

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**Semester 2
(JULI - DESEMBER)
TAHUN 2023**

**DINAS SOSIAL
KABUPATEN WAY KANAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Semester 2 (Periode Juli – Desember 2023) telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan ini diselenggarakan mulai bulan Juli s/d bulan Desember Tahun 2023.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut. Yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Way Kanan, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan Survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Penyusunan Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Blambangan Umpu, Maret 2024.

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN WAY KANAN**



BISMIJANADI, S.E., M.M
NIP. 19780606 200212 1 013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	ii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum.....	2
3. Maksud dan Tujuan	3
4. Target dan Saran	4
5. Ruang Lingkup	4
BAB 2 : GAMBARAN UMUM	5
1. Profil Responden	5
2. Pengertian	5
3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	7
4. Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4.1 Langkah-Langkah	8
2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Pengumpulan Data	9
2.4.3 Penyusunan Jadwal	10
2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data	10
2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks	10
BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
3.1 Gambaran Umum Survei	11
3.2 Hasil Survei IKM	12
3.3 Hasil Analisis Data Semester	13
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran	16
DAFTAR TABEL	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

1. Tabel 2.1 Morgan and Krejcie	9
2. Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester Satu	12
3. Gambar 3. 1 Nilai IKM Semester Satu	13
4. Gambar 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Semester Satu	14
5. Tabel 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	15

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Semester II Tahun 2023	17
Layanan Pengisian Survey Kepuasan (Scan Barcode) Pelayanan Publik Dinas Sosial	18



BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan Pelayanan Publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat.

Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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. Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan. Mengamanatkan kepada seluruh Institusi Pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik. Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Way Kanan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Sosial melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Semester Dua tahun 2023.

2. Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Semester Dua Tahun Anggaran 2023 yang dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
- 2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

- 
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - 5) Peraturan Daerah Kabupaten Way Kanan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Way Kanan;
 - 6) Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Kabupaten Way Kanan pada Tahun 2023 Semester 2 (Periode Juli – Desember 2023), sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Way Kanan menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Way Kanan.

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Way Kanan Semester 2 (Periode Juli – Desember 2023). Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing- masing Unit/Bidang Penyelenggara Pelayanan Publik;

- 
- Teridentifikasinya harapan Masyarakat akan Pelayanan Publik di Kabupaten Way Kanan;
 - Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

4. Target dan Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih Inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Pemantauan
5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan.



BAB 2

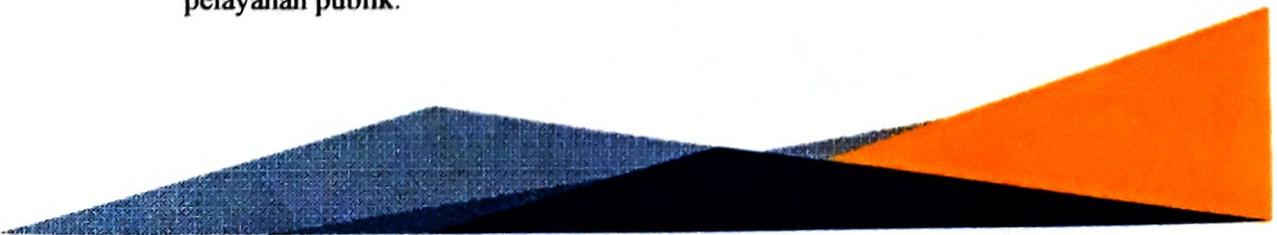
GAMBARAN UMUM

1. Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Jumlah responden pengisian survey pelayanan publik dinas sosial pada periode Juli s/d Desember 2023 sebanyak 115 (Seratus Lima Belas) responden. Tabel responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 17 tahun sampai dengan 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri dan lainnya.

2. Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** 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;
 2. **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per Undang-undangan;
 3. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan.
 4. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 

- 
5. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 6. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
 7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

- 
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 9. **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

4. **Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1. **Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

a. **Persiapan**

- Penetapan Pelaksanaan baik oleh sendiri maupun oleh unit independen
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan *table Morgan and Krejcie* serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei

b. **Pelaksanaan Pengumpulan Data**

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan dengan jenis layanannya dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi.
- Pengisian kuesioner oleh masyarakat dilakukan secara online (Scan Barcode / Telusur) dengan link <https://bit.ly/SKMOPDWK> (Pilihan OPD Dinas Sosial)
- Pengujian kualitas dan stabilitas data



2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Namun kenyataan di lapangan masih banyak penerima layanan yang tidak bersedia untuk dijadikan responden.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih sesuai dengan ketentuan yang sudah ada pada *table sample Morgan and Krejcie*.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	308
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	188	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	348
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	88	550	228	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Tabel 2.1 Morgan and Krejcie



3. **Penyusunan Jadwal**

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Kabupaten Way Kanan diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja.

4. **Pelaksanaan Pengumpulan Data**

a. **Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

b. **Pengisian Kuesioner**

Kegiatan Survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian Kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan secara online atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas survei IKM Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan.

5. **Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. **Indeks Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan survei 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 dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kabupaten.

b. **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.

BAB 3

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selamaini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dalam bidang sosial ini, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei selama Semester Dua (periode Juli – Desember) tahun 2023.

2. Hasil Survei IKM

Pada Kegiatan SKM Tahun 2023 dalam mengevaluasi pelayanan publik Semester Dua tahun 2023, di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan.

Adapun Jenis pelayanan publik atas 9 (Sembilan) Layanan yang disurvei adalah:

1. Rekomendasi Pengangkatan anak (ADOPSI);
2. Bantuan alat Bantu Disabilitas

3. Rekomendasi dan Pendampingan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mental Ke RSj/LKS
4. Penerbitan Surat Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
5. Rekomendasi Pengumpulan Uang atau Barang
6. Surat Pengantar/Rekomendasi Terhadap Orang Terlantar
7. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar DTKS
8. Pengusulan Bantuan Sosial (Bansos PKH, Sembako) dan Non Bansos (DTKS)
9. Pengusulan Bantuan Sosial PBI - JKN.

3.2.1 Hasil Analisis Data Semester

Dari jenis Pelayanan Publik yang disurvei pada Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan, mendapatkan skor berbeda-beda. Data tersebut bisa dilihat pada halaman Lampiran.

