

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Upaya mewujudkan pelayanan prima di Instansi Pemerintah atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik.

Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Selanjutnya pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan **Survey Kepuasan Masyarakat**.

Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat yang memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat dengan **Motto Pelayanan "PRIMA" yakni Profesional, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Akuntabel** sebagai salah satu bagian yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat wajib melakukan pengukuran "**Kepuasan Masyarakat**".

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Peraturan Daerah Prov.Kalbar Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (**good governance**).

B. DASAR HUKUM

Dasar dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Prov.Kalbar Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Publik pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat
2. Memperoleh *feed back*/ umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Menentukan rangking unsur-unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur-unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance* agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tetang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi

6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

E. PROFIL ORGANISASI dan SUMBER DAYA APARATUR

Dinas perindustrian dan perdagangan Provinsi Kalimantan Barat berkedudukan di Kota Pontianak dan merupakan salah satu instansi instansi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dibawah Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Dinas ini adalah salah satu instansi tehnis yang membina sektor ekonomi di daerah Kalbar yaitu Sektor Industri dan Perdagangan yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menggerakkan roda perekonomian di Kalimantan Barat dimana lebih dari 40 persen PDRB Kalbar berasal dari kedua sektor ini.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan atau yang biasa disingkat DISPERINDAG merupakan salah satu instasi Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat yang memberikan pelayanan dalam bidang Perdagangan Luar Negeri yaitu **menerbitkan “Surat Keterangan Asal (Barang)”** sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Berikut ini adalah profil dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

Alamat : Jl. Sutan Syahrir no. 2 Pontianak
Waktu Pelayanan : Senin - Kamis, Jam 8.00 - 15.30;
Jumat, jam 8.00 – 16.00

E.1 TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Peraturan yang terkait dengan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat adalah :

- a. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi (TUPOKSI) berdasarkan Peraturan Pemerintah nomo 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
- b. Peraturan Daerah nomor 9 tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Provinsi Kalimantan Barat;
- c. Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2008 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat mengenai telah dibentuknya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat;

d. Kemudian dijabarkan dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 49 Tahun 2008 dan telah dirubah melalui Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat diharapkan SKPD ini dapat mengemban tugas-tugas pemerintahan dibidang industridan perdagangan terutama dalam mencapai target-target pembangunan baik di tingkat Provinsi maupun nasional.

E.2 STRUKTUR ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 72 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat, Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :



E.3 MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Pelayanan dari Dinas perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat adalah :

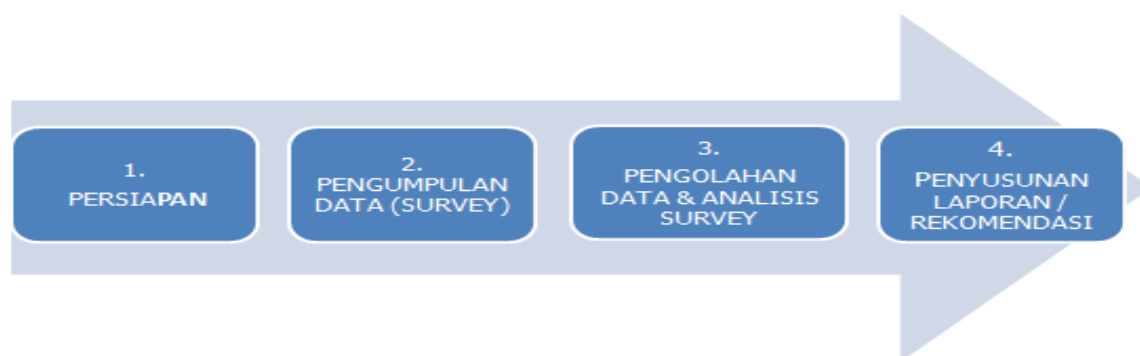
“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN YANG BERLAKU”

F. METODOLOGI PELAKSANAAN

Dalam tahapan penentuan teknik survei dapat disesuaikan dengan karakteristik penyelenggara pelayanan. Hal inilah yang membedakan dengan pedoman sebelumnya (IKM) mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017, penyelenggara diperkenankan untuk menentukan teknik atau metode survei pada survei kepuasan masyarakat ini. Berikut beberapa teknik survei yang dapat digunakan.

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Metode pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Disperindag Prov. Kalbar adalah sebagai berikut :



1. Kegiatan persiapan yang dilakukan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Menyusun tim survey, jadwal survey dan struktur organisasi pelaksana kegiatan survey.
- Menyusun tim pelaksana kegiatan survey.

- Membuat jadwal pelaksanaan survey dan jumlah responden.
- Menyiapkan usulan/ masukan terkait materi kuesioner yang akan digunakan sebagai media survey.

2. Tahapan dalam melakukan survey penyebaran kuesioner adalah:

- Surveyor memastikan responden adalah “**pelaku usaha / eksportir**” yang telah memperoleh pelayanan E-SKA dari Dinas perindag Prov. Kalbar.
- Responden melakukan pengisian sendiri.
- Surveyor mendampingi dan memandu responden dalam melakukan pengisian kuesioner dengan tetap menjaga independensinya.

3. Pengolahan Data

Tahapan selanjutnya dari pekerjaan ini adalah pengolahan data dan analisis survey. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi sederhana yakni Program *Microsoft Excell* dari *Microsoft Office*.

4. Penyusunan Laporan

Laporan ini memberikan informasi mengenai latar belakang, maksud & tujuan survey, ruang lingkup survey, metodologi yang akan dilaksanakan dan analisa survey beserta hasil analisa survey.

G. JADWAL PELAKSANAAN

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Dibas Perindag Prov. Kalbar dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus 2020 dengan batas pengembalian hasil survey pada tanggal 20 September 2020 dengan metode dikirim melalui Whatsapp , email dan pengisian langsung di loket pelayanan.

BAB II

ANALISIS dan HASIL SKM

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan e-SKA dengan data kuesioner berjumlah 37 responden , disusun dengan hasil kuisioner sebagai berikut:

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DISPERINDAG KALBAR (IPSKA KALBAR)
 JENIS LAYANAN : PENERBITAN SURAT KETERANGAN ASAL (SKA)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3
7	4	4	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	4	4	3	3	4	3	4
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	3	4	4	4
12	4	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	3	4	4	3	4	4
16	4	3	3	3	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	4	4	3	4
20	4	4	4	3	4	4	4	3	4
21	4	4	4	3	4	4	4	3	4
22	4	3	3	3	3	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	2	4
29	3	3	3	3	3	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	3	4
33	4	3	4	3	4	4	4	3	4
34	4	4	3	3	4	3	4	3	3
35	4	3	4	4	4	3	3	3	4
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4

IKM Unit pelayanan	3.717	92.925
Keterangan :	No.	Unsur Pelayanan
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan	U1	Kesesuaian Persyaratan
- NRR = Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Petugas
Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Petugas Pelayanan
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana
	U9	Penanganan Pengaduan
		Rata-rata
		3.784
		3.622
		3.703
		3.649
		3.676
		3.757
		3.784
		3.595
		3.919
IKM UNIT PELAYANAN :		92.93
Mutu Pelayanan :		Sangat Baik

Tabel 2.

Hasil Perhitungan Mutu Pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKA) pada IPSKA Kalimantan Barat

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

$(3,784 \times 0,111) + (3,622 \times 0,111) + (3,703 \times 0,111) + (3,649 \times 0,111) + (3,676 \times 0,111) + (3,757 \times 0,111) + (3,784 \times 0,111) + (3,595 \times 0,111) + (3,919 \times 0,111)$ dengan **Nilai Rata – Rata Survey 3,717**

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = **3,717 x 25 = 92,925**
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

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

Jika dibandingkan dengan hasil SKM pada tahun – tahun sebelumnya, terdapat peningkatan sebagaimana terlampir pada tabel berikut :

Tahun Pelaksanaan Survey	Nilai Rata Rata SKM
2016	3,43
2017	3,47
2018	3,54
2019	3,58
2020	3,72

Hal tersebut di atas menunjukkan adanya perbaikan terhadap mutu layanan dan kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi E-SKA pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Prov. Kalbar pada tahun 2020 .

BAB III

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat , adalah sebagai berikut :

1. Secara umum Pelayanan Penerbitan SKA oleh IPSKA Kalimantan Barat sudah sangat baik dan terus mengalami peningkatan mutu pelayanan ditinjau dari sisi kecepatan pelayanan, prosedural, pelayanan keluhan, biaya, sarana dan prasarana ;
2. Terus berkembangnya Teknologi Informasi turut membantu peningkatan pelayanan yang berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan E-SKA .
3. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata – rata 3,72
4. Secara umum kualitas pelayanan Surat Keterangan Asal (e-SKA) dipersepsikan SANGAT BAIK oleh masyarakat penggunanya, hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan nilai **92,93** dari 9 unsur pelayanan.

2. REKOMENDASI

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan (penanganan pengaduan).
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi yang lebih baik di masa mendatang.