

# SKM 2021



## LAPORAN

### Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

---

Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan  
Sumber Daya Mineral  
Provinsi Kalimantan Barat

## *KATA PENGANTAR*

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Dinas Dinas Perindustrian,Perdagangan,Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN,PERDAGANGAN,  
ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

**Dr. SYARIF KAMARUZAMAN, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19660921 198603 1 004



# DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii - iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
1.4. Sasaran	3
1.5. Ruang Lingkup	3
1.6. Manfaat	4
BAB.2. GAMBARAN UMUM	5
2.1. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur	5
1. Tupoksi SKPD	5
1. Kepala Dinas	6
2. SEkretariat	7
2.1. Sub Bagian Umum Dan Aparatur	8
2.2. Subbag Keuangan dan Asset	8
3. Bidang Perindustrian	9
3.1. Seksi Kerjasama, Pengawasan, dan Promosi Investasi Industri	10
3.2. Seksi Pembangunan Sumber Daya Industri	11
3.3. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Industri	12
4. Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri , Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga	..... .....
4.1. Seksi Pengembangan Perdagangan Luar Negeri , Perdagangan Perbatasan , dan Sistem Informasi;	13
4.2. Seksi Promosi dan Citra Produk Ekspor	14

4.3.	Seksi Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga	15
5.	Bidang Perdagangan Dalam Negeri	16
5.1.	Seksi Pengembangan Perdagangan Dalam Negeri	17
5.2.	Seksi Stabilitas Harga Kebutuhan Pokok dan Penting	17
5.3.	Seksi Penggunaan dan Pemasaran Produk Dalam Negeri	18
6.	Bidang Pengelolaan Energi dan Ketenagalistrikan	19
6.1.	Seksi Pengembangan dan Pengusahaan Energi	20
6.2.	Seksi Konservasi Energi	20
6.3.	Seksi Ketenagalistrikan	21
7.	Bidang Sumber Daya Mineral	21
7.1.	Seksi Geologi Air Tanah	22
7.2.	Seksi Pembinaan dan Pengusahaan Mineral dan Batubara	23
7.3.	Seksi Produksi, Teknik dan Konservasi	24
8.	Kelompok Jabatan Fungsional	24
2.2	Sumber Daya Aparatur	24
BAB.3.	Metodologi Penelitian	26
3.1.	Metode Survei	26
3.2.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.	Variabel Pengukuran SKM	26
3.4.	Teknik Analisis Data	27
BAB.4.	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	28
4.1.	Hasil Pengukuran Pada Unit Pelayanan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat	28
4.2.	Kesimpulan	31



# DAFTAR TABEL

NO	NAMA TABEL		HALAMAN
1.	Tabel 3.1. Kategori Mutu Pelayanan	.....	27
2.	Tabel 4.1 Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat	.....	28
3.	Tabel.4.2.RencanaTindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	.....	32



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengamanatkan agar Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan, serta melayani setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan umum untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Penyelenggara pelayanan publik ini perlu mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh baik oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta oleh semua aparatur, karena pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur dan merupakan jajaran terdepan pada instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang sangat luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengetahui sudah sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan ukuran-ukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan jaman serta harapan masyarakat, salah satu cara untuk

mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin baik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini wajib dilaksanakan oleh seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 746/OR/2015 tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Fasilitasi Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga Masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 1.4. Sasaran

*Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :*

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna;



3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

#### 1. Ruang Lingkup Pengumpulan Data

Pada tahapan pengumpulan data dilakukan melalui, penyebaran kuesioner, dan wawancara. Kuesioner diberikan kepada setiap penerimelayanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat.

#### 2. Ruang Lingkup Substansi

Ruang Lingkup substansi meliputi metode perhitungan dan pengolahan hasil kuesioner SKM.

##### 1. Perhitungan Nilai Rata- Rata Tertimbang (NRR)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus : bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9 = 0,111$ .

##### 2. Perhitungan Nilai Hasil SKM

Untuk memperoleh nilai hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu total nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau  $IKM = \text{total nilai persepsi per unsur} / \text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$ .

##### 3. Kategori Nilai Hasil SKM dalam Bentuk Mutu Pelayanan

Hasil SKM dalam bentuk nilai IKM disajikan dalam bentuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat Baik (A) : nilai 88,31 – 100,00
- b. Baik (B) : nilai 76,61 – 88,30
- c. Kurang Baik (C) : nilai 65,00 – 76,60
- d. Tidak Baik (D) : nilai 25,00 – 64,99

### 1.6. Manfaat

Adapun manfaat dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.



4. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan di Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



# BAB 2

## GAMBARAN UMUM

### 2.1. Profil Organisasi dan Sumber Daya Aparatur

#### 1. Tupoksi SKPD

Tugas Dinas Perindustrian ,Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral berdasarkan Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 132 Tahun 2021 adalah *Membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan di bidang perindustrian, perdagangan, energi dan sumber daya mineral sesuai ketentuan peraturan-perundang-undangan.*

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Perindustrian ,Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral mempunyai fungsi sebagai berikut:

- Perumusan program kerja di bidang perindustrian , perdagangan ,energi dan sumber daya mineral;
- Perumusan kebijakan di bidang perindustrian,pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral;
- Perumusan kebijakan di bidang perindustrian,pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral;
- Pelaksanaan Kebijakan di bidang perindustrian , pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen, dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral.
- Pelaksanaan Kebijakan di bidang perindustrian , pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen, dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral.
- Pengordinasian dan pembinaan teknis di bidang perindustrian, pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri,ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perindustrian, pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral;
- Pelaksanaan reformasi birokrasi, Sistem akutanbilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), dan pelayanan publik di lingkungan Dinas;
- Pelaksanaan administrasi di lingkungan Dinas; dan
- Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Gubernur

di bidang perindustrian, perdagangan, energi dan sumber Daya Mineral sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan secara struktural, tugas dan fungsi satuan kerja organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat Nomor 97 Tahun 2019 sebagai berikut:

#### 1. Kepala Dinas

Mempunyai tugas *memimpin, merumuskan, mengkoordinasikan, membina, mengarahkan, menyelenggarakan, mengevaluasi dan pelaporan kegiatan dinas di bidang perindustrian, pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud, Kepala Dinas mempunyai fungsi:

- a. Penetapan program kerja di bidang perindustrian, perdagangan, energi, dan sumber daya mineral;
- b. Perumusan kebijakan di perindustrian, pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi serta sumber daya mineral;
- c. Penyelenggaraan kegiatan di bidang perindustrian, pengembangan perdagangan luar negeri, ketenagalistrikan dan pengolahan energi, serta sumber daya mineral sesuai ketentuan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan pengorganisasian kegiatan di bidang perindustrian, pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral;
- e. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan reformasi birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (SAKIP), dan pelayanan publik di lingkungan dinas;
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan terhadap penyelenggaraan kegiatan di bidang perindustrian, pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, perdagangan dalam negeri, ketenagalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral;
- g. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Gubernur berkenaan dengan perumusan kebijakan di bidang perindustrian, perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga, pengembangan perdagangan dalam negeri, ketegalistrikan dan pengelolaan energi, serta sumber daya mineral; dan;

- h. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan di bidang perindustrian, perdagangan, energi dan sumber daya mineral yang di berikan oleh Gubernur sesuai peraturan perundang-undangan.

## 2. Sekretariat

Mempunyai tugas *menyiapkan bahan perumusan kebijakan di bidang rencana kerja, monitoring dan evaluasi, administrasi kepegawaian, umum, pengelolaan keuangan dan aset, serta bertanggungjawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di lingkungan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja di bidang kesekretariatan
- b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan di bidang penyusunan rencana kerja, monitoring dan evaluasi, umum dan aparatur, serta keuangan dan aset;
- c. Pengordinasian dan fasilitasi di bidang rencana kerja, monitoring dan evaluasi, umum aparatur,serta keuangan dan aset;
- d. Penyelenggaraan urusan dan pelayanan di bidang rencana kerja, monitoring dan evaluasi, umum dan aparatur, serta keuangan dan aset di lingkungan Dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Pemberian dukungan pelayanan administrasi di bidang rencana kerja, monitoring dan evaluasi, umum dan aparatur, serta keuangan dan aset di lingkungan Dinas;
- f. Penyelarasan dan kompilasi penyusunan rencana kerja di lingkungan Dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaporan terhadap pelaksanaan reformasi birikrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), dan pelayanan publik di lingkungan Dinas;
- h. Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan sekretariat;
- i. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang kesekretariatan;
- j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Dinas;dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain di bidang kesekretariatan yang di serahkan oleh Kepala Dinas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sekretariat membawah 2 (dua) Sub Bagian, yakni :

