

LAPORAN AKHIR
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERDAGANGAN
KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2021



DINAS PERDAGANGAN KOTA YOGYAKARTA

2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT Yang Maha Kuasa karena atas perkenan-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Survey Kepuasan Masyarakat ini disusun terhadap Pelayanan Pengelolaan Pasar dan Pelayanan Kemetrolagian pada Kota Yogyakarta Tahun 2021. Komitmen Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari upaya Dinas dan Perdagangan Kota Yogyakarta dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja unit pengelola pasar di Pasar Tradisional yang tersebar di berbagai wilayah Kota Yogyakarta dan pelayanan Kemetrolagian Tera / Tera Ulang di daerah Yogyakarta. Dari pengukuran ini diharapkan unit pelayanan publik di sektor pasar tradisional dan kemetrolagian dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Pada periode tahun 2021 ini, Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta menyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, dengan harapan dapat memberikan manfaat untuk peningkatan dan perbaikan kualitas Layanan di Pasar Tradisional dan Layanan Kemetrolagian di Kota Yogyakarta. Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Kami menyadari bahwa di dalamnya tidak luput dari kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, kami menerima saran masukan bagi penyempurnaan laporan ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A.Pendahuluan	1
B.Maksud dan Tujuan SKM	4
C.Metode Pengukuran	5
D.Tim SKM	6
E.Jadwal Pelaksanaan SKM	8
BAB II. ANALISA HASIL SURVEY.....	10
A.Data Kuisisioner	10
B.Hasil Analisis Pelayanan Pengelolaan Pasar dan Pelayanan Kemetrologian.....	17
C.Hasil Analisis Gabungan	22
BAB III. KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
A.Kesimpulan	26
B.Saran.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Reformasi birokrasi dilaksanakan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dimana reformasi birokrasi merupakan langkah strategis untuk menciptakan Aparatur Sipil Negara yang berkualitas dalam melaksanakan proses pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki tujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja penanggungjawab, penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik serta membuat perbaikakan efektifitas komunikasi dan interaksi dengan masyarakat pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang dihasilkan adalah interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta terus ditingkatkan mulai dari kualitas pelayanan publik hingga fasilitas yang memberikan manfaat terhadap pelayanan publik. Salah satu fasilitas publik yang menjadi pemeran utama perekonomian ialah pasar. Perkembangan zaman yang terjadi saat ini mendorong toko modern dan *e-commerce* mulai bermunculan. Fenomena yang terjadi ini membuat pasar tradisional harus dikembangkan dengan lebih baik dari segi fasilitas hingga proses pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dari sisi pedagang pasar maupun pengunjung pasar.

Keberadaan pasar tradisional merupakan penggerak utama perekonomian masyarakat kelas menengah kebawah hingga pada lapisan masyarakat prasejahtera. Apabila pasar tradisional yang merupakan penggerak utama perekonomian tidak mampu bersaing dengan pasar modern dan *e-commerce* maka perekonomian masyarakat prasejahtera juga mengalami penurunan. Dengan demikian diperlukan pengembangan fasilitas dan pelayanan pasar tradisional oleh aparaturn pemerintah terkait. Adapun untuk mencapai pengembangan fasilitas

dan pelayanan pasar tradisional yang tepat sasaran, perlu dilakukan evaluasi atas pelayanan dan fasilitas yang telah ada. Berdasarkan evaluasi tersebut, maka dapat dilakukan pemetaan pengembangan pelayanan dan fasilitas pasar yang solutif

Metrologi atau ilmu pengukuran adalah disiplin ilmu yang mempelajari tentang cara-cara pengukuran, kalibrasi dan akurasi, baik di bidang industri, ilmu pengetahuan dan teknologi. Metrologi memiliki peran penting untuk melindungi konsumen dan memastikan barang-barang yang diproduksi sesuai dengan standar dimensi dan kualitas yang telah ditetapkan. Sedangkan Metrologi industri banyak memiliki hubungan dengan pengukuran massa, volume, panjang, suhu, tegangan listrik, arus, keasaman, kelembapan dan besaran-besaran fisika maupun kimia lainnya yang diperlukan dalam pengontrolan proses dan produksi oleh industri.

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi, masalah kemetrologian menjadi kebutuhan fundamental bagi pemerintah, pedagang, pengusaha, konsumen dan masyarakat luas. Bagi pemerintah, kemampuan metrologi yang dimiliki menjadi salah satu ukuran tingkat kesejahteraan masyarakat serta perkembangan teknologinya dalam berbagai bidang. Kemampuan metrologi yang ada juga adalah bagian penting dalam menjamin terwujudnya pelayanan metrologi yang adil dan jujur dan menunjang perlindungan masyarakat yang lebih baik, khususnya dalam hal keselamatan, keamanan dan kesehatan. Oleh karena itu Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal telah mengatur sedemikian rupa segala hal yang berkaitan dengan satuan ukur, standar ukuran, dan metode pengukuran serta alat-alat Ukur, Takar, Timbang, dan Perlengkapannya (UTTP). Maksud dan tujuan Undang-Undang ini adalah untuk terwujudnya ketertiban dan kepastian hukum dalam bidang kemetrologian.

