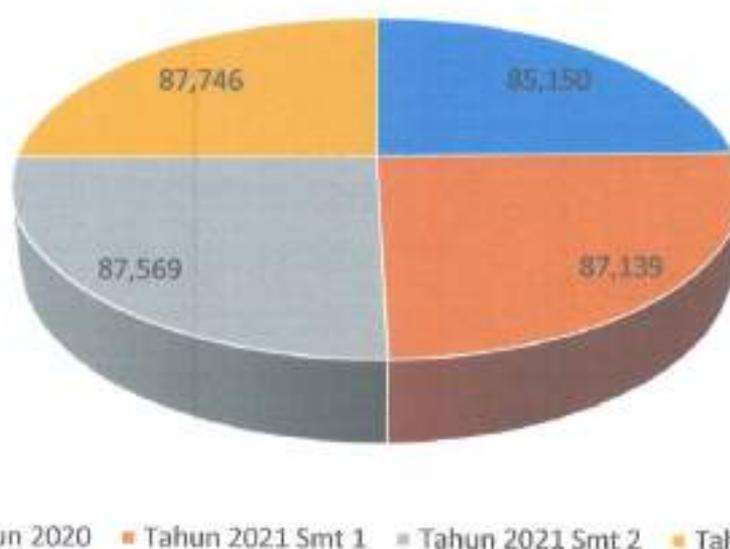
### **PENGUMPULAN DATA SKM**

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor ST.02/126/2022 tanggal 12 Januari 2022 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2022 Triwulan I melalui Bagian Organisasi Setda Kota Surakarta mengamanatkan kepada Organisasi Perangkat Daerah ( OPD ) untuk dapat melaksanakan dan melaporkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), serta mengingatkan terkait batas waktu pelaporan SKM. Pada tahun 2022 pelaksanaan SKM di Kota Surakarta dilaksanakan setiap triwulan yaitu Triwulan I,II,III,IV atau 4 (empat) kali dalam setahun. Khusus pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Surakarta dilakukan secara mandiri. Tahap awal Dinas Perdagangan Kota Surakarta membentuk tim pelaksana kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

#### **2.1. Profil Dinas Perdagangan yang menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) yang sudah dilakukan Dinas Perdagangan Kota Surakarta pada Triwulan I tahun 2022 memperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,746 dengan hasil "Baik". Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) Dinas Perdagangan Kota Surakarta tahun 2020 sebesar 85,150, tahun 2021 semester I sebesar 87,139 meningkat 1,99%, tahun 2021 semester II sebesar 87,569. Secara rinci gambaran persentase Dinas Perdagangan Kota Surakarta berdasarkan kelompok Indeks Kepuasan masyarakat ( IKM ) dari tahun 2020 s/d 2022 dapat dilihat sebagai berikut.

## PRESENTASE IKM DISDAG TAHUN 2020 - 2022



**Gambar 2.1** Persentase Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2020 s/d 2022 berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM )

Berdasarkan analisis laporan yang dikumpulkan Dinas Perdagangan Kota Surakarta ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Tahun 2022 antara lain sebagai berikut:

1. Adanya pandemi Covid yang menyebabkan menurunnya pemohon layanan yang bersedia turut aktif dalam pelaksanaan SKM.
2. Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara berpartisipasi dalam penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) sehingga menghambat penilaian Dinas Perdagangan Kota Surakarta.

### BAB III

## HASIL PELAKSANAAN SKM

Menindaklanjuti kebijakan pemerintah Kota Surakarta, Dinas Perdagangan Kota Surakarta berupaya melakukan perbaikan pelayanan publik, dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Instrumen yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022 merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur – unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 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 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.

Prosedur pengambilan data responden tetap melaksanakan protokol kesehatan, karena survey 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 dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kembali kepada tim survey. Adapun hasil secara keseluruhan dari data yang terhimpun, dapat disimpulkan bahwa apresiasi masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Perdagangan Kota Surakarta mendapat nilai sebesar **87,746** dengan nilai katagori "**BAIK**".