### 2.1.Sub Bagian Umum dan Aparatur

Sub Bagian Umum dan Aparatur mempunyai tugas mengumpul dan mengolah bahan kebijakan di bidang umum dan aparatur serta

mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Subbagian Umum dan Aparatur mempunyai fungsi:

- b. Penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Aparatur;
- c. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan di bidang umum dan aparatur di lingkungan Dinas;
- d. Pemberian dukungan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan sekretariat;
- e. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi sesuai tugas dan fungsi di bidang umum dan aparatur;
- f. Pelaksanaan urusan di bidang umum dan aparatur sesuai peraturan perundang-undangan;
- g. Pemberian saran dan pertimbangan kepada sekretaris berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang umum dan aparatur;
- h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang umum dan aparatur; dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain di bidang umum dan aparatur yang diserahkan oleh sekretaris.

## **2.2. Subbag. Keuangan dan Asset**

Sub Bagian Keuangan dan Asset, mempunyai *tugas mengumpul dan mengolah bahan kebijakan pengelolaan keuangan dan aset serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Sub Bagian Keuangan dan Asset mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Aset;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan di bidang keuangan dan aset di lingkungan dinas;
- c. Pelaksanaan urusan di bidang keuangan dan aset sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pemberian dukungan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan sekretariat;
- e. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi sesuai tugas dan fungsi di bidang keuangan dan aset
- f. Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pada sub Bagian Keuangan dan Aset;
- g. Pemberian saran dan pertimbangan kepada sekretaris berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang keuangan dan aset;
- h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang keuangan dan aset; dan
- i. Pelaksanaan tugas lain di bidang keuangan dan aset yang diserahkan oleh sekretaris.

### 3. Bidang Perindustrian

Mempunyai tugas *menyiapkan bahan dan merumuskan kebijakan teknis di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri, serta bertanggungjawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang perindustrian.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Bidang Perindustrian mempunyai fungsi ;

- a. Penyusunan program kerja Bidang Perindustrian;
- b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri;
- c. Penyusunan program kerja Bidang Perindustrian;
- d. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri;
- e. Penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Pengordinasian terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri ;
- g. Pemberian dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri;
- j. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang kerjasama, pengawasan dan promosi investasi industri, pembangunan sumber daya industri, pembangunan dan pemberdayaan industri; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh Kepala Dinas di bidang

perindustrian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bidang Perindustrian membawahi 3 (tiga) seksi yakni :

### **3.1. Seksi Kerjasama, Pengawasan, dan Promosi Investasi Industri**

Seksi Kerjasama, Pengawasan, dan Promosi Investasi Industri sebagaimana dimaksud, mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Kerjasama, Pengawasan, dan Promosi Investasi Industri mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Kerjasama, Pengawasan, dan Promosi Investasi Industri;
- b. Pengumpulan , pengolahan bahan dan perumusan kebijakan yeknis di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri;
- e. Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi invertasi industri;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang kerjasama, pengawasan, dan promosi investasi industri yang di serahkan oleh kepala bidang.

### **3.2. Seksi Pembangunan Sumber Daya Industri**

Seksi Pembangunan Sumber Daya Industri sebagaimana di maksud mempunyai tugas mengumpulkan dan mengelola bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pembangunan di bidang pembangunan sumber daya industri, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Pembangunan Sumber Daya Industri mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Pembangunan Sumber Daya Industri



- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pembangunan sumber daya industri;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pembangunan sumber daya industri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang pembangunan sumber daya industri;
- e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pembangunan sumber daya industri;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pembangunan sumber daya industri;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pembangunan sumber daya industri; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang pembangunan sumber daya industri yang di serahkan oleh Kepala Bidang.

### **3.3. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Industri**

Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Industri sebagaimana di maksud mempunyai tugas mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Industri mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Industri
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang pembangunan pemberdayaan industri;
- e. Pengendalian dan pengawasan tugas dan fungsi di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang pembangunan dan pemberdayaan industri yang diserahkan oleh Kepala Bidang.

