



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

**DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 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.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 109 orang dan sampel sebanyak 109 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

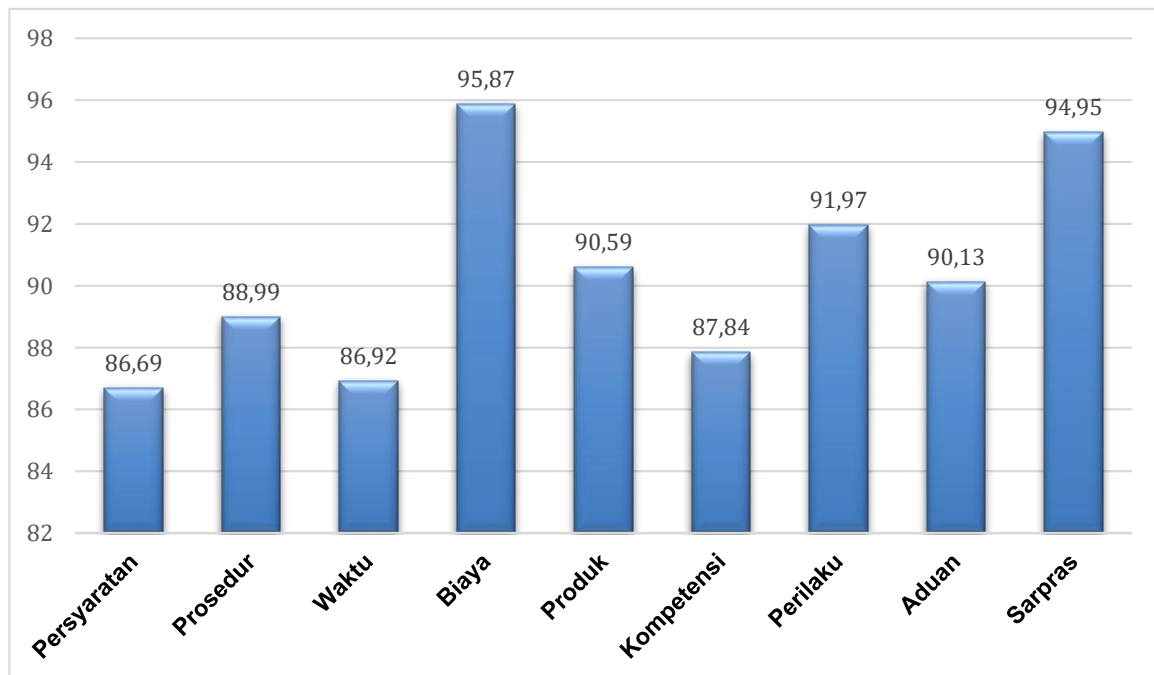
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 109 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	58	46.8%
		Perempuan	51	53.2%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	23	21.10%
		D1/D2/D3	38	34.86%
		D4/S1	45	41.28%
		S2	3	2.75%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	35	32.11%
		TNI/POLRI	3	2.75%
		Swasta	25	22.94%
		Wirausaha	28	25.69%
		Lainnya	18	16.51

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Bidang Koperasi	60	87.08	88.75	85.41	97.08	90.00	87.91	91.25	88.75	95.41	90.18
2.	Bidang UKM	49	86.22	89.28	88.77	94.38	91.32	87.75	92.85	91.83	94.38	90.75
Rerata IKM Per Unsur			86.69	88.99	86.92	95.87	90.59	87.84	91.97	90.13	94.95	90.44
IKM Unit Layanan			90.76									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 86.99 Selanjutnya Waktu yang mendapatkan nilai 86.92 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis

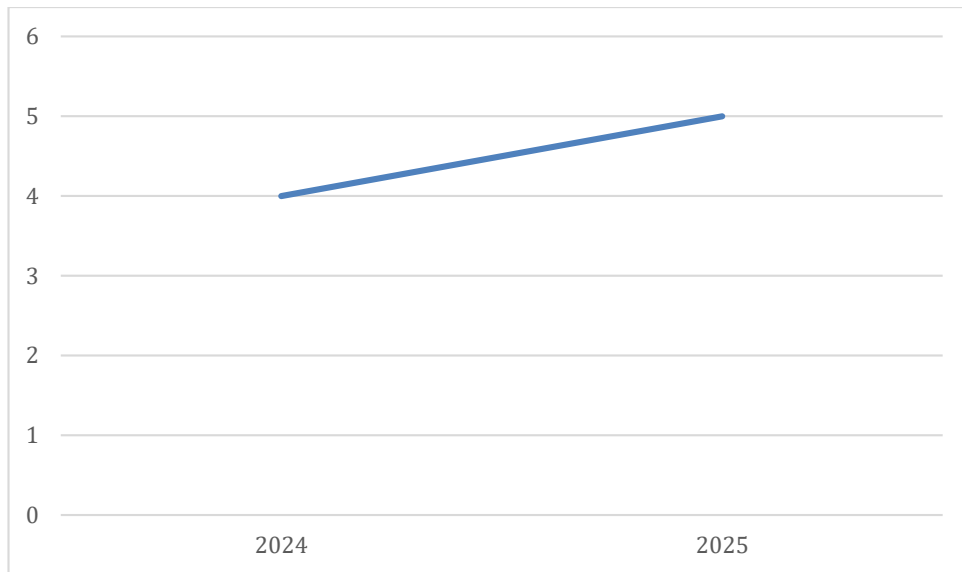
tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2025	Bidang Pelayanan
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Mei 2025	Sekretariat dan Bidang Pelayanan
2	Prosedur	Menyederhanakan alur pelayanan melalui SOP berbasis alur digital	April 2025	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
		Menyusun dan mempublikasikan alur layanan dalam bentuk infografis	April 2025	Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Menetapkan standar waktu pelayanan yang terukur untuk setiap jenis layanan	Maret 2025	Bidang Pelayanan
		Monitoring ketepatan waktu layanan melalui buku kontrol dan aplikasi layanan	Maret 2025	Sekretaris

4	Biaya/Tarif	Memastikan informasi layanan gratis ditampilkan secara terbuka	Maret 2025	Sekretariat
5	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	April 2025	Sekretariat
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Maret 2025	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
6	Sarana dan Prasarana	Penataan ulang ruang pelayanan agar lebih nyaman dan ramah disabilitas	Mei 2025	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
		Penyediaan ruang tunggu, papan informasi, dan barcode SKM	April 2025	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT dapat dilihat melalui grafik berikut :



Tren nilai SKM selama kurun waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE TAHUN 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT periode Tahun 2024 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
1	Persyaratan	2.67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.3
3	Waktu Penyelesaian	2
4	Biaya/Tarif	3.3
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	4
6	Kompetensi Pelaksana	3
7	Perilaku Pelaksana	2.3
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.3
9	Sarana dan Prasarana	3

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)
1.	Pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet	Sudah	Menggunakan Google Form
2.	Penunjukan petugas khusus pengelola pengaduan	Sudah	Membagi Jadwal
3.	Penataan ulang ruang pelayanan agar lebih nyaman dan ramah disabilitas	Sudah	Melakukan penataan ulang ruang pelayanan dengan mengoptimalkan tata letak fasilitas agar lebih nyaman, aman, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 109 orang mengisi SKM pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT di tahun 2025. Layanan Koperasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah yang mengisi survei yaitu 60 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 90.76. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu ruangan dan pendampingan petugas.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi NTT telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 %

Kupang, Januari 2026

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan
Menengah Provinsi NTT



DR. Drs. Jusuf Lery Rupidara, M.Si

Pembina Utama Madya

NIP. 19660814 198803 1 018

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan maka perlu dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat.

* Indicates required question

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

	SD	SMP	SMA	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
Pilih :	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI NTT TAHUN 2025**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1					4	3	4	4	4	3	4	4	4	
2					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4					3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5					3	4	3	4	3	3	4	4	4	
6					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10					3	4	3	4	3	3	3	3	4	
11					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12					3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14					4	4	3	4	3	3	3	3	4	
15					4	3	2	3	4	4	3	3	3	
16					3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17					3	4	3	4	3	3	3	3	3	
18					4	4	3	4	3	3	3	3	4	
19					4	3	3	4	4	4	4	4	4	
20					4	4	4	4	4	3	3	3	4	
21					3	3	3	3	3	3		3	3	
22					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24					4	4	4	4	4	3	4	4	4	
25					3	4	3	4	3	3	3	2	2	
26					3	2	2	3	3	3	3	2	3	
27					3	3	4	4	3	3	3	3	4	
28					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29					3	3	3	4	3	3	4	3	4	
30					4	4	4	4	4	3	4	3	4	
31					3	3	3	4	3	3	4	3	4	
32					3	3	3	4	4	3	4	3	4	
33					3	4	3	4	3	3	3	4	4	
34					3	3	3	4	3	4	4	3	4	
35					4	4	3	4	3	3	4	4	4	
36					3	3	3	4	3	4	3	3	4	
37					3	4	4	4	3	4	3	3	4	
38					4	4	3	4	3	3	4	4	4	
39					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44					3	3	4	4	4	4	4	4	4	
45					3	3	3	3	4	4	4	4	4	
46					3	2	2	4	3	2	3	3	3	
47					4	4	3	4	4	4	4	4	4	
48					3	3	4	4	4	3	3	3	3	
49					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
51					3	4	4	4	3	4	4	3	4	
52					3	3	3	4	4	3	3	4	4	
53					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
54					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
56					3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
61					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62					1	1	2	1	2	1	1	1	1	
63					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64					3	4	3	4	3	3	3	3	2	
65					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66					3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68					3	4	3	3	3	3	3	3	4	
69					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70					3	3	4	4	3	3	3	3	3	
71					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73					4	4	3	3	4	3	4	3	4	
74					3	4	3	3	3	3	4	3	4	
75					4	3	4	4	3	3	4	4	1	
76					3	3	3	3	3	3	3	3	4	
77					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
79					4	4	3	3	4	4	4	4	4	
80					4	4	4	4	4	3	4	4	4	
81					3	3	3	4	3	3	4	3	4	
82					3	3	4	4	4	3	4	3	4	
83					3	3	4	4	3	3	4	4	4	

84					3	3	4	4	4	3	4	4	4	
85					3	4	3	4	3	3	4	4	4	
86					3	4	3	4	4	4	4	3	4	
87					3	4	4	4	3	3	3	4	4	
88					4	4	3	4	4	3	3	4	4	
89					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92					3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94					3	3	4	4	4	4	4	4	4	
95					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
96					3	3	3	3	4	4	4	4	4	
97					3	4	4	4	4	4	4	4	4	
98					4	4	3	4	4	3	3	4	4	
99					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101					3	3	3	4	4	4	4	4	4	
102					3	3	4	4	3	3	3	3	3	
103					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105					3	3	3	4	3	3	4	4	4	
106					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107					3	3	3	3	4	4	4	4	4	
108					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109					4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai					378	388	379	418	395	383	401	393	414	
IKM GABUNGAN					86,697	88,991	86,927	95,872	90,596	87,844	91,972	90,138	94,954	
Nilai Rata-Rata					3,468	3,560	3,477	3,835	3,624	3,514	3,679	3,606	3,798	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,385	0,396	0,386	0,426	0,403	0,390	0,409	0,401	0,422	3,618
SKM Unit Pelayanan					90,44				SANGAT BAIK					

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