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 meliputi :

a. Menentukan responden

Responden adalah penerima pelayanan publik pada masa penilaian Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) berlangsung, yaitu pada periode Januari – Maret 2022. Responden dipilih secara acak pada jam pelayanan berdasar teknik penarikan sample yang telah ditetapkan.

1) Karakteristik populasi terdiri atas :

Eksternal : a. Pedagang Pasar Tradisional

b. Pedagang Shelter Pedagang Kaki Lima

c. Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA).

2) Jumlah sampel responden ditetapkan sesuai dengan banyaknya populasi (obyek penerima layanan) di Dinas Perdagangan Kota Surakarta pada periode penilaian SKM Triwulan I berlangsung pada bulan (Januari-Maret 2022) berdasarkan perhitungan Krejcie Morgan dengan mempertimbangkan karakteristik populasi tersebut, jumlah responden ditetapkan 226 responden yang secara keseluruhan akan dibagi pada 25 (dua puluh lima) pasar – pasar tradisional, shelter PKL dan pelayanan SKA.

- 3) Tabel Penghitungan sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta berdasarkan Krejcie Morgan sebagai berikut :

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	530	225	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

**Tabel 3.1 Penghitungan sampel responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Krejcie Morgan**

- b. Mengolah data hasil survei berdasarkan isian kuesioner oleh penerima layanan/*stakeholder* dengan format tabel sebagai berikut :

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	1	3	4	2	3	2	3
2	3	4	2	4	4	3	3	4	3
3	3	2	3	3	4	4	1	4	3
Total nilai per unsur	8	9	6	10	12	9	7	10	9
<b>IKM per unsur =</b> $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	$\frac{8}{3} = 2,67$	$\frac{9}{3} = 3$	$\frac{6}{3} = 2$	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{9}{3} = 3$	$\frac{7}{3} = 2,3$	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{9}{3} = 3$
Total nilai semua unsur	8+9+6+10+12+9+7+10+9 = 80								
<b>Skor KM Total =</b> $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{Jumlah responden} \times \text{Jumlah unsur}}$	$\frac{80}{3 \times 9} \times \frac{100}{4} = 2,96 \times 25 = 74,07$								

- c. Menyajikan dan melaporkan dalam bentuk analisa penjelasan terhadap hasil pengolahan data mencakup :
- 1) Faktor pemicu kekuatan berdasarkan nilai maksimal setiap unsur;
  - 2) Faktor pemicu kelemahan berdasarkan nilai minimal setiap unsur;
  - 3) Rekomendasi yang memuat masukan perbaikan secara konkrit setiap unsur

ANALISIS HASIL/EVALUASI HASIL SKM									
Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	2,67	3	2	3,3	4	3	2,3	3,3	3
Mutu kinerja	C	C	D	B	A	C	D	B	C
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 3	Prioritas 4	Prioritas 5	Prioritas 5	Prioritas 4	Prioritas 4	Prioritas 2	Prioritas 5	Prioritas 4
Skor KM Total	<p style="text-align: center;"><b>74,07</b></p> <p style="text-align: center;">Kesimpulan : Mutu Pelayanan "C" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Kurang Baik"</p>								

### 3.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perdagangan Kota Surakarta

Jumlah Responden Tahun 2022 pada triwulan I dalam penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta berjumlah 226 orang. Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022 dilakukan dengan metode Manual. Penggunaan metode manual dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memang melakukan pelayanan di lapangan dan memiliki kendala penggunaan teknologi.