#### 4. Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri, Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga

Mempunyai tugas *menyiapkan bahan dan merumuskan kebijakan teknis di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tata tertib niaga, serta bertanggung jawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perlindungan konsumen dan tertib niaga.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Bidang Pengembangan Perdagangan Luar negeri, Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Mempunyai Fungsi :

- a. Penyusunan program kerja Pengembangan Perdagangan Luar negeri, Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga;
- b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tertib niaga;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tertib niaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pengordinasian terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tertib niaga;
- e. Pemberian dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tertib niaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tertib niaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tertib niaga;
- h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, pengelolaan sistem informasi, promosi

- dan citra produk ekspor, perlindungan konsumen dan tertib niaga; dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang di berikan oleh Kepala Dinas di bidang pengembangan perdagangan luar negeri , perlindungan konsumen dan tertib niaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bidang Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri, Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga ini membawahi 3 ( tiga ) Seksi yakni:

#### **4.1.Seksi Pengembangan Perdagangan Luar Negeri, Perdagangan Perbatasan, dan Sistem Informasi;**

Seksi Pengembangan Perdagangan Luar Negeri, Perdagangan Perbatasan, dan Sistem Informasi sebagaimana dimaksud, mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan perdagangan luar negeri , perdagangan perbatasan, dan sistim informasi, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Pengembangan Perdagangan Luar Negeri, Perdagangan Perbatasan, dan Sistem Informasi mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja Seksi Pengembangan Perdagangan Luar Negeri, Perdagangan Perbatasan, dan sistem Informasi;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidangPengembangan Perdagangan Luar Negeri, Perdagangan Perbatasan, dan sistem Informasi ;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, dan sistem informasi;
- d. Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, dan sistem informasi;
- e. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, dan sistem informasi;
- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, dan sistem informasi; dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain di bidang pengembangan perdagangan luar negeri, perdagangan perbatasan, dan sistem informasi yang diserahkan oleh Kepala Bidang.

#### **4.2. Seksi Promosi dan Citra Produk Ekspor**

Seksi Promosi dan Citra Produk Ekspor sebagaimana dimaksud mempunyai tugas mengumpulkan dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang promosi dan citra produk ekspor, serta

*mengedalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Promosi dan Citra Produk Ekspor mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Promosi dan Citra Produk Ekspor ;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang promosi dan citra produk ekspor;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang promosi di bidang promosi dan citra produk ekspor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang promosi dan citra produk ekspor;
- e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang promosi dan citra produk ekspor;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang promosi dan citra produk ekspor;
- g. Pelaksanaan monitoring dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang promosi dan citra produk ekspor; dan
- h. Pelaksanaan tugas lain di bidang promosi dan citra produk ekspor yang diserahkan oleh Kepala Bidang.

#### **4.3. Seksi Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga**

Seksi Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga sebagaimana dimaksud *mempunyai tugas mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang perlindungan konsumen dan tertib niaga.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga ;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang perlindungan konsumen dan tertib niaga;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang perlindungan konsumen dan tertib niaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan ;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang perlindungan konsumen dan tertib niaga;
- e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang perlindungan konsumen dan tertib niaga;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang perlindungan konsumen dan tertib niaga;

- h. Pelaksanaan tugas lain di bidang perlindungan konsumen dan tertib niaga yang diserahkan oleh Kepala Bidang.

#### 5. Bidang Perdagangan Dalam Negeri

Mempunyai tugas *menyiapkan bahan dan merumuskan kebijakan teknis di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri, serta bertanggung jawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan administrasi di bidang perdagangan dalam negeri.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Perdagangan Dalam Negeri mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja di bidang Perdagangan Dalam Negeri;
- b.. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pengkoordinasian terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- e. Pemberian dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting , penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri sesuai peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri, stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting, penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bidang Perdagangan Dalam Negeri ini membawahi 3 (tiga) Seksi yakni:

#### 5.1. Seksi Pengembangan Perdagangan Dalam Negeri

Seksi Pengembangan perdagangan dalam negeri sebagaimana di maksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan kebijakan teknis di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengembangan Perdagangan Dalam Negeri mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Pengembangan Perdagangan Dalam Negeri;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang perdagangan dalam negeri ;
- e. Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri;
- g. Pelaksanaan monitoring dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan perdagangan dalam negeri; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang perdagangan dalam negeriyang diserahkan oleh Kepala Bidang.

