



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

**DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN
MENENGAH
KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel	ii
Daftar Grafik	iii
Kata Pengantar	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
A. Pelaksana SKM	5
B. Metode Pengumpulan Data	5
C. Lokasi Pengumpulan Data	6
D. Waktu Pelaksanaan SKM	7
E. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
A. Jenis Layanan	8
B. Jumlah Responden	8
C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan	10
D. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	14
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
B. Rencana Tindak Lanjut	15
C. Tren Nilai SKM	16
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN Kuesioner	
Hasil Pengolahan Data	
Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	
Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Waktu Pelaksanaan SKM	7
Tabel 2.2	Krejcie dan Morgan	7
Tabel 3.1	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Penyusunan SKM	10
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Penyusunan Standar Pelayanan (SP)	10
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata layanan Fasilitas Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik	11
Tabel 3.4	Nilai Rata-rata layanan Penyajian Data terkait Pelayanan Publik dan Tatalaksana	11
Tabel 3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I	12
Tabel 3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II	12
Tabel 3.7	Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III	12
Tabel 3.8	Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV	12
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	8
Tabel 3.2	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 3.3	Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan	9
Tabel 3.4	Jumlah Responden berdasarkan Umur	9
Tabel 4.1	Tren SKM per Tahun	17

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.


Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Nilai rata-rata SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2024 adalah **88.5** atau kategori **Sangat Baik**. Meskipun demikian, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang tetap menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2024. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Pakam, Februari 2025

KEPALA DINAS KOPERASI DAN
USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN DELI SERDANG


ADELA SARI LUBIS, S.Tr.Keb., M.K.M
PEMBINA TK.I
NIP. 19711111 199303 2 010

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang maka, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keberadaan survei kepuasan masyarakat ini sangat diperlukan dalam peningkatan kinerja serta pelayanan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang adalah ini sebagai berikut :

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5979);
4. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 Nomor 3);
10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);

11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang
12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang.

Adapun maksud dilakukannya SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah.
2. Mendorong Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

B. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner.

Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

1. **Persyaratan** :Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusansuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** :Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi danpenerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** :Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untukmenyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** :Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanandalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggarayang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antarapenyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** :Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yangdiberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** :Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki olehpelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, danpengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** :Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** :Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata carapelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** :Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak(gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan juga dapat dipandu oleh petugas penyelenggara layanan. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata ke dalam database aplikasi SUKMA DELI.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei yang dilaksanakan Bagian Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang pada Tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1
Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	3
2.	Pengumpulan Data, Pengolahan Data dan Analisis Data	Januari 2025	20
3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Februari 2025	2

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan I sampai dengan Triwulan IV Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 113 orang dengan rincian pelaku UMKM sebanyak 78 orang dan Kelompok Koperasi sebanyak 35 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jenis Layanan

Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah kabupaten Deli Serdang Nomor 9.a Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah kabupaten Deli Serdang, jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

- 1. Fasilitas Penyusunan Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)
- 2. Fasilitas Penyusunan Standar Pelayanan (SP)
- 3. Fasilitas Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP)
- 4. Penyajian Data terkait Pelayanan Publik dan Tatalaksana
- 5. dst

B. Jumlah Responden

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *onlin*emelalui aplikasi SUKMA DELI pada Tahun 2024, jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 113 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

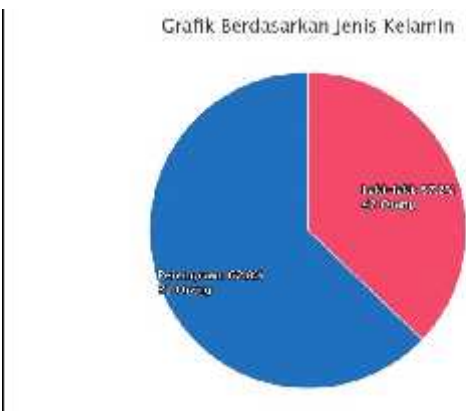
Grafik 3.1

Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan



Grafik 3.2

Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 3.3

Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan



Grafik 3.4
Jumlah Responden berdasarkan Umur



C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan

Sesuai dengan hasil rekapitulasi data nilai IKM pada Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2024, dapat dijelaskan lebih lanjut laporan jenis layanan per unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1. Pelayanan data dan informasi usaha mikro binaan

Tabel 3.1
Nilai Rata-rata layanan data dan informasi usaha mikro binaan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.448
2.	Prosedur Pelayanan	3.384
3.	Waktu Pelayanan	3.320
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.910
5.	Produk Jenis Layanan	3.448
6.	Kompetensi Pelaksana	3.448
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.423
8.	Sarana dan Prasarana	3.410
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.935
	Nilai SKM	88
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

2. Pelayanan Data dan Informasi Perkoperasian

Tabel 3.2
Nilai Rata-rata Pelayanan Data dan Informasi Perkoperasian

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.542
2.	Prosedur Pelayanan	3.485
3.	Waktu Pelayanan	3.342
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.971
5.	Produk Jenis Layanan	3.514
6.	Kompetensi Pelaksana	3.428
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.485
8.	Sarana dan Prasarana	3.4
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	4
	Nilai SKM	89.25
	Mutu Pelayanan / Kategori	A / Sangat Baik

3. Rata – Rata Pelayanan UKM dan Koperasi

Tabel 3.1
Nilai Rata – Rata Pelayanan UKM dan Koperasi

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3.49
2.	Prosedur Pelayanan	3.43
3.	Waktu Pelayanan	3.33
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.94
5.	Produk Jenis Layanan	3.48
6.	Kompetensi Pelaksana	3.43
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.45
8.	Sarana dan Prasarana	3.40
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.96
	Nilai SKM	88.5
	Mutu Pelayanan / Kategori	B / Baik

D. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang pada Tahun 2024 menggunakan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

IKM per unsur	3,1538	3,1538	3,0769	3,9744	3,1282	3,1026	3,1538	3.1026	3.9487
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Nilai IKM	82.75 (B atau Baik)								

Tabel 3.6
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6389	3,5556	3,5	4	3,6111	3,6111	3,6667	3,5	3,9722
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
Nilai IKM	91.75 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3.7
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,5	3,375	3,375	3,25	3,75	3,875	3,5	3,75	3,875
Kategori	B	B	B	B	A	A	B	A	A
Nilai IKM	89,5 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3.8
Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,7	3,6	3,4333	3,9667	3,6667	3,5667	3,5333	3,6	3,9667
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
Nilai IKM	91.75 (A atau Sangat Baik)								

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2024 diperoleh nilai IKM **88.5**, maka kinerja pelayanan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Tahun 2024 melalui yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 3.33, Selanjutnya Sarana dan Prasarana mendapat nilai yaitu 3.40 dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3.43 termasuk 3 (tiga) unsur terendah.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 3,96, Biaya /Tarif Pelayanan dengan nilai 3,94, Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3.49. Produk Jenis Layanan mendapatkan nilai 3,48, Prilaku Pelaksana Pelayanan mendapatkan nilai 3,45 serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3.40.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disampaikan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2. Menyusun SK Tim Pelaksana Pengelola Layanan
3. Melaksanakan Forum Konsultasi Pelayanan Publik secara berkala sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan yang belum ditentukan terhadap penerima pelayanan publik
2. Sarana Prasarana yang belum cukup memadai
3. Prosedur Pelayanan belum dipublikasikan melalui media elektronik maupun non elektronik kepada penerima layanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama periode Tahun 2024.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama pengguna layanan, akademisi dan lembaga swadaya masyarakat. Penentuan perbaikan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

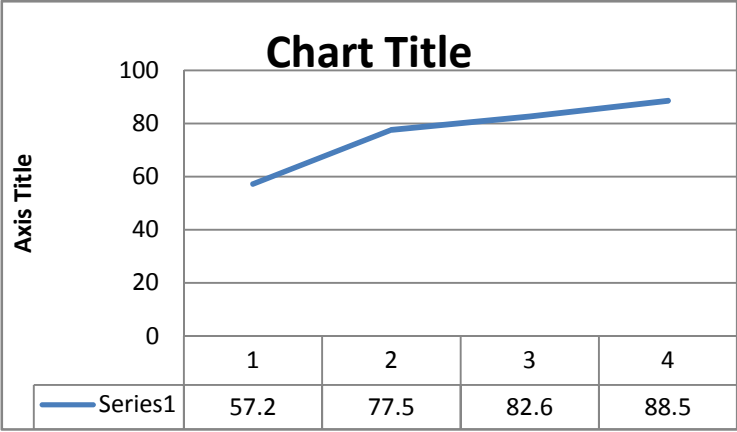
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Waktu Pelayanan	Menginventarisasi kebutuhan terhadap dukungan sarana penyelenggara publik					Sub Bagian Umum
		Menyediakan sarana dan prasarana yang layak terhadap pengguna layanan serta memperhatikan sarana prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus					
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan					Bidang Koperasi dan Pemeberdayaan Usaha Mikro
		Melakukan publikasi tentang mekanisme dan prosedur layanan di media elektronik dan non elektronik					
3.	Baiaya /Tarif Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan					Bidang Koperasi dan Pemeberdayaan Usaha Mikro
		Melakukan reviu terhadap Standar Pelayanan					

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat

digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang dilihat melalui grafik dibawah ini :

Grafik 4.1
Tren SKM per Tahun



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Tahun 2024 pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang.

BAB V

KESIMPULAN

Tujuan dilaksanakannya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Dinas Koperasi dan usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi dan usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai IKM 88.5. Meskipun demikian, Dinas Koperasi dan usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2021 hingga Tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Prosedur Pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 3,96, Biaya /Tarif Pelayanan dengan nilai 3,94, Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3.49. Produk Jenis Layanan mendapatkan nilai 3,48, Prilaku Pelaksana Pelayanan mendapatkan nilai 3,45 serta Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3.40.



SUKMADELI

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang

Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada pemerintah Kabupaten Deli Serdang

ISI SURVEI

Navigation menu items:

- Home
- Services
- Products
- Partners
- Support
- Blog
- Contact Us

Page content:

Section 1: Introduction

Section 2: Our Services

Section 3: Our Products

Section 4: Our Partners

Section 5: Our Support

Section 6: Our Blog

Section 7: Contact Us

Footer:

© 2023 All Rights Reserved

Which one is not a data mining technique? **Support Vector** **Decision Tree** **Artificial Neural Network**

☐ Long Short

☐ Boost

☐ K-Nearest

☐ Decision Tree

Correct **Wrong**

2) Bagaimana peran dan tanggung jawab tim dalam tim produksi informasi dan komunikasi?

☐ dan komunikasi

☐ tim

☐ Komunikasi

☐ Tim produksi

Slide 11: **Siapa yang?**

17. Which of the following is not a type of network device?

- ☐ Bridge
- ☐ Switch
- ☐ Hub
- ☐ Modem

Answer: Bridge

4/3 Bagaimana cara akses, edit dan menghapus file pada file di komputer?

☐ Check

☐ Hush

☐ Click & Drag

☐ Tuging & Drag

12. Bagaimana cara melindungi informasi pribadi di era teknologi yang terus berkembang seperti sekarang ini? Jawab: 1. Menggunakan kata sandi yang kuat dan unik. 2. Menggunakan aplikasi keamanan yang terpercaya. 3. Tidak membagikan informasi pribadi kepada orang lain. 4. Tidak mengklik tautan yang mencurigakan. 5. Tidak mengunduh aplikasi dari sumber yang tidak jelas. 6. Tidak menggunakan jaringan publik untuk mengakses informasi pribadi. 7. Tidak menggunakan perangkat elektronik yang tidak aman. 8. Tidak menggunakan perangkat elektronik yang tidak aman. 9. Tidak menggunakan perangkat elektronik yang tidak aman. 10. Tidak menggunakan perangkat elektronik yang tidak aman.

2.2. Bagaimana cara pemrosesan data yang benar pada komputer pribadi?

☐ Mengumpulkan data

☐ Memeriksa data

☐ Menyimpan data

☐ Tabung komputer

100% Benar

7.880,00 merupakan harga satuan barang dan jasa yang akan digunakan dalam penyusunan RAB untuk pekerjaan ini.

☐ Sangat Sesuai dengan

☐ Seperti yang

☐ Kurang Sesuai dengan

☐ Tidak Sesuai sama sekali

ESKOR 100% 100% 100%

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM TAHUN 2024

NRR Per Unsur			
No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1.	Persyaratan Pelayanan	3.477	B
2.	Prosedur Pelayanan	3.415	B
3.	Waktu Pelayanan	3.327	B
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3.929	A
5.	Produk Jenis Layanan	3.469	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3.442	B
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.442	B
8.	Sarana dan Prasarana	3.407	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	3.955	A

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2024

NILAI IKM	RESPONDEN
	- Jumlah : 113
88.5	- Pekerjaan
	• PNS/TNI/POLRI : 5
	• Pegawai Swasta : 20
	• Wiraswasta/Usahawan : 63
	• Pelajar/Mahasiswa : 6
	• Lainnya : 19
	- Jenis Kelamin
	• Laki-laki : 42
	• Perempuan : 71
	- Pendidikan
	• SD : 0
	• SLTP : 3
	• SLTA : 48
	• D1-D2-D3 : 8
	• S1 : 52
	• S2 : 2
	- Umur
	• 25 - : 23
	• 26 - 35 : 33
	• 36 - 45 : 46
	• 46 - 60 : 11
	• 61 + : 0

A (Sangat Baik)

DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM



Foto : Pengguna layanan mengisi kuesioner menggunakan SUKMA DELI dipandu oleh petugas layanan



Foto : Penyelenggara pelayanan melakukan pengolahan dan analisis data hasil survei kepuasan masyarakat