Secara lebih rinci capaian nilai IKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2021 perlu terus ditingkatkan dari tahun ketahun sehingga perlu adanya identifikasi unsur pelayanan yang prioritas harus segera di perbaiki. Kondisi Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2021 dari nilai IKM, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur prioritas yang harus diperbaiki dan rencana tindak lanjutnya dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 3.2 Nilai IKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2021, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur Prioritas yang Harus diperbaiki dan Rencana Tindak Lanjutnya**

No.	Tahun	IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	2021	87,35	B (Baik)	250	Manual dan Online	<ul style="list-style-type: none"><li>• U8 (Sarana Prasarana)</li><li>• U6 (Kompetensi Pelaksana)</li><li>• U1 (Persyaratan)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaiki sarana dan prasana pelayanan</li><li>• Bimtek/ pelatihan capacity building penanaman pendidikan karakter untuk memberikan service excellent</li><li>• Sosialisasi persyaratan pelayanan baik secara fisik di ruang pelayanan maupun secara online melalui media elektronik</li></ul>

**Tabel 3.3 Nilai IKM Triwulan I Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022, Jumlah Responden, Metode penyelenggaraan SKM, Unsur Prioritas yang Harus diperbaiki dan Rencana Tindak Lanjutnya**

No.	Tahun	IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	2022	87,746	B (Baik)	226	Manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U8 ( Penanganan Pengaduan)</li> <li>• U2 ( Sistem, Mekanisme, dan Prosedur )</li> <li>• U1 ( Persyaratan Layanan )</li> <li>• U7 ( Perilaku Pelaksana)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• menyediakan wadah atau sarana pengaduan bagi masyarakat melalui media sosial ataupun menyediakan kotak saran di setiap lokasi pelayanan.</li> <li>• Menyusun Standar Pelayanan dan mengesahkan SOP tentang standar pelayanan yang diberikan. Yang dalam nya mencakup tentang mekanisme dan prosedur pelayanan.</li> <li>• Memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan ( SHP,SIP Shelter,E-SKA ) melalui media sosial, Web Dinas Perdagangan, brosur/ leaflet/banner dan Memasang papan informasi di lokasi pelayanan</li> <li>• Memberikan pelatihan bagi petugas layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memberi kesan yang baik kepada masyarakat (Bimtek/ pelatihan capacity building penanaman pendidikan karakter untuk memberikan service excellent )</li> </ul>

Jika melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut:



**Gambar 3. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2019 - 2022**

Berdasarkan Grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 di lingkup Dinas Perdagangan Kota Surakarta. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan nilai IKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2019 - 2022 secara rinci kondisi rata-rata naik . sedangkan tahun 2022 nilai IKM Triwulan I 87,746 adalah baik.

### 3.2 Nilai Masing-Masing Unsur

Nilai masing-masing unsur pelayanan dalam SKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta diperoleh dari hasil rata - rata NRR masing-masing unsur pelayanan yang menyelenggarakan SKM. Mayoritas nilai unsur pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta memiliki kategori nilai B (Baik).

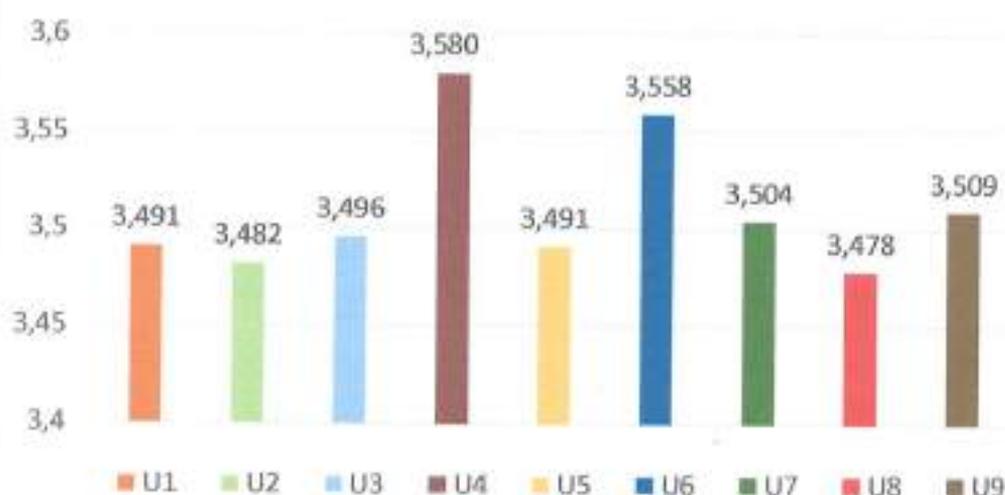
Secara rinci Nilai rata-rata unsur pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022 dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 3. 4 Nilai masing-masing Unsur Pelayanan Publik**