#### 5.2. Seksi Stabilitas Harga Kebutuhan Pokok dan Penting

Seksi Stabilitas Karga kebutuhan Pokok dan Penting sebagaimana dimaksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang stabilisasi harga kebutuhan pokok dan penting, serta mengendalikan pelaksanaan kegiaitan sesuai tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Stabilitas harga kebutuhan pokok dan penting mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Stabilitas Harga Barang Kebutuhan Pokok dan Penting;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang stabilisasi harga barang kebutuhan harga barang kebutuhan pokok dan barang penting;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang stabilisasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting sesuai ketentuan peraturan

- perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang stabilitasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting;
  - e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang stabilitasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting;
  - f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang stabilitasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting;
  - g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang stabilitasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting; dan
  - h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang stabilitasi harga barang kebutuhan pokok dan barang penting yang di serahkan oleh Kepala Bidang.

### **5.3. Seksi Penggunaan dan Pemasaran Produk Dalam Negeri**

Seksi Penggunaan dan Pemasaran Produk Dalam Negeri sebagaimana dimaksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut seksi penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- e. Pengendalian pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri;
- g. Pelaksanaan monitoring dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang penggunaan dan pemasaran produk dalam negeri yang diserahkan oleh Kepala Bidang.



## 6. Bidang Pengelolaan Energi dan Ketenagalistrikan

Mempunyai tugas *menyiapkan bahan, menyelenggarakan perumusan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengembangan dan pengusahaan energi, konservasi energi, ketenagalistrikan serta bertanggung jawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang pengelolaan energi dan ketenagalistrikan.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Pengelolaan Energi dan Ketenagalistrikan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja bidang pengelolaan energi dan ketenagalistrikan;
- b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan energi dan ketenagalistrikan;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pengembangan dan pengusahaan energi, konservasi energi, dan ketenagalistrikan sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. Pengkoordinasian terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan dan pengusahaan energi, konservasi energi, dan ketenagalistrikan;
- e. Pemberian dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pengembangan dan pengusahaan energi, dan ketenagalistrikan sesuai ketentuan perundang-undangan;
- f. Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan energi dan ketenagalistrikan sesuai peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan dan pengusahaan energi, konservasi energi, dan ketenagalistrikan;
- h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pengembangan dan pengusahaan energi, konservasi energi, dan ketenagalistrikan; dan

Bidang Pengelolaan Energi dan Ketenagalistrikan ini membawahi 3 (tiga) Seksi yakni:

### 6.1. Seksi Pengembangan dan Pengusahaan Energi;

Seksi Pengembangan dan Pengusahaan Energi dan sebagaimana di maksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan dan pengusahaan energi, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Seksi Pengembangan dan pengusahaan energi mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja Seksi Pengembangan dan Pengusahaan Energi;

- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan dan perusahaan energi;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pengembangan dan perusahaan energi sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang pengembangan dan perusahaan energi;
- e. Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan dan perusahaan energi;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pengembangan dan perusahaan energi;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengembangan dan perusahaan energi; dan
- h. Pelaksanaan tugas lain di bidang pengembangan dan perusahaan energi yang di serahkan oleh Kepala Bidang.

## 6.2. Seksi Konservasi Energi

Seksi Konservasi Energi sebagaimana dimaksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang Konservasi Energi ,serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas pokok dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, Seksi Konservasi Energi mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi konservasi energi;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang konservasi energi;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang ketenagalistrikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang konservasi energi;
- e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang konservasi energi;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang konservasi energi;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang konservasi energi; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang konservasi energi yang diserahkan oleh Kepala Bidang

### 6.3. Seksi Ketenagalistrikan

Seksi Ketenagalistrikan sebagaimana dimaksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang ketenagalistrikan serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas pokok dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut Seksi Ketenagalistrikan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Seksi Ketenagalistrikan;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang ketenagalistrikan;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang ketenagalistrikan sesuai peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang ketenagalistrikan
- e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang ketenagalistrikan;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada kepala bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang ketenagalistrikan;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan energi; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang ketenagalistrikan yang diserahkan oleh Kepala Bidang.