Dinas Perdagangan melakukan proses pelayanan publik berupa memastikan konsumen mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang seharusnya adalah dengan menjamin timbangan atau takaran yang digunakan oleh pelaku usaha atau pedagang tepat dan benar. Jaminan tersebut dilakukan melalui pelayanan tera dan tera ulang terhadap alat ukur dan timbangan oleh Dinas Perdagangan melalui UPT Metrologi Legal. Dengan seperti itu diharapkan konsumen dapat menerima barang sesuai dengan

ukuran yang seharusnya dan nilai tukar yang dibayarkan. Artinya, tujuan Dinas Perdagangan menyelenggarakan tera/tera ulang dan pengawasan terhadap Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) salah satunya adalah dalam rangka meningkatkan perlindungan kepada konsumen dan menjaga kualitas barang beredar dan jasa.

Kualitas pelayanan publik yang dihasilkan merupakan interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat pengguna layanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*).

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perdagangan
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Dinas Perdagangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Perdagangan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Dinas Perdagangan Yogyakarta telah melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Dinas Perdagangan kepada masyarakat .dalam layanan Pengelolaan Pasar dan Layanan Kemetrolgian

B. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Perdagangan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perdagangan.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Metode Pengukuran

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun pengolahan data dilakukan secara manual dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9(U9).
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - (1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - (2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil akhir kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

D. Tim SKM

Tim penyusun SKM Tahun 2021 pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta sebagai berikut :

Ketua : JALALUDIN, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : ANIS SUPRIYANTI, S.I.P.

Anggota : 1. GUNAWAN NUGROHO UTOMO, S.E., Akt., M.M

2. SRI RISWANTI, S.E.

3. BENEDIK CAHYO SANTOSA, S.I.P.

4. ARIF RAHMAN, S.E.

5. NUNING USWATUN KHASANAH, S.P.

6. NUR KHASANAH SULAIMAN, S.H.

7. DWI NANTO SUJATMIKO, S.E., M.Ec.Dev.

8. BAKOH TUPON LANGKIRHADI

9. NASTUTI, B.Sc.

10. Dra. WORO SUDARINI

11. AGUS PURNOMO, S.I.P., M.I.P.

12. AGUNG DINI WAHYUDI SOELISTYO, S.Si., M.Eng.

13. BAMBANG YUHANA, S.T.
14. BUDI SANTOSO, S.A.B.
15. EVI WAHYUNI, S.E.
16. JOKO PRIHANTOKO, S.E
17. SUHARNO, S.T.
18. LURAH PASAR SEKOTA YOGYAKARTA

Tugas Tim sebagai berikut :

1. Ketua :

- Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
- Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Walikota Yogyakarta.

2. Sekretaris

Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta.

3. Anggota

- a. Menggandakan dan mendistribusikan instrument.
- b. Mengidentifikasi masyarakat penerima fasilitas dan pelayanan pasar dan kemetrolagian yang akan dijadikan responden.
- c. Melakukan entry data.
- d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM pada Dinas Perdagangan sebagai berikut :

No	Kegiatan	APRIL					MEI				JUNI				
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	I	II	III	IV	V
1	Pembentukan Tim	■													
2	Rapat Koordinasi		■												
3	Pencermatan Instrumen			■											
4	Penggandaan Instrumen			■											
5	Pendistribusian Instrumen				■	■									
6	Entry Data						■	■							
7	Olah Data								■	■					
8	Penyusunan Laporan										■	■	■	■	

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

BAB II

ANALISA HASIL SURVEY

A. Data Kuesioner

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta dilakukan terhadap masyarakat pengguna Layanan Pasar dan Layanan Kemetrolagian yang pernah menggunakan layanan di Dinas Perdagangan. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

1. Kuesioner dibagikan kepada masyarakat penerima layanan yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh penerima Layanan Pasar dan Kemetrolagian dan pernah berhubungan langsung dengan pegawai Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta.
2. Menyampaikan kuesioner melalui kuisisioner dengan metode survey penelitian survei adalah metode penelitian yang meneliti populasi yang besar dengan menggunakan metode sampel yang memiliki tujuan untuk mengetahui perilaku, karakteristik, dan membuat deskripsi serta generalisasi yang ada dalam populasi tersebut.
3. Jumlah kuesioner yang diberikan ke setiap penerima Layanan Pasar dan Layanan Kemetrolagian didasarkan terhadap ketentuan dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. dan Layanan Kemetrolagian sebagaimana dijelaskan dalam tabel 2.1 berikut ini
4. Berikut Pengolahan Karakteristik Responden Pelayanan Pengelolaan Pasar :
Adapun total jumlah kuesioner yang disebar ke masing-masing penerima Layanan Pengelolaan Pasar :

