



PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA
DINAS KOPERASI, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Jln. Trans Lembata – Tlp. (0383) 4145 – Lewoleba - Lembata
E-mail: koperindaglembata@gmail.com

LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT SKM

I. Pendahuluan

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 Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Lembata, 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 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.

II. Tujuan

Tujuan dilakukan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan adalah:

1. Memperbaiki unsur yang menurut masyarakat belum dilaksanakan secara baik.
2. Menindaklanjuti harapan masyarakat bahwa pelayanan itu mudah, murah, cepat, adil, transparan dan akuntabel.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memenuhi seluruh aspek pelayanan yang menjadi tugas dan tanggungjawab penyelenggara pelayanan publik.

III. Masalah

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan telah ditemui aspek yang menurut masyarakat perlu diperbaiki dan kebanyakan masyarakat yang pernah mendapat pelayanan menilai sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan

Merupakan aspek penting yang menjadi dasar dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil survei, masih terdapat masyarakat yang menilai bahwa persyaratan belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyederhanaan serta peningkatan transparansi informasi terkait persyaratan yang harus dipenuhi.

2. Prosedur pelayanan

Dinilai masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal kejelasan alur dan kemudahan proses. Beberapa masyarakat menganggap prosedur yang ada masih berbelit dan kurang efisien, sehingga diperlukan penyusunan alur pelayanan yang lebih sederhana dan mudah diikuti

3. Biaya pelayanan

Dari sisi biaya pelayanan, sebagian masyarakat menilai bahwa informasi mengenai biaya belum sepenuhnya transparan. Oleh karena itu, perlu adanya kejelasan dan keterbukaan terkait rincian biaya agar tidak menimbulkan persepsi negative

4. Produk pelayanan

Yang dihasilkan masih perlu ditingkatkan kualitasnya agar sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini mencakup ketepatan hasil pelayanan serta kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan

5. Kemampuan petugas pelayanan

Dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kompetensi teknis dan pemahaman terhadap tugas yang diemban agar pelayanan menjadi lebih optimal

6. Kesopanan dan keramahan petugas

Sikap petugas dalam melayani masyarakat pada umumnya sudah baik, namun masih terdapat beberapa masukan terkait peningkatan kesopanan dan keramahan agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam menerima pelayanan

7. Penanganan pengaduan

Menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian lebih. Masyarakat menilai bahwa respon terhadap pengaduan masih belum maksimal, sehingga diperlukan sistem penanganan pengaduan yang lebih cepat, responsif, dan transparan

8. Kecepatan pelayanan

Masih menjadi keluhan bagi sebagian masyarakat. Proses pelayanan dinilai memakan waktu cukup lama, sehingga perlu adanya upaya peningkatan efisiensi agar pelayanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat

9. Kualitas sarana dan prasarana

Fasilitas pendukung pelayanan dinilai masih perlu ditingkatkan.

IV. Analisis Masalah dan Target Penyelesaian

Terhadap masalah yang ditemui terkait dengan yang tidak baik menurut penilaian masyarakat, telah di rencanakan target yang perlu diselesaikan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi antara lain:

1. **Persyaratan Pelayanan**

Analisis Masalah: Persyaratan belum tersampaikan dengan jelas dan masih dianggap rumit oleh masyarakat.

Target Penyelesaian: Menyusun standar persyaratan yang lebih sederhana, jelas, dan mudah diakses melalui media informasi (papan pengumuman, website, atau brosur).

2. **Prosedur Pelayanan**

Analisis Masalah: Alur pelayanan masih dinilai berbelit dan kurang efisien.

Target Penyelesaian: Menyederhanakan prosedur serta membuat alur pelayanan yang transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3. **Biaya Pelayanan**

Analisis Masalah: Kurangnya transparansi terkait rincian biaya pelayanan.

Target Penyelesaian: Menetapkan dan mempublikasikan standar biaya secara terbuka serta memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan.

4. **Produk Pelayanan**

Analisis Masalah: Kualitas hasil pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Target Penyelesaian: Meningkatkan standar kualitas output pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat.

5. **Kemampuan Petugas Pelayanan**

Analisis Masalah: Kompetensi petugas masih belum merata, terutama dalam hal teknis pelayanan.

Target Penyelesaian: Melaksanakan pelatihan dan peningkatan kapasitas petugas secara berkala

6. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Analisis Masalah: Masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Target Penyelesaian: Meningkatkan pembinaan etika pelayanan dan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat

7. **Penanganan Pengaduan**

Analisis Masalah: Sistem pengaduan belum berjalan optimal dan respons masih lambat.

Target Penyelesaian: Mengembangkan sistem pengaduan yang cepat, responsif, dan terdokumentasi dengan baik.

8. **Kecepatan Pelayanan**

Analisis Masalah: Waktu pelayanan relatif lama dan belum sesuai harapan masyarakat.

Target Penyelesaian: Meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas.

9. **Kualitas Sarana dan Prasarana**

Analisis Masalah: Fasilitas pelayanan masih kurang memadai dan kurang nyaman.

Target Penyelesaian: Melakukan perbaikan dan pengadaan sarana prasarana yang mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan.

V. Rencana Aksi

Dari masalah yang ditemui dan target penyelesaian yang direncanakan telah dilakukan terencana aksi atas masalah yang dihadapi yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Rencana Aksi: Penyederhanaan dan standarisasi persyaratan serta publikasi melalui berbagai media

2. Prosedur Pelayanan

Rencana Aksi: Penyusunan dan sosialisasi SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sederhana dan transparan.

3. Biaya Pelayanan

Rencana Aksi: Penetapan dan publikasi biaya resmi serta pemasangan papan informasi biaya.