### 7. Bidang Sumber Daya Mineral

Bidang Sumber Daya Mineral mempunyai tugas menyiapkan bahan, menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang geologi air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan batubara, produksi, teknik dan konservasi, serta bertanggung jawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi di bidang sumber daya mineral.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Bidang Sumber Daya Mineral mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja Bidang Sumber Daya Mineral;
- b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang geologi dan air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan batu bara, produksi, teknik dan konservasi;
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang geologi dan air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan batubara, produksi, teknik dan konservasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- d. Pengordinasian terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang geologi dan air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan batubara, produksi, teknik dan konservasi;
- e. Pemberian dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang geologi dan air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan

- batubara,produksi, teknik dan konservasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang geologi dan air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan batu bara, produksi,teknik dan konsrvasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang geologi dan air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan batu bara, produksi, teknik dan konservasi;
  - H. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang geologi dan air tanah, pembinaan dan pengusahaan mineral dan batubara, produksi, teknik dan konservasi; dan
  - i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas di bidang sumber daya mineral sesuai ketentuan perundang-undangan.

Bidang Sumber Daya Mineral ini membawahi 3 (tiga) Seksi yakni:

#### **7.1. Seksi Geologi Air Tanah**

Seksi Geologi dan Air Tanah sebagaimana di maksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengelola bahan perumusan kebijakan teknis di bidang geologi dan air tanah, serta mengendalikan pelkasanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut Seksi Geologi Ai Tanah mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja Seksi Geologi dan Air Tanah;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang geologi dan air tanah;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang geologi dan air tanah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang geologi dan air tanah;
- e. Pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang geologi dan air tanah;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang geologi dan air tanah;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang geologi dan air tanah; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang geologi dan air tanah yang di serahkan oleh Kepala Bidang.

#### **7.2.Seksi Pembinaan dan Pengusahaan Mineral dan Batubara**

Seksi Pembinaan dan Pengusahaan Mineral dan Batubara sebagaimana di maksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang pembinaan dan pengusahaan*

*mineral dan batubara, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut Seksi pembinaan dan perusahaan mineral dan batubara mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja Seksi Pembinaan dan Perusahaan Mineral dan Batubara;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang dan produksi, teknik dan konservasi;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang dan perusahaan mineral dan batubara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang dan perusahaan mineral dan batubara;
- e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang dan perusahaan mineral dan batubara;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang dan perusahaan mineral dan batubara;
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang dan perusahaan mineral dan batubara; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang dan perusahaan mineral dan batubara yang diserahkan oleh Kepala Bidang.

### **7.3. Seksi Produksi, Teknik dan Konservasi**

Seksi Produksi, Teknik dan Konservasi sebagaimana di maksud mempunyai tugas *mengumpul dan mengolah bahan perumusan kebijakan teknis di bidang produksi, teknik dan konservasi, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.*

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud tersebut Seksi Produksi, teknik dan konservasi mempunyai fungsi;

- a. Penyusunan rencana kerja Seksi Produksi, Teknik dan Konservasi;
- b. Pengumpulan, pengolahan bahan dan perumusan kebijakan teknis di bidang dan produksi, teknik dan konservasi;
- c. Pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang produksi, teknik dan konservasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi di bidang produksi, teknik dan konservasi;
- e. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang produksi, teknik dan konservasi;
- f. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang produksi, teknik dan konservasi;

- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang produksi, teknik dan konservasi; dan
- h. Pelaksanaan fungsi lain di bidang produksi, teknik dan konservasi yang diserahkan oleh Kepala Bidang.

#### **8. Kelompok Jabatan Fungsional**

Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud mempunyai tugas memberikan pelayanan fungsional yang berdasarkan keahlian dan keterampilan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.2. Sumber Daya Aparatur**

Jumlah Pegawai, PNS Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat sampai dengan November 2021 berjumlah 128, orang dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (D3-S3) sebesar 66,4 % (dengan jumlah lulusan S2 sebesar 27,6 %), Pendidikan Menengah Atas (SLTA) sebesar 33 % dengan demikian secara tingkat pendidikan pada dasarnya telah cukup memadai untuk mengemban tugas pokok dan fungsi yang diamanatkan terutama dalam mengembangkan industri dan perdagangan daerah. Dari jumlah pegawai Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalbar tersebut, jumlah pegawai laki - laki sebanyak 91 orang (71,1%) dari total pegawai) dan perempuan sebanyak 37 orang (28,9 % dari total pegawai).

# BAB 3

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang datang ke Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral, antara lain: koordinasi dan konsultasi, serta permohonan data terkait pertambangan dan energi ketenagalistrikan.

### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka.

### 3.3 Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kategori Mutu Pelayanan**

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

## BAB 4

# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 4.1 Hasil Pengukuran pada Unit Pelayanan dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari Seratus responden yang memberikan pendapat atau persepsi tentang kinerja Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, terdapat skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **93,02** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat **88,31 – 100,00**. Dengan Nilai Terendah **3,590** terdapat pada Unsur Penilaian Produk Layanan dan Nilai Tertinggi **4,000** terdapat pada Unsur Pelayanan **Biaya/Tarif**.

**Tabel 4.1**  
Tabel Nilai Rata-Rata 9 Unsur Pelayanan pada  
Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Peringkat
1.	Persyaratan	3,680	5
2.	Prosedur	3,720	4
3.	Waktu Pelayanan	3,590	9
4.	Biaya/Tarif	4,000	1
5.	Produk Layanan	3,610	8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,620	7
7.	Perilaku Pelaksana	3,630	6
8.	Sarana dan Prasarana	3,740	3
9.	Penanganan Pengaduan	3,930	2

Sumber : Hasil Perhitungan

#### **A. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,680 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik.

#### **B. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,720 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik.”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, ruang lingkup prosedur berada pada kategori sangat baik.

#### **C. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,590 berada pada interval skor 3,53 s/d 3,400 kategori “Sangat Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik.

#### **D. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,000 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

#### **E. Produk Layanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,610 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Provinsi Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat Kalimantan Barat, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

#### F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,620 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kelurahan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

#### G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata rata skor sebesar 3,630 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

#### H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,740 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik.

#### I. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,930 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori sangat baik.

### 4.2 Kesimpulan

Tujuan dilaksanakannya Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakannya.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui

kuesioner atau Tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat.

Secara umum kualitas pelayanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat pada Unit Pelayanan dipersepsikan dengan skor nilai Sangat Baik oleh pengguna layanannya dengan memperoleh skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 93,02, ini mencerminkan bahwa Unit Pelayanan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memperoleh kategori A atau Sangat Baik hal ini sesuai dengan kriteria kisaran kategori SKM.

**Tabel.4.2.**  
**RencanaTindakLanjutSurveiKepuasan Masyarakat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tidak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	3,590 (89,75)	- Data yang diminta dan petugas dirasa lambat dalam memberikan pelayanan	- Telah pembinaan terhadap petugas pelayanan melalui pemberian pelatihan secara rutin dan berkelanjutan, - pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik. - Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk - Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku - Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,740 (93,5)	- Sarpras perlu ditingkatkan	- Mengadakan sarana dan prasarana yang belum tersedia atau belum memadai - Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik - Meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk pengguna berkebutuhan khusus.	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)
3.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,610 (90,25)	- Informasi produk layanan kurang jelas	- Menampilkan informasi terkait produk layanan lebih jelas dan meluas dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial, media cetak, media massa - Kemudahan dalam mengakses pelayanan	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)
4	Prosedur Pelayanan	3,720 (93)	- Alur prosedur rumit	- Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan - Mempermudah akses pelayanan tidak berbelit-belit sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)
5.	Kesesuaian Persyaratan	3,680 (92)	- Persyaratan banyak	- Penyederhanaan persyaratan pelayanan - Membuat tampilan informasi tentang persyaratan pelayanan yang lebih jelas dan menariksertaterintegrasidenganpersyaratanpelayanandari OPD yang terkait.	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)
6.	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3,620 (90,5)	- Kemampuan petugas untuk lebih ditingkatkan - Petugasharuscepatandalammelakukanpelayanan	- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan - Pemberian pelatihan mengenai perkembangan teknologi terkait pelayanan - pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik. - Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk - Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku - Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tidak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,630 (90,75)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas agar lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>- Perilaku petugas untuk menjadi perhatian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan</li> <li>- Pemberian pelatihan mengenai pelayanan publik</li> <li>- pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik.</li> <li>- Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk</li> <li>- Penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, kemudahan dalam mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)
8.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000 (100,00)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi tentang biaya terinformasikan dengan baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk kewajaran biaya dinilai wajar dan banyak pelayanan yang tidak dikenai pungutan biaya</li> </ul>	2021	Dinas ESDM (Sekretariat)
9.	Penanganan Pengaduan	3,930 (98,25)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan agar lebih cepat ditanggapi</li> <li>- Petugas pengaduan menguasai setiap penanganan pengaduan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penanganan dan pengelolaan pengaduan yang mencakup informasi dan konsultasi secara umum telah tersedia</li> <li>- Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan</li> <li>- Melakukan evaluasi secara berkala dan berjenjang</li> </ul>	2021	