

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2024**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Jalan Tripanadita No.17 - Magetan Kode Pos 63319

Telepon (0351) 895049 Faks. (0351) 895049

E-mail : Indag@magetan.go.id

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2024

I. Pendahuluan

A. Umum / Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma new public services (NPS) yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor

4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan. Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya. Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM yang telah dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tahun 2024.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan Kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2024 s.d. 23 Oktober 2024 dengan jenis pelayanan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Perdagangan

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	2
4	D1 s.d D4	1
5	SI	0
6	S2	1
7	S3	0
	Jumlah	3

- ✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	1
2	31 s.d 40	0
3	41 s.d 50	2
4	51 s.d 60	1
5	61 ke atas	0
	Jumlah	4

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	4
2	Perempuan	0
	Jumlah	4

- ✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	4
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	0
	Jumlah	4

b. Pelayanan Perindustrian

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	
2	SMP dan sederajat	
3	SMA dan sederajat	
4	D1 s.d D4	
5	SI	
6	S2	
7	S3	
	Jumlah	

- ✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	0
2	31 s.d 40	0
3	41 s.d 50	2
4	51 s.d 60	4
5	61 ke atas	0
	Jumlah	6

- ✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	3
2	Perempuan	4
	Jumlah	7

- ✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	7
2.	Swasta	0
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	0
	Jumlah	7

c. Pelayanan Tera/Tera Ulang

- ✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	0
3	SMA dan sederajat	1

4	D1 s.d D4	2
5	SI	0
6	S2	0
7	S3	0
	Jumlah	3

✓ Berdasarkan Usia

No	Pendidikan	Jumlah
1	15 s.d 30	0
2	31 s.d 40	1
3	41 s.d 50	1
4	51 s.d 60	1
5	61 ke atas	0
	Jumlah	3

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Jumlah
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	1
	Jumlah	3

✓ Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	0
2.	Swasta	3
3.	Wiraswasta	0
4.	Lain-lain	0
	Jumlah	3

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei, didapat data sebagai berikut :

A. Pelayanan Perdagangan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,04
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,8
3	Waktu Penyelesaian	2,8
4	Biaya/ Tarif	3,07

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,04
6	Kompetensi Pelaksana	3,04
7	Perilaku Pelaksana	3,13
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,68
9	Sarana dan prasarana	2,76
Rata-rata		3,04

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Perdagangan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana.

B. Pelayanan Perindustrian

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,1
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,12
3	Waktu Penyelesaian	3,1
4	Biaya/ Tarif	3,7
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09
6	Kompetensi Pelaksana	3,15
7	Perilaku Pelaksana	3,16
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,65
9	Sarana dan prasarana	2,69
Rata-rata		3,2

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Perindustrian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Waktu Penyelesaian.

C. Pelayanan SKHPTJ

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	3,07
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,25
3	Waktu Penyelesaian	2,76
4	Biaya/ Tarif	3,32
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17
6	Kompetensi Pelaksana	3
7	Perilaku Pelaksana	3,17

8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,45
9	Sarana dan prasarana	2,8
Rata-rata		3,11

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan SKHPTJ di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelaksana.

D. Pelayanan Tera/Tera Ulang

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai
1	Persyaratan	2,71
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,97
3	Waktu Penyelesaian	2,74
4	Biaya/ Tarif	2,67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,74
6	Kompetensi Pelaksana	2,57
7	Perilaku Pelaksana	2,76
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,61
9	Sarana dan prasarana	2,5
Rata-rata		2,83

Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Tera/Tera Ulang di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magetan Tahun 2024 adalah baik. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Sarana dan Prasarana, Kompetensi Pelaksana, dan Biaya/Tarif.

Berdasarkan hasil pengukuran SKM pada pelayanan-pelayanan tersebut, maka Nilai Mutu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magetan Tahun 2024 **B**, ini berarti kinerja pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magetan adalah **baik**.

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindaklanjut, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Berkaitan dengan waktu pelayanan, akan dilakukan evaluasi dan pemangkasan waktu pada tahap yang memerlukan waktu pelayanan lama dengan tetap memperhatikan SOP yang ada.
2. Berkaitan dengan Prosedur, untuk kedepannya akan dilakukan evaluasi terhadap SOP yang sudah ada dan akan dibuatkan SOP lebih sederhana dengan tetap mengacu berdasarkan peraturan yang berlaku.

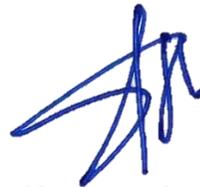
3. Berkaitan dengan Persyaratan, akan dilakukan inovasi-inovasi dalam proses pengumpulan persyaratan dengan memanfaatkan media yang sudah ada.
4. Berkaitan dengan Produk Layanan akan dilakukan perbaikan kedepannya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis disesuaikan dengan kebutuhan.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan. Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Dibuat di Magetan
Pada tanggal 6 November 2024

**Kepala Dinas Perindustrian
dan Perdagangan
Kabupaten Magetan**



**(Sucipto SH. M.Hum)
Pembina Utama Muda
NIP. 196607 14 1994 1009**

Lampiran

1. SK Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja tentang Penetapan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat;
2. SK Tim Penyusunan SKM tandatangan Kepala Perangkat Daerah;
3. Dokumentasi/ Foto kegiatan.