4. Produk Pelayanan

Rencana Aksi: Peningkatan standar kualitas hasil layanan melalui evaluasi dan pengendalian mutu.

5. Kemampuan Petugas Pelayanan

Rencana Aksi: Pelatihan teknis dan peningkatan kompetensi petugas secara berkala.

6. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Rencana Aksi: Pembinaan etika pelayanan dan penerapan budaya kerja ramah.

7. Penanganan Pengaduan

Rencana Aksi: Pengembangan sistem pengaduan (kotak saran, hotline, atau digital) dan SOP penanganannya

8. Kecepatan Pelayanan

Rencana Aksi: Penetapan standar waktu pelayanan dan optimalisasi proses kerja.

9. Kualitas Sarana dan Prasarana

Rencana Aksi: Perbaikan dan pengadaan fasilitas pelayanan (ruang tunggu, informasi, dll.).

VI. Penutup

Demikian laporan tindak lanjut ini dibuat atas masalah yang dihadapi dan besar harapan dalam tahun berjalan dilakukan survei kepuasan masyarakat, kami mengharapkan masukan atau kritikan dari masyarakat untuk perbaikan kualitas pelayanan publik pada dinas kami.

Kepala Dinas
Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Lembata,



Wilhelmus Leuweheq, S.Fil, M.Si

Pembina Utama Muda IV/C

NIP. 19700626 199903 1 008

No	MASALAH/PRIORITAS UNSUR	TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT/KEGIATAN	PENJELASAN
1	Persyaratan pelayanan	Persyaratan Pelayanan <i>Analisis Masalah:</i> Persyaratan belum tersampaikan dengan jelas dan masih dianggap rumit oleh masyarakat. <i>Target Penyelesaian:</i> Menyusun standar persyaratan yang lebih sederhana, jelas, dan mudah diakses melalui media informasi (papan pengumuman, website, atau brosur).	1. Persyaratan Pelayanan Rencanan Aksi: Penyederhanaan dan standarisasi persyaratan serta publikasi melalui berbagai media	ASN yang menangani perencanaan telah merencanakan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana pengaduan pada Tahun 2026
2.	Prosedur pelayanan	Prosedur Pelayanan <i>Analisis Masalah:</i> Alur pelayanan masih dinilai berbelit dan kurang efisien. <i>Target Penyelesaian:</i> Menyederhanakan prosedur serta membuat alur pelayanan yang transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat.	Prosedur Pelayanan Rencana Aksi: Penyusunan dan sosialisasi SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sederhana dan transparan	
3	Biaya Pelayanan	Biaya Pelayanan <i>Analisis Masalah:</i> Kurangnya transparansi terkait rincian biaya pelayanan. <i>Target Penyelesaian:</i> Menetapkan dan mempublikasikan standar biaya secara terbuka serta memastikan tidak adanya pungutan di luar ketentuan	Biaya Pelayanan Rencana Aksi: Penetapan dan publikasi biaya resmi serta pemasangan papan informasi biaya.	
4	Produk Pelayanan	Produk Pelayanan <i>Analisis Masalah:</i> Kualitas hasil pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. <i>Target Penyelesaian:</i>	Produk Pelayanan Rencana Aksi: Peningkatan standar kualitas hasil layanan melalui evaluasi dan pengendalian mutu.	

		Meningkatkan standar kualitas output pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku dan kebutuhan masyarakat		
5	Kemampuan petugas pelayanan	Kemampuan Petugas Pelayanan <i>Analisis Masalah:</i> Kompetensi petugas masih belum merata, terutama dalam hal teknis pelayanan. <i>Target Penyelesaian:</i> Melaksanakan pelatihan dan peningkatan kapasitas petugas secara berkala	Kemampuan Petugas Pelayanan Rencana Aksi: Pelatihan teknis dan peningkatan kompetensi petugas secara berkala.	
6	Kesopanan dan keramahan petugas	Kesopanan dan Keramahan Petugas <i>Analisis Masalah:</i> Masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. <i>Target Penyelesaian:</i> Meningkatkan pembinaan etika pelayanan dan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat	Kesopanan dan Keramahan Petugas Rencana Aksi: Pembinaan etika pelayanan dan penerapan budaya kerja ramah	
7	Penanganan pengaduan	Penanganan Pengaduan <i>Analisis Masalah:</i> Sistem pengaduan belum berjalan optimal dan respons masih lambat. <i>Target Penyelesaian:</i> Mengembangkan sistem pengaduan yang cepat, responsif, dan terdokumentasi dengan baik	Penanganan Pengaduan Rencana Aksi: Pengembangan sistem pengaduan (kotak saran, hotline, atau digital) dan SOP penanganannya	
8	Kecepatan pelayanan	Kecepatan Pelayanan <i>Analisis Masalah:</i> Waktu pelayanan relatif lama dan belum sesuai harapan masyarakat. <i>Target Penyelesaian:</i> Meningkatkan efisiensi proses	Kecepatan Pelayanan Rencana Aksi: Penetapan standar waktu pelayanan dan optimalisasi proses	

		pelayanan serta menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas.	kerja	
9	Kualitas sarana dan prasarana	Kualitas Sarana dan Prasarana <i>Analisis Masalah:</i> Fasilitas pelayanan masih kurang memadai dan kurang nyaman. <i>Target Penyelesaian:</i> Melakukan perbaikan dan pengadaan sarana prasarana yang mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan	Kualitas Sarana dan Prasarana Rencana Aksi: Perbaikan dan pengadaan fasilitas pelayanan (ruang tunggu, informasi, dll.).	

Lewoleba, 20 April 2026

Kepala Dinas
Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan
Kabupaten Lembata,



Wilhelmus Leuweheq, S.Fil, M.Si
Pembina Utama Muda IV/C
NIP. 19700626 199903 1 008