

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KOTA BATAM
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner Online	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Surat Keterangan Asal yang telah diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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 Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : 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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dengan melalui Share link : <https://skm.batam.go.id/survei/survei-kepuasan-penggunaan-surat-keterangan-asal-ska-certificate-of-origin-coo-ipska-kota-batam-dinas-perindustrian-dan-perdagangan-kota-batam-2025-klrr> dan memberikan pemahaman terkait pengisian link Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dapat diunduh melalui sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2025	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei - Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni - Juli 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah pelaku usaha penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka pelaku usaha penerima layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 60 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sample dan populasi menggunakan tabel sampel dari krejcie and morgan berdasarkan tabel krejcie and morgan jumlah minimum sampel responden/pelaku usaha yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 53 orang.

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	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSentase
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	34%
		PEREMPUAN	35	66%
2	PENDIDIKAN	SMA	15	28%
		D 3	4	8%
		D4	2	4%
		S1	32	60%
3	PEKERJAAN	WIRUSAHA	3	6%
		SWASTA	43	81%
		WIRASWASTA	1	2%
		LAINNYA	6	11%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL	53	100%

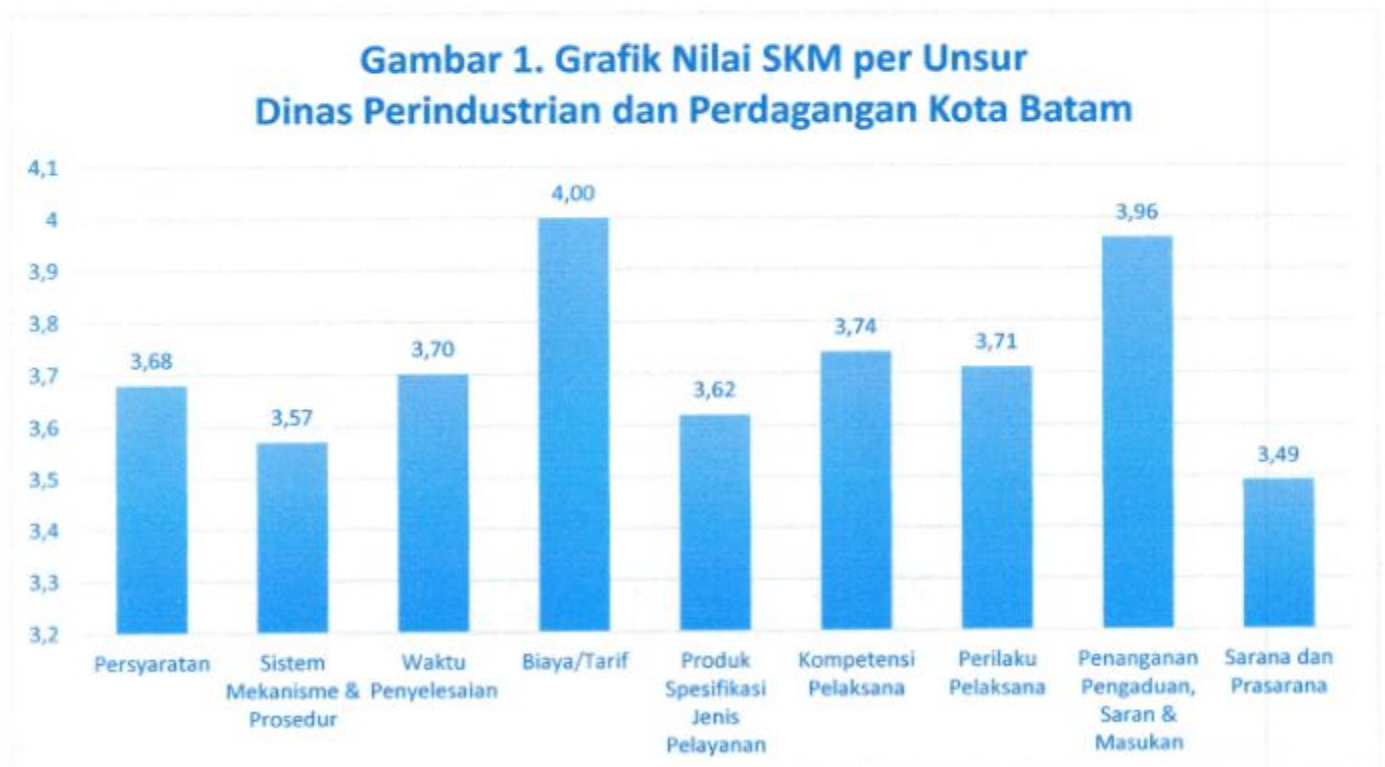
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	91,98	89,15	92,45	100,00	90,57	93,40	92,83	99,06	87,26
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,97 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 87,26. Selanjutnya Sistem Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 89,15 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah mendapatkan nilai 90,57.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dan Biaya Tarif mendapatkan nilai 100,00 dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan mendapatkan nilai 99,06 dari unsur layanan dan tertinggi berikutnya Kompetensi Pelaksana Yaitu 93,40.