Nama Unsur	Rata-Rata Nilai Unsur	Kategori
U1 (Persyaratan)	3,491	B (Baik)
U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur)	3,482	B (Baik)
U3 (Waktu penyelesaian)	3,496	B (Baik)
U4 (Biaya/Tarif)	3,580	A (Sangat Baik)
U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	3,491	B (Baik)
U6 (Kompetensi Pelaksana)	3,558	A (Sangat Baik)
U7 (Perilaku Pelaksana)	3,504	B (Baik)
U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	3,478	B (Baik)
U9 (Sarana Prasarana)	3,509	B (Baik)

U4 (Biaya/Tarif) merupakan unsur yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi dengan nilai unsur sebesar 3,580. Unsur lainnya yang memiliki kategori nilai kepuasan tertinggi adalah U6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai unsur sebesar 3,558. Dua Unsur dengan nilai paling rendah yakni U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan ) dengan nilai 3,478 dan U2 (Sistem, mekanisme dan prosedur) dengan nilai 3,482 Secara rinci urutan nilai unsur dapat dilihat sebagai berikut.

**Nilai Unsur SKM DinasPerdagangan  
Tahun 2022 Triwulan I**



**Gambar 3. 2 Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan dari yang Terendah hingga Tertinggi**

### **3.3 Potensi dan Kendala dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Kota Surakarta**

Sebagai upaya percepatan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, selain mengamanatkan kepada Dinas Perdagangan Kota Surakarta melaksanakan penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), Dinas Perdagangan Kota Surakarta juga melakukan analisis kondisi real lebih dalam terkait dengan hasil kualitas pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022 secara umum. Analisis kondisi real terkait kualitas pelayanan dilakukan dengan melakukan survey kepada beberapa responden terpilih, dalam pemilihan responden yang disurvei menggunakan teknik penarikan sample. Terdapat 226 orang yang menjadi perwakilan survey lapangan untuk melihat kondisi real pelayanan publik di Dinas Perdagangan Kota Surakarta. Hasil survey lapangan yang dilakukan oleh tim survei melalui Dinas Perdagangan Kota Surakarta selanjutnya digunakan untuk menganalisis potensi dan kendala yang dihadapi Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam menyelenggarakan pelayanan prima. Hasil analisis potensi dan kendala penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perdagangan Kota Surakarta diuraikan sebagai berikut.

#### **A. Potensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Beberapa potensi yang dimiliki oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah :

1. Adanya komitmen Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dengan diterbitkannya Peraturan Dinas Perdagangan Kota Surakarta tentang Pelayanan Publik.
2. Tingginya partisipasi Dinas Perdagangan Kota Surakarta untuk terus meningkatkan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang prima.
3. Adanya peningkatan partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan saran peningkatan kualitas pelayanan publik dilihat dari semakin meningkatnya jumlah responden aktif dalam penyelenggaraan SKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta di tahun 2022.
4. Dinas Perdagangan Kota Surakarta telah berinovasi dalam penyelenggaraan publik secara online misalnya menggunakan sistem online dalam pembayaran retribusi bisa lewat e-retribusi dan pembayaran

pembeli ke penjual bisa melalui QRIS (Quick Response Indonesia Standard).

5. Telah adanya inovasi pengaduan melalui media online seperti melalui Ulas dan Pengaduan by SMS/WA/Media Sosial yang segera ditanggapi dan ditindak lanjuti oleh penyelenggara pelayanan.

## **B. Kendala Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah :

1. Terdapat beberapa yang belum menerapkan Standar Operasional Prosedur yang jelas dan rinci.
2. Masih adanya sarana dan prasana yang kurang terawat, misalnya ditemukan beberapa toilet masih kurang bersih, diruangan tunggu tidak memiliki ruang laktasi dan ruang bermain anak.
3. Terdapat beberapa Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang telah di susun masih belum mampu mempercepat waktu pelayanan.
4. Terdapat beberapa pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta yang belum memberikan fasilitas kemudahan informasi syarat pelayanan baik melalui brosur/leaflet/banner/maupun rincian informasi secara online.
5. Belum semua petugas penyelenggara pelayanan di Dinas Perdagangan Kota Surakarta telah mengikuti pelatihan *service excellent*.

Selain analisis terkait potensi dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Perdagangan Kota Surakarta juga melakukan analisis terkait dengan potensi dan kendala penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat. Analisis potensi dan kendala penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat ( SKM ) di Dinas Perdagangan Kota Surakarta dirinci sebagai berikut.

### **A. Potensi Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Beberapa potensi yang mempermudah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM ) Dinas Perdagangan Kota Surakarta di Tahun 2022 antara lain adalah :

1. Adanya pendampingan dan bimbingan teknis Survey Kepuasan Masyarakat secara serentak yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretaris Daerah Kota Surakarta.
2. Tingginya komitmen dan peran aktif Dinas Perdagangan Kota Surakarta selaku penyelenggarapelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Perdagangan Kota Surakarta yang pada tahun 2022 triwulan I.
3. Adanya Surat Edaran dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta dalam percepatan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I di Tahun 2022.

#### **B. Kendala Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan SKM Dinas Perdagangan Kota Surakarta di Tahun 2022 antara lain adalah :

1. Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan sulitnya memperoleh responden penerima layanan.
2. Beberapa petugas tim survei yang baru melaksanakan SKM di tahun 2022 terkendala untuk mengidentifikasi pelayanan publik yang harus dinilai.
3. Belum adanya pelatihan bagi petugas dalam penyelenggaraan SKM sehingga beberapa petugas penyelenggara layanan terkendala dalam menjawab pertanyaan responden.
4. Belum adanya pemantauan pelaksanaan tindak lanjut hasil survey SKM di Dinas Perdagangan Kota Surakarta.

### **3.4 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perdagangan Kota Surakarta**

Berdasarkan pada analisis potensi dan kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat di Dinas Perdagangan Kota Surakarta Tahun 2022 triwulan I, maka perlu ada perbaikan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan.

Rencana Tindak Lanjut yang akan dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta dapat dilihat dalam tabel berikut.

No.	Prioritas Perbaikan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penganggaran penyediaan wadah atau sarana pengaduan bagi masyarakat melalui media sosial maupun kotak saran yang ditempatkan di setiap lokasi pelayanan		√			Dinas Perdagangan Kota Surakarta
			√	√			
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyusun Standar Pelayanan dan mengesahkan SOP tentang standar pelayanan yang diberikan. Yang dalam nya mencakup tentang mekanisme dan prosedur pelayanan.		√			Dinas Perdagangan Kota Surakarta
3	Memberikan informasi Tentang persyaratan Pelayanan	Pembuatan banner/brosur/leaflet dan pemberian informasi lewat media terkait bentuk spesifikasi produk yang akan Diterima			√		Dinas Perdagangan Kota Surakarta
4	Perilaku Pelaksana	Penyelenggaraan pelatihan Service		√	√		Dinas Perdagangan Kota Surakarta