Tabel 2.1
Daftar Responden Pengukuran SKM Dinas Perdagangan Pelayanan
Pengelolaan Pasar Tahun 2021

NO	PASAR	Jumlah Pedagang	Sampel Pedagang
1	Bringharjo	5377	30
2	Giwangan	894	10
3	Kranggan	873	10
4	Demangan	703	9
5	Sentul	509	9
6	Kotagede	715	12
7	Serangan	426	10
8	Klitikan Pakuncen	747	8
9	Pathuk	264	12
10	PASTY	160	9
11	Ngasem	524	9
12	Terban	173	10
13	Legi Patang Puluhan	356	9
14	Lempuyangan	340	10
15	Ciptomulyo	26	
16	Prawirotaman	636	10
17	Pingit	219	9
18	Gading	160	8
19	Talok Gendeng	121	9
20	Tunjungsari	15	
21	Telo Karangkajen	37	7
22	Karangwaru	123	7
23	Gedongkuning	212	6
24	Senin	174	8
25	Pujokusuman	125	7
26	Sanggrahan Baciro	121	8

27	Kluwih Ngadikusuman	40	7
28	Ledok Gondomanan	17	7
29	Pace Semaki	29	6
30	Suryobrantan	6	4
JUMLAH		14.122	260

Dari 300 kuesioner yang telah didistribusikan Ke 30 Pasar, jumlah kuesioner yang kembali ke Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta sebanyak 260 kuesioner (86,66%). Berikut ini karakteristik responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan di Pelayanan Pengelolaan Pasar :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 260 Orang, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta di Pelayanan Pengelolaan Pasar paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 181 Orang (69.62%) dan responden laki-laki sebanyak 79 Orang (30,38%).

Data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam Tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2.2

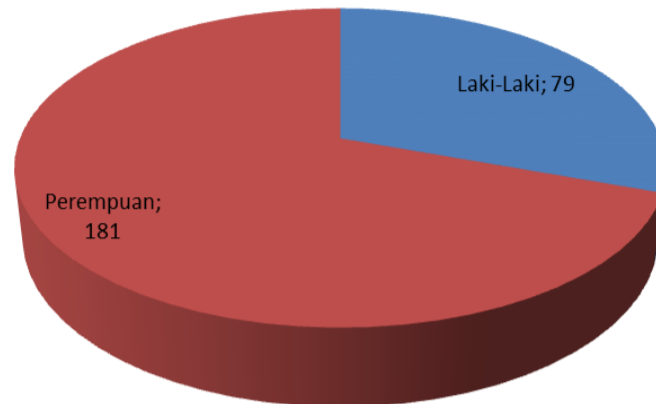
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	79	30,38%
2	Perempuan	181	69,62%
Total		260	100%

Sumber : Data Primer diolah

Jika digambarkan dalam grafik adalah sebagai berikut :

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Laki-Laki = 30,38% & Perempuan = 69,62%

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta pada Pelayanan Pengelolaan Pasar paling banyak berpendidikan SMA yaitu sebanyak 126 Orang (48,46%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan SMP sebanyak 48 Orang (18,46%). Responden berpendidikan SD sebanyak 45 Orang (17,31%), berpendidikan S 1 sebanyak 23 Orang (8,85%), berpendidikan D III sebanyak 17 orang (6,54%), dan S 2 sebanyak 1 orang (0,38%). Data responden berdasarkan tingkat pendidikan dijabarkan dalam table 2.3 berikut ini :

Tabel 2.3

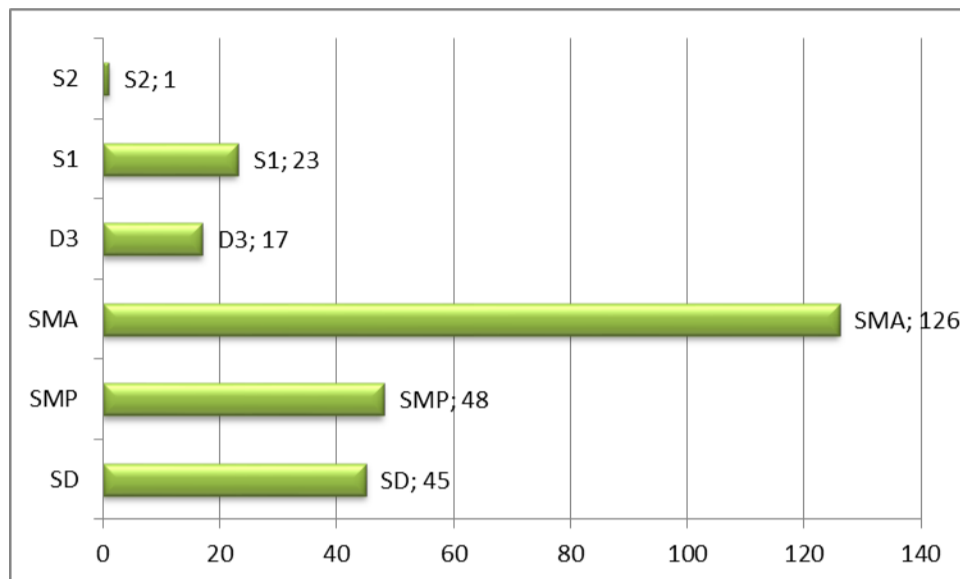
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	45	17,31%
2	SMP	48	18,46%
3	SMA	126	48,46%
3	D3	17	8,85%
4	S1	23	6,54%
5	S2	1	0,38%
Total		260	100%