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

- Pertahankan dengan tidak menerima biaya / tarif dalam bentuk apapun sebagai penolakan untuk tidak adanya gratifikasi.
- Penanganan Pengaduan sudah sangat baik, respon cepat dalam berkoordinasi.
- Kompetensi Pelaksana memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang memadai sehingga pelayan terhadap eksportir/Pelaku usaha berjalan dengan efektif dan efisien.

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

- Sarana dan prasarana lebih dioptimalkan lagi untuk menunjang pelayanan yang prima.
- Konsultasi, Evaluasi, Koordinasi ke Tim Pusat Data Sistem Informasi (PDSI) Kementerian Perdagangan RI terkait Sistem, Mekanisme, prosedur untuk mempermudah eksportir dalam melakukan pengajuan Permohonan Surat Keterangan Asal (SKA).
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) lebih dipercepat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

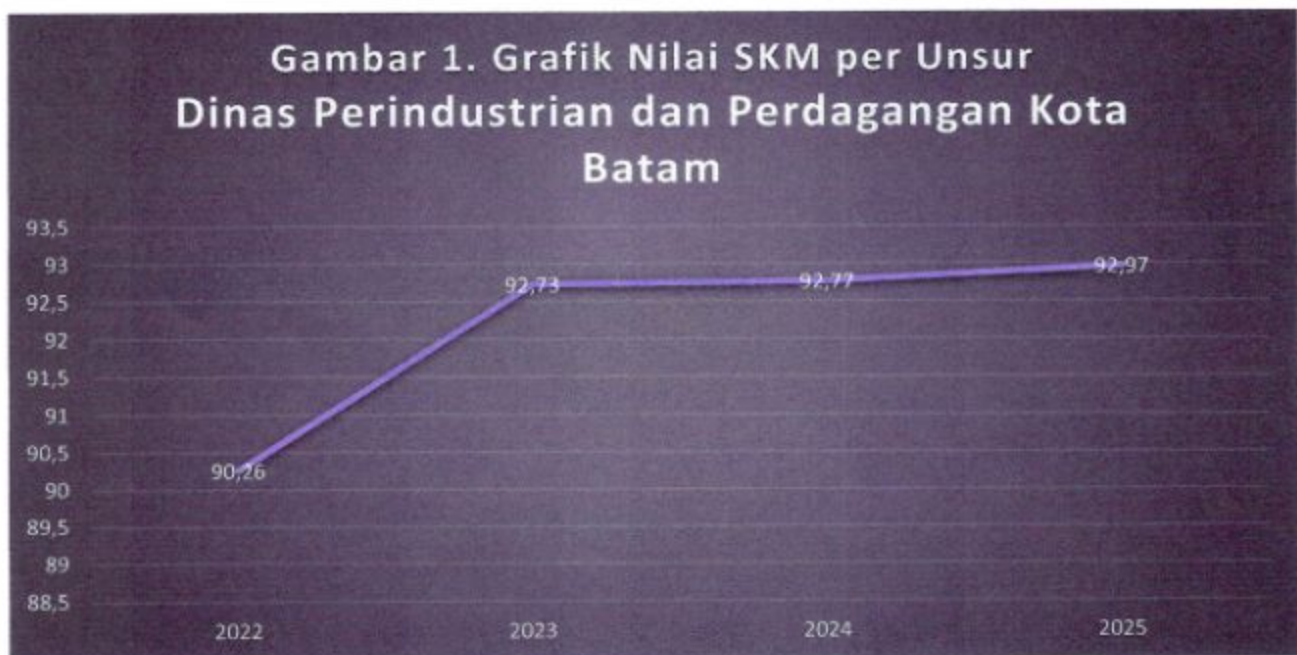
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan 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 SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan dan merawat fasilitas yang sudah ada agar kenyamanan pelaku usaha tetap terjaga.			√		Analisis Perdagangan Ahli Muda
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan Surat Keterangan Asal (SKA)	Melakukan konsultasi dan koordinasi ke Tim Teknis Pusat Data Sistem Informasi (PDSI) Kementerian Perdagangan RI terkait prosedur dan pada sistem E-SKA (Certificate of Origin).				√	Analisis Perdagangan Ahli Muda
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA).	√	√	√	√	Analisis Perdagangan Ahli Muda

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,97 dengan demikian, nilai SKM Disperindag Kota Batam menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk 3 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Sistem mekanisme, Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan 3 unsur layanan dengan tertinggi yaitu Biaya Tarif mendapatkan nilai 4,00 dan Penanganan, Pengadaan, Saran, Masukan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,96 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,74.

Kota Batam, Juli 2025

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Kota Batam



Dr. H. Gusman Riau, SE., M.Si
Pembina Utama Muda/IV.C
NIP. 19690830 199212 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

[illegible]

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
UPP**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	3	4	4	3
8	4	3	3	4	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	4	4	3	4	3	4	3
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4
25	3	3	4	4	3	4	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
34	3	3	3	4	3	3	4	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	4	4	4	3
38	3	3	3	4	3	3	3	4	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	4	3	3	4	3
44	3	3	4	4	3	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	4	3
48	4	3	4	4	4	4	4	4	3
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	3	4	3	3	2
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	2
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	195	189	196	212	192	198	196,8	210	185
NRR / Unsur	3,68	3,57	3,70	4,00	3,62	3,74	3,71	3,96	3,49
NRR tertbg/ unsur	0,409	0,396	0,411	0,444	0,403	0,415	0,413	0,440	0,388
IKM Unit pelayanan									92,97

*)

**)

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,68	91,98
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,57	89,15
U3	Waktu Penyelesaian	3,70	92,45
U4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	90,57
U6	Kompetensi Pelaksana	3,74	93,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,71	92,83
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,96	99,06
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,26

IKM UNIT PELAYANAN :

92,97

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Batam, Juli 2024

Medgaharui,
Kepala Dinas Perindustrian Dan Perdagangan
Kota Batam



Dr. N. Gustian Riau, SE., M.Si
NIP. 19690830 199212 1 001

2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA BATAM

PEMERINTAH KOTA BATAM

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam periode sebelumnya menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.70	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57	A
3	Waktu Penyelesaian	3.58	A
4	Biaya/Tarif	3.96	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.64	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.66	A
7	Perilaku Pelaksana	3.70	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.96	A
9	Sarana dan Prasarana	3.62	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan sehingga meningkatnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan agar lebih meningkat angka IKM. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti

dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan dan merawat fasilitas yang sudah ada agar kenyamanan pelaku usaha tetap terjaga	√	√	√		Analisis Perdagangan Ahli Muda
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan Surat Keterangan Asal (SKA)	Melakukan Konsultasi dan Koordinasi ke Tim Pusat Data Sistem Informasi (PDSI) Kementerian Perdagangan RI terkait pemasalahan Sistem E-SKA Versi 2 melalui Help Desk atau Hotline SKA)	√	√			Analisis Perdagangan Ahli Muda
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA)				√	Analisis Perdagangan Ahli Muda

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:
Sistem, mekanisme, prosedur

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sarana dan Prasarana	Sudah	Meningkatkan Pelayanan SKA dan merawat Sarana dan Prasarana yang sudah ada agar kenyamanan pelaku usaha tetap terjaga		-

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan Surat Keterangan Asal (SKA)	Sudah	Melakukan Konsultasi dan Koordinasi ke Tim Pusat Data Sistem Informasi (PDSI) Kementerian Perdagangan RI terkait permasalahan Sistem E-SKA Versi 2 melalui Help Desk atau Hotline SKA		
---	--	-------	---	--	--

3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Melakukan koordinasi dan konsultasi ke Ditfas Kementerian Perdagangan RI terkait perlunya dilakukan Sosialisasi atau Bimtek terkait regulasi dan aturan tata cara penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) pada system E-SKA Versi 2.		-
---	------------------------------------	-------	---	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Batam telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Batam, Juli 2024

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Kota Batam



Dr. H. Surtian Riau, SE., M.Si
Pembina Utama Muda/IV.C
NIP. 19690830 199212 1 001