No	Prioritas Perbaikan	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
	<b>Penyelenggara Layanan</b>	<i>Excellent</i> untuk petugas penyelenggara layanan					
		Memberikan pelatihan bagi petugas layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memberi kesan yang baik kepada masyarakat		√	√		
5	<b>Pemberian informasi persyaratan, biaya/ tarif dan kepastian waktu pelayanan</b>	Pembuatan banner/brosur/leaflet/ pemberian informasi lewat media terkait persyaratan pelayanan, dan estimasi waktu pelayanan	√				<b>Dinas Perdagangan Kota Surakarta</b>

LAMPIRAN III

TABEL PENGOLAHAN DATA ISIAN KUISIONER PER UNSUR PER RESPONDEN  
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022 TRIWULAN I  
 DINAS PERDAGANGAN

No. Resp	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	3	4	3	4	3	4	3
2	4	3	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4
7	4	3	4	3	3	4	4	4	3
8	3	4	3	3	3	4	4	4	3
9	4	4	3	4	4	4	4	3	3
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4
11	3	4	4	3	3	3	3	3	4
12	4	4	3	3	4	4	4	4	3
13	4	4	3	4	3	4	4	3	3
14	3	3	4	4	4	3	3	3	4
15	4	4	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	3	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	4	4	4	3	4
18	4	3	4	4	3	3	4	4	3
19	3	4	3	3	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	4	4	3	3	3
22	4	4	3	3	4	4	3	4	4

Nilai Unsur Pelayanan

No. Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3	4	4	3	3
25	4	3	3	3	3	4	4	4	3
26	3	4	4	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	3	3	3	4	3	3
28	3	4	4	3	4	4	3	3	3
29	4	3	3	4	3	3	4	3	4
30	3	4	3	4	4	3	3	3	3
31	4	3	3	3	4	3	3	4	4
32	4	3	4	4	4	3	4	4	4
33	4	3	4	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	3	3	4
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	3	4	4	3	4	3	3	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	3	4
38	4	3	3	3	4	3	4	3	4
39	3	4	3	3	4	3	4	3	4
40	3	3	4	4	3	4	3	3	4
41	4	3	4	4	4	4	4	3	3
42	4	3	4	4	3	4	4	3	4
43	3	4	4	4	3	4	4	3	4
44	4	3	4	3	3	4	4	4	3
45	3	4	4	3	4	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	4	3	3	3
47	4	4	3	3	3	4	4	3	3
48	4	3	4	3	3	3	3	3	4
49	3	4	3	3	4	4	3	3	4
50	3	3	3	3	4	4	4	3	3

Nilai Unsur Pelayanan

No. Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
51	4	4	3	3	4	3	3	4	4
52	3	4	4	3	4	4	3	4	3
53	3	3	3	4	3	4	4	4	3
54	4	3	4	3	3	3	4	3	4
55	4	3	4	3	3	4	3	3	4
56	3	3	3	4	3	4	3	3	4
57	3	4	4	3	3	4	3	4	3
58	3	3	3	4	3	4	3	4	3
59	4	3	3	4	4	3	4	3	3
60	4	3	4	3	3	3	4	4	4
61	3	4	4	4	3	3	3	4	4
62	3	4	3	3	4	4	4	3	3
63	3	3	3	4	4	4	4	4	3
64	4	3	3	3	4	4	4	4	3
65	4	4	3	4	4	3	4	3	3
66	3	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	3	3	4	3	3	3	4	4
68	3	4	4	4	3	3	4	4	4
69	3	3	4	4	3	4	3	4	4
70	3	4	3	3	4	4	4	3	3
71	4	4	3	3	4	4	4	3	3
72	4	3	4	4	3	4	3	3	3
73	4	4	3	3	3	4	3	3	4
74	3	3	4	4	3	4	4	3	4
75	3	3	4	4	3	4	4	4	4
76	3	3	4	4	3	4	3	4	3
77	4	4	3	3	3	4	4	4	3
78	4	3	3	4	4	4	3	4	4