Sumber : Data Primer diolah

Adapun data responden berdasarkan tingkat pendidikan, apabila digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

Tingkat Pendidikan Responden Pengelolaan Pasar



5. Berikut Pengolahan Karakteristik Responden Pelayanan Kemetrolgian :

Adapun total jumlah kuesioner yang disebar ke masing-masing penerima layanan publik Kemetrolgian

Tabel 2.4

Daftar Responden Pengukuran SKM Dinas Perdagangan Pelayanan Kemetrolgian Tahun 2021

NO	Tempat Survei	Jumlah Responden
1	Pasar karangwaru	20
2	Pasar Kranggan	20
3	Pasar Prawirotaman	20
4	Pasar Demangan	20
5	Pasar Ngasem	20
6	SPBU	19
7	Apotek	42
8	Toko Emas	20
9	Kantor UPT Metrologi	19
JUMLAH		200

Dari 200 kuesioner yang telah didistribusikan Ke Penerima Layanan Kemetrolgian, jumlah kuesioner yang kembali ke Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta sebanyak 200 kuesioner (100%). Berikut ini karakteristik responden survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan di Pelayana Kemetrolgian :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

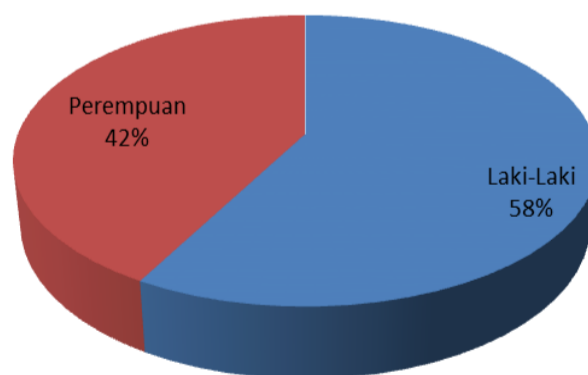
Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 200 Orang, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta di Pelayanan Kemetrolgian paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 116 Orang (58 %) dan responden perempuan sebanyak 84 Orang (42%). Data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam Tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2.5
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	116	58%
2	Perempuan	84	42%
Total		200	100%

Sumber : Data Primer diolah

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Laki-Laki = 58% & Perempuan = 42%

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

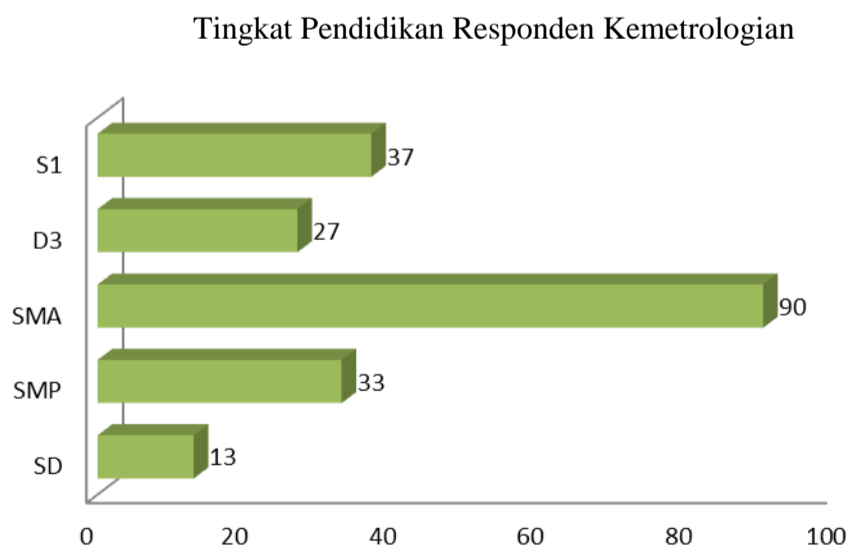
Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta pada Pelayanan Kemetrolgian paling banyak berpendidikan SMA yaitu sebanyak 90 Orang (45%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan S1 sebanyak 37 Orang (18,5%). Responden berpendidikan SMP sebanyak 33 Orang (16,5%), berpendidikan D III sebanyak 27 Orang (13,5%), dan berpendidikan SD sebanyak 13 orang (6,5%). Data responden berdasarkan tingkat pendidikan dijabarkan dalam table 2.3 berikut ini :

Tabel 2.6
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	13	6,5 %
2	SMP	33	16,5 %
3	SMA	90	45 %
3	D3	27	13,5 %
4	S1	37	18,5 %
Total		200	100%

Sumber : Data Primer diolah

Adapun data responden berdasarkan tingkat pendidikan, apabila digambarkan dalam grafik sebagai berikut :



Skala pengukuran yang digunakan dalam analisis data adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2008:107).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Adapun kategori dalam skala likert dalam kuesioner ini adalah :

- 1 = tidak baik
- 2 = kurang baik
- 3 = baik
- 4 = sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

B. Hasil Analisis Pelayanan Pengelolaan Pasar dan Pelayanan Kemetrolgian

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta, diperoleh hasil bahwa SKM Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta Tahun 2021 mendapat skor 81,40 untuk Pelayanan Pengelolaan Pasar dan 85,69 untuk Pelayanan Kemetrolgian dengan kategori Baik. Dari 9 unsur yang dijadikan parameter dalam pengukuran SKM, Masih terbuka peluang untuk melakukan peningkatan terhadap 9 unsur terkait. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta adalah melakukan koordinasi dengan Unit Kerja terkait dalam evaluasi kelembagaan dan penyusunan tupoksi dengan mendasarkan pada peta proses bisnis.

:

Tabel 2.7
Nilai SKM Pelayanan Pengelolaan Pasar
per Unsur Pelayanan Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,296
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,269
3	Waktu Penyelesaian	3,096
4	Biaya/ Tarif	3,350
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,392
6	Kompetensi Pelaksana	3,388
7	Perilaku Pelaksana	3,427
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,181
9	Sarana dan Prasarana	3,200

NRR	3,26
IKM Unit Pelayanan	81,40
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Dari tabel 2.7 diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta di Tahun 2021 menggunakan 9 unsur pelayanan. 9 unsur merupakan amanat dari Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dari 9 unsur tersebut dapat dianalisis sebagai berikut : untuk prosedur pelayanan pengelolaan pasar Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta mendapat **IKM 81,40 dan masuk dalam kategori Baik**. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan komitmen dari seluruh pegawai di Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan pengelolaan pasar kepada seluruh masyarakat di Yogyakarta dalam hal ini pedagang dan pembeli.

Dilihat dari unsur pertama persyaratan, unsur kedua Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta unsur ketiga Waktu penyelesaian dalam Pengelolaan Pasar di Kota Yogyakarta yang memperoleh nilai yang baik, masyarakat sudah mendapat pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP yang dibuat oleh Dinas Perdagangan. Persyaratan pengurusan pelayanan pasar mulai dari pelayanan KBP/KIP dirasa oleh masyarakat cukup mudah dipenuhi karena dijelaskan dengan baik dan benar terhadap masyarakat hal tersebut terlihat dari nilai unsur pertama 3,296 yang menggambarkan kemudahan pengurusan persyaratan. Masyarakat juga merasakan prosedur pelayanan yang di berikan baik sekali. Penerima layanan pengelolaan pasar kebanyakan merasakan prosedur pelayanan yang baik mulai dari sistem dan mekanisme yang diterapkan yang sesuai dengan SOP yang dibuat oleh Dinas perdagangan sehingga unsur kedua ini memperoleh nilai 3,269. Dari sisi waktu sebagai unsur ketiga dan merupakan unsur dengan nilai terendah 3,096 perlu dilakukan terobosan yang lebih baik lagi baik dari teknologi ataupun mekanisme pelayanan yang dapat mempercepat proses pelayanan.

Berkaitan dengan unsur Biaya/ Tarif, Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana yang merupakan unsur 4,5,6 secara menyeluruh memperoleh nilai yang baik terlihat dari nilainya yaitu 3,350 nilai unsur 4, 3,3923 nilai unsur 5, dan 3,388 sebagai nilai unsur 6. Terlihat bahwa nilai ketiga unsur tersebut berada diatas nilai rata-rata yang mengindikasikan ketiga unsur ini dapat penilaian baik dari masyarakat. Pedagang merasakan biaya retribusi yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan sehingga tidak terlihat kegiatan pungutan liar yang merupakan implikasi nilai ANEKA dalam hal ini Anti Korupsi karena retribusi sesuai dengan ketentuan, tidak ada perilaku khusus bagi pemberi retribusi di Pasar semua sama diperlakukan sesuai peraturan yang berlaku. Nilai Komitmen mutu juga dirasakan oleh masyarakat dengan pelayanan publik yang memenuhi unsur kompetensi pelaksanaan dan jenis pelayanan dimana Dinas Perdagangan terus meningkatkan mutu pelayanan dengan meningkatkan kompetensi pegawai dinas dan memperbaiki jenis pelayanan yang telah diberikan hingga saat ini.

Jika dilihat dari unsur Perilaku Pelaksana, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan unsur ketiga Sarana dan Prasarana kita dapat melihat bahwa unsur perilaku

pelaksanaan memperoleh 3,427 dimana merupakan hasil terbesar yang memperlihatkan bahwa pegawai Dinas Perdagangan sebagai pelaksanaan pelayanan publik terkait pengelolaan pasar cukup mengutamakan nilai etika publik dalam pelaksanaan pelayanan. Pegawai Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta juga memegang nilai organisasi SATRIYA yang menunjang proses pelayanan sehingga memperoleh nilai cukup tinggi dalam unsur perilaku pelaksanaan. Dilihat dari unsur kedua Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan unsur ketiga Sarana dan Prasarana dapat terlihat bahwa nilai keduanya berada dibawah rata-rata 3,181 dan 3,200 nilai unsur ini sebenarnya masih termasuk baik, tetapi menunjukkan masih terbuka ruang perbaikan. Pelayanan Pengelolaan pasar terkait proses pengaduan akan dialakuakn perbaikan dengan mengutamakan teknologi online yang dapat mempermudah proses pengaduan serta Sarana dan Prasarana yang harus diperbaiki secara berkala karena usia bangunan dan sarana prasarananya pasar-pasar di Kota Yogyakarta yang sudah lebih dari 10 tahun membuat harus dilakukan perbaikan berkala terhadap pasar .

Tabel 2.8
Nilai SKM Pelayanan Kemetrolgian
per Unsur Pelayanan Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,565
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,505
3	Waktu Penyelesaian	3,485
4	Biaya/ Tarif	3,400
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,470
6	Kompetensi Pelaksana	3,465
7	Perilaku Pelaksana	3,475
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,395
9	Sarana dan Prasarana	3,400

NRR	3,43
IKM Unit Pelayanan	85,69
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pelayanan Kemetrolgian Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta mendapat IKM **85,69 dan masuk dalam kategori Baik**. Dilihat dari unsur pertama persyaratan, unsur kedua Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta unsur ketiga Waktu penyelesaian dalam Pengelolaan Pasar di Kota Yogyakarta yang memperoleh nilai yang baik, masyarakat sudah mendapat pelayanan kemetrolgian yang baik yang sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang dibuat oleh Dinas Perdagangan. Persyaratan pengurusan kemetrolgian mulai dari pelayanan Tera/Tera ulang dirasa oleh masyarakat cukup mudah dipenuhi karena dijelaskan dengan baik dan benar terhadap masyarakat hal tersebut terlihat dari nilai unsur pertama 3,565 yang menggambarkan kemudahan pengurusan persyaratan sesuai SOP. Masyarakat juga merasakan prosedur pelayanan yang di berikan baik sekali, penerima layanan pengelolaan kemetrolgian kebanyakan merasakan prosedur pelayanan yang baik sehingga unsur kedua ini memperoleh nilai 3,505. Dari sisi waktu sebagai unsur ketiga dan merupakan unsur dengan nilai 3,485 diatas rata-rata sehingga termasuk baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Ketiga unsur diatas memiliki nilai diatas rata-rata yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan public yang dilakukan dari tiga unsur diatas.

Berkaitan dengan unsur Biaya/ Tarif, Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana yang merupakan unsur 4,5,6 secara menyeluruh memperoleh nilai yang baik terlihat dari nilainya yaitu 3,400 nilai unsur 4, 3,470 nilai unsur 5, dan 3,465 sebagai nilai unsur 6. Masyarakat merasakan biaya retribusi yang harus dibayarkan dengan ketentuan dalam pelayanan Tera/Tera Ulang sesuai sehingga tidak memberatkan masyarakat, terlihat proses yang merupakan indikasi nilai ANEKA dalam hal ini Nasionalisme karena retribusi sesuai dengan ketentuan akan memudahkan masyarakat. Biaya Retribusi yang ditetapkan sesuai dengan keadaan masyarakat dan bertujuan untuk memberikan kemanfaatan terbesar bagi pemerintah, masyarakat, dan swasta. Nilai Akuntabilitas juga dirasakan oleh masyarakat dengan pelayanan publik dalam hal kemetrolgian yang memenuhi unsur jenis pelayanan dimana Dinas Perdagangan dengan jelas memaparkan jenis layanan. Kompetensi pelayanan juga terus ditingkatkan dengan

beberapa cara seperti pelatihan bagi pegawai kemetrolgian dan rekrutmen baru pegawai sesuai dengan kompetensi kemetrolgian untuk memberikan layanan lebih baik.

Jika dilihat dari unsur Perilaku Pelaksana, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan unsur ketiga Sarana dan Prasarana kita dapat melihat bahwa unsur perilaku pelaksanaan memperoleh 3,475 dimana merupakan hasil baik yang memperlihatkan bahwa pegawai Dinas Perdagangan sebagai pelaksana pelayanan publik terkait kemetrolgian cukup mengutamakan nilai etika publik dalam pelaksanaan pelayanan. Pegawai Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta juga memegang nilai organisasi SATRIYA dalam hal ini Rela Melayani yang menunjang proses pelayanan sehingga memperoleh nilai cukup tinggi dalam unsur perilaku pelaksanaan. Dilihat dari unsur kedua Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan unsur ketiga Sarana dan Prasarana dapat terlihat bahwa nilai keduanya berada dibawah rata-rata 3,395 dan 3,400 nilai unsur ini sebenarnya masih termasuk baik, tetapi menunjukkan masih terbuka ruang perbaikan dalam pelayanan kemetrolgian. Pelayanan Kemetrolgian terkait proses pengaduan akan dilakukan perbaikan dengan mengutamakan teknologi online yang dapat mempermudah proses pengaduan serta Sarana dan Prasarana yang harus diperbaiki secara berkala karena Alat-alat yang banyak dan harus dilakukan perbaikan berkala terhadap Alat-alat Tera/Tera Ulang.

C. Hasil Analisis Gabungan

Dinas Perdagangan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kedua pelayanan yaitu Pelayanan Pengelolaan Pasar dan Pelayanan Kemetrolgian berdasarkan kedua Pelayanan tersebut Dinas Perdagangan sudah melaksanakan pelayanan publik dengan baik terlihat dari hasil kedua pelayanan yang mendapat penilaian Baik yaitu IKM 81,40 untuk Pelayanan Pengelolaan Pasar dan IKM 85,69 untuk Pelayanan Kemetrolgian. Berikut Nilai IKM Gabungan berdasarkan dua Pelayanan diatas

Tabel 2.9

**Nilai SKM Gabungan Pelayanan Pengelolaan Pasar dan
Pelayanan Kemetrolgian per Unsur Pelayanan Tahun 2021**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,4305

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,3815
3	Waktu Penyelesaian	3,2905
4	Biaya/ Tarif	3,375
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,431
6	Kompetensi Pelaksana	3,4265
7	Perilaku Pelaksana	3,451
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,288
9	Sarana dan Prasarana	3,3
NRR		3,34
IKM Unit Pelayanan		83,53
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK

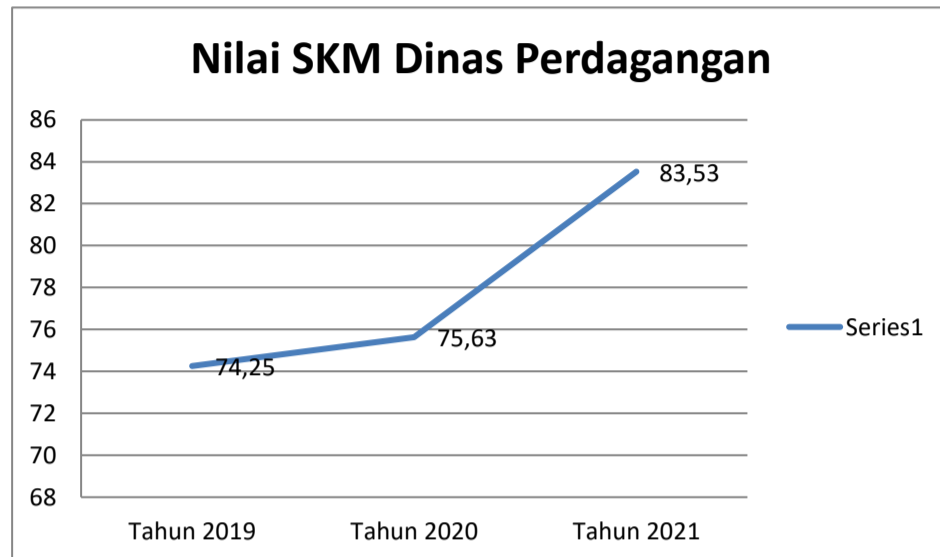
Nilai Gabungan dari dua pelayanan menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan Publik yang diberikan Dinas Perdagangan terhadap Masyarakat Termasuk dalam kategori Baik dengan nilai **IKM 83,53**. Dinas Perdagangan mampu menunjukkan kinerja yang baik yang mendukung proses kemajuan perekonomian Indonesia terutama di Kota Yogyakarta. Masyarakat yang menerima pelayanan publik memberikan respon positif yang memberikan gambaran bagaimana proses pelayanan berjalan dengan baik. Respon positif dari masyarakat ini mengindikasikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Perdagangan.

Tabel 2.5
Nilai SKM Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta
Tahun 2019-2021

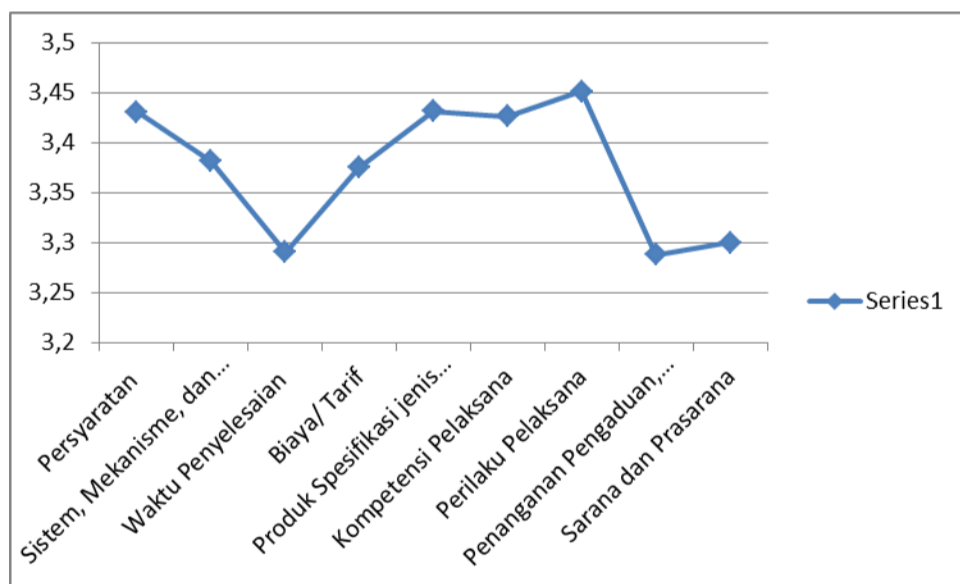
NO	Tahun	Nilai	Kategori
1	2019	74,25	Baik
2	2020	75,63	Baik
3	2021	83,53	Baik

Proses kenaikan kepuasan masyarakat yang terjadi setiap tahunnya menunjukkan proses perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan selama ini dapat dirasakan oleh masyarakat. Terutama terkait perilaku pegawai Dinas Perdagangan sebagai pelaksana pelayanan public yang memperoleh nilai tertinggi **3,451** diantara 9 unsur yang lain yang memberikan gambaran bahwa unsur ini terlaksana dengan baik. Penerapan etika publik yang baik sebagai salah satu nilai ANEKA yang dilakukan oleh pegawai Dinas perdagangan memberikan kesan mendalam kepada masyarakat dalam hal ini pedagang dan

pembeli serta pengguna layanan tera dan tera ulang sehingga mereka merasa ada peningkatan kepuasan dari tahun 2019 dengan nilai **IKM 74,25** hingga tahun 2021 saat ini dengan nilai **IKM 83,53**.



Peningkatan Nilai SKM ini harus terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan publik dalam sektor perdagangan yang lebih baik lagi bagi masyarakat Kota Yogyakarta. Berdasarkan analisis ini ada 3 unsur yang sebaiknya dilakukan peningkatan terkait unsur Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana. Perbedaan nilai ini dapat dilihat dari grafik hasil analisis dibawah :



Berdasarkan Grafik tersebut jelas ketiga unsur diatas masih berada dibawah dan perlu dilakukan perbaikan berkala terkait ketiga unsur diatas untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal daripada sebelumnya. Dinas Perdagangan akan melakukan perbaikan secara

berkala untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Yogyakarta yang membutuhkan pelayanan di sektor Perdagangan.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta pada Tahun 2021 mendapat nilai 83,53 dengan kategori Baik.. Ada berbagai faktor yang menyebabkan nilai indeks di Tahun 2021 mendapat nilai yang baik, antara lain pembenahan secara internal terkait dengan kegiatan prosedur dan fasilitasi yang telah dilakukan oleh Dinas Perdagangan baik berkaitan dengan kelembagaan, system dan prosedur pelayanan publik.
2. Dinas Perdagangan Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Pembenahan secara internal dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan rapat internal dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dan koordinasi antara unit kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing serta sarana dan prasarana yang memadai. Adapun pembenahan secara eksternal dengan melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah yang lain serta pihak-pihak lain sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup permasalahan untuk mengoptimalkan proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

B. Saran

1. Perlunya dilakukan koordinasi dan kerjasama yang lebih baik dengan Kementerian Perdagangan maupun dengan Organisasi Perangkat Daerah lain dan pihak-pihak lain dalam rangka peningkatan sektor perdagangan di Kota Yogyakarta

2. Kegiatan evaluasi rincian tugas hendaknya dilakukan secara berkala baik karena permintaan Unit Kerja maupun dengan melihat permasalahan yang dialami oleh masing-masing Unit Kerja dengan membandingkan antara volume pekerjaan, regulasi aturan maupun beban kerja.

KEPALA.

Drs. Yuniarto Dwisutono
NIP. 19660628 198602 1 002

Paraf Hirarki		
Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekretaris		
Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian		