



PEMERINTAH

KABUPATEN

LUMAJANG

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIBUNAN IV  
TAHUN 2023



**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH,  
PERINDUSTRIAN & PERDAGANGAN**

[diskopindag@lumajangkab.go.id](mailto:diskopindag@lumajangkab.go.id)

Telp : (0334) 881606

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Namun demikian, sebagaimana rekomendasi Kementerian PAN dan RB atas implementasi reformasi birokrasi Pemerintah Kabupaten Lumajang di tahun 2022 yang mengamanatkan agar perlu diatur mekanisme pelaksanaan SKM berikut dengan waktu pengambilan datanya dilakukan, sehingga seluruh unit penyelenggara pelayanan publik (UP3), pelaksanaan SKM-nya dilaksanakan secara seragam. Rekomendasi dimaksud tertuang dalam Surat Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian PAN dan RB nomor: B/978/RB.06/2022 tanggal 6 Desember 2022.

Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti rekomendasi tersebut, maka sebagaimana surat Sekretaris Daerah nomor : 065/3347/427.16/2022 tanggal 16 Desember 2022, disebutkan bahwa setiap UP3 wajib menyelenggarakan SKM setiap tribulan dengan teknik pelaksanaan yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Adapun perbedaan pelaksanaan SKM tahun 2023 dengan tahun-tahun sebelumnya, sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 dilaksanakan secara terpusat, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil surei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi.
2. Peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

Berdasarkan 2 (dua) hal diatas, maka Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, dan Perdagangan sebagai salah satu UP3 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam pelaporan ini sepenuhnya mengacu dari hasil pelaksanaan SKM yang disampaikan oleh Bagian Organisasi.

## 1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah:

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

## 1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan sebagai berikut:

1. metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang dikirimkan ke responden tersampling.
2. pengukurannya menggunakan skala *Likert* dengan skala 1 s.d 4. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
3. Menggunakan 2 variabel, yaitu performansi / kinerja dan harapan.
4. Analisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis* dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model *multi attribute* untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.
5. Olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana
6. Uji validitas menggunakan Kendall Tau Adapun nilai uji validitas, sebagai berikut :

a. Variabel harapan

Variabel Harapan	Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b	Hasil	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,663	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,776	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,747	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,689	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 6	0,784	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,679	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,549	Signifikan 5%	Valid
Pertanyaan 9	0,522	Signifikan 5%	Valid

b. Variabel performansi / kinerja

Variabel Performansi	Koefisien Korelasi Kendall's Tau-b	Hasil	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 2	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 3	0,720	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 4	0,832	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 5	0,758	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 6	0,806	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 7	0,642	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 8	0,660	Signifikan 1%	Valid
Pertanyaan 9	0,579	Signifikan 5%	Valid

7. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Data penelitian dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha minimal 0,8. Adapun hasilnya :

a. Variabel harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,908	9

b. Variabel performansi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	9

8. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan bantuan *tool/pak* yang tersedia pada MS. Excel.
9. Penentuan perhitungan jumlah sample menggunakan formula Slovin dengan taraf signifikansi error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel  
N = populasi → data pengguna layanan  
e = signifikansi error

10. Jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 18 pertanyaan. 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 9 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 9 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

#### 1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM berasal dari internal Bagian Organisasi terdiri dari:

- a. 1 orang Penanggungjawab, yaitu Sub Koordinator Sub Substansi Tata Laksana pada Bagian Organisasi yang bertugas melakukan sampling dan olah data.
- b. 6 orang admin yang bertugas mengirimkan kuesioner elektronik kepada responden tersampling.

Tim penyusun laporan SKM berasal dari Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, dan Perdagangan terdiri dari:

- a. 1 orang ketua tim, yaitu Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan yang bertugas melakukan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat
- b. 1 orang sekretaris tim, yaitu perencana ahli muda yang bertugas menyusun laporan hasil pelaksanaan SKM yang telah dianalisis oleh Bagian Organisasi
- c. 6 orang kelompok kerja yang bertugas merekap data pengguna layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan secara periodik, menyusun rencana aksi tindaklanjut hasil pelaksanaan SKM yang

telah dianalisis oleh Bagian Organisasi, mengirimkan rencana aksi tindaklanjut dan laporan hasil pelaksanaan SKM kepada Kepala Bagian Organisasi.

#### **1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM**

- a. Pendataan pengguna layanan : 1 Juli s.d 8 Oktober 2023
- b. Penyampaian data pengguna layanan pada Bagian Organisasi : 11 s.d 15 Desember 2023
- c. Pengambilan data pengguna layanan (responden) yang tersampling SKM tribulan IV adalah 18 s.d 29 Desember 2023
- d. Pengolahan Data : 2 s.d 26 Januari 2024
- e. Penyampaian hasil pelaksanaan SKM beserta olah datanya kepada masing-masing UP3 : 31 Januari 2024
- f. Hasil pelaksanaan SKM diterima OPD tanggal : 31 Januari 2024
- g. Penyampaian Laporan SKM dan Rencana Tindaklanjut Hasil Pelaksanaan SKM kepada Bagian Organisasi : 7 Februari 2024

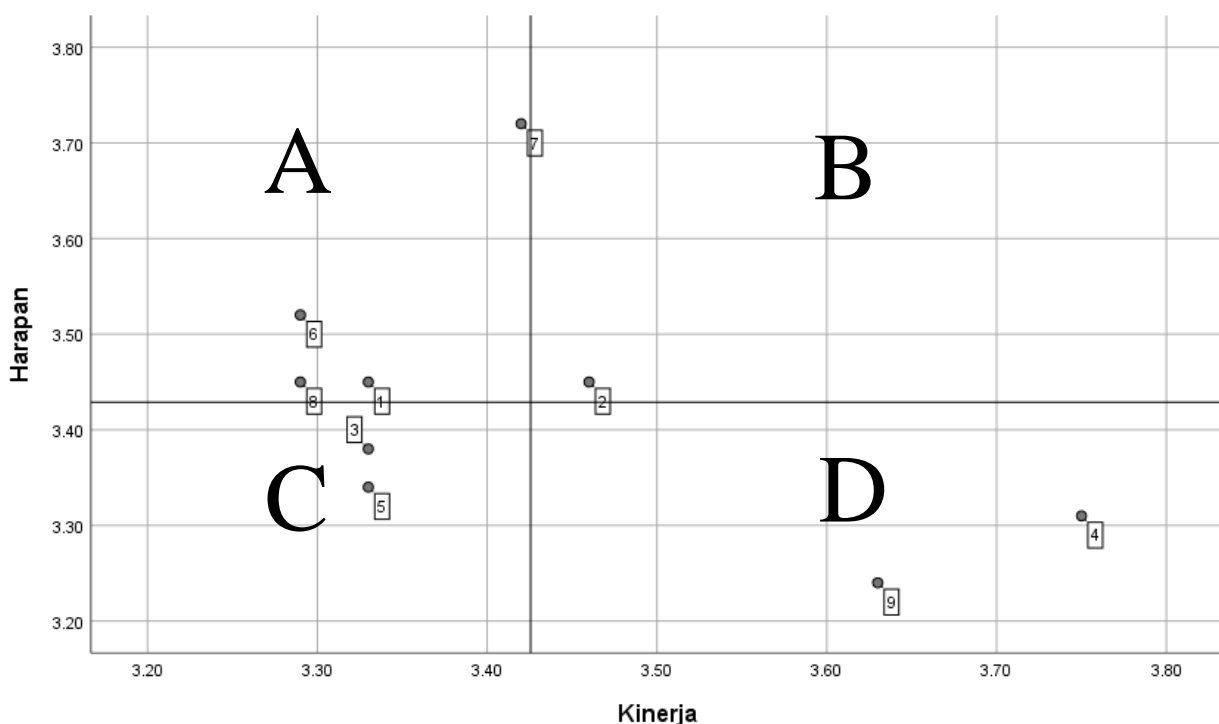
## BAB II ANALISIS

### 2.1. Data Kuesioner

A. Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan IV tahun 2023 pada Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, dan Perdagangan diperoleh hasil sebagai berikut :

Unsur	Indeks	
	Performansi	Harapan
U1	3,33	3,45
U2	3,46	3,45
U3	3,33	3,38
U4	3,75	3,31
U5	3,33	3,34
U6	3,29	3,52
U7	3,42	3,72
U8	3,29	3,45
U9	3,63	3,24
NRR	3,43	3,43
KONV.	85,65	85,73
MUTU	B	B

B. Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM tribulan IV tahun 2023 pada Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, dan Perdagangan diperoleh hasil sebagai berikut :



## **PEMBAHASAN :**

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan), 6 (kompetensi pelaksana), 7 (perilaku pelaksana) dan 8 (kualitas prasarana dan sarana). Artinya adalah bahwa 4 (empat) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan) dan 5 (produk pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 2 (dua) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 4 (biaya / tarif) dan 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

### **2.2. Perhitungan**

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan IV tahun 2023 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan di Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan, yaitu :

- a. nilai interval konversi : 85,65
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

### **2.3. Deskripsi Hasil Analisis**

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori Baik dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,43, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja



nilai IKM dapat dikatakan **sesuai / belum sesuai\*) dengan** harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat performansi / kinerja **lebih rendah / lebih tinggi\*)** daripada harapan masyarakat.

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1. Kesimpulan**

1. Nilai IKM = 85,65
2. Prioritas perbaikan unsur pelayanan di UP3 :
  - 1) Persyaratan Pelayanan
  - 2) Kompetensi Pelaksana
  - 3) Perilaku Pelaksana
  - 4) Kualitas Prasarana dan Sarana
  - 5) Waktu Pelayanan
  - 6) Produk Pelayanan
3. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan, yaitu:
  - 1) Prosedur Pelayanan
  - 2) Pengelolaan Pengaduan
  - 3) Biaya / Tarif

### **3.2. Saran / Rekomendasi**

1. Saran perbaikan bagi UP3 (Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian, dan Perdagangan) dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi, yaitu : Pelayanan lebih diperjelas lagi dari segi waktu (berapa lama proses pengajuan), proses ke bagian mana, dan konfirmasi ketika pengajuan sudah selesai.

Lumajang, 7 Februari 2024

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL  
MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN  
PERDAGANGAN



**MUHAMMAD RIDHA, S.Sos., M.Si.**

NIP. 19731118 199303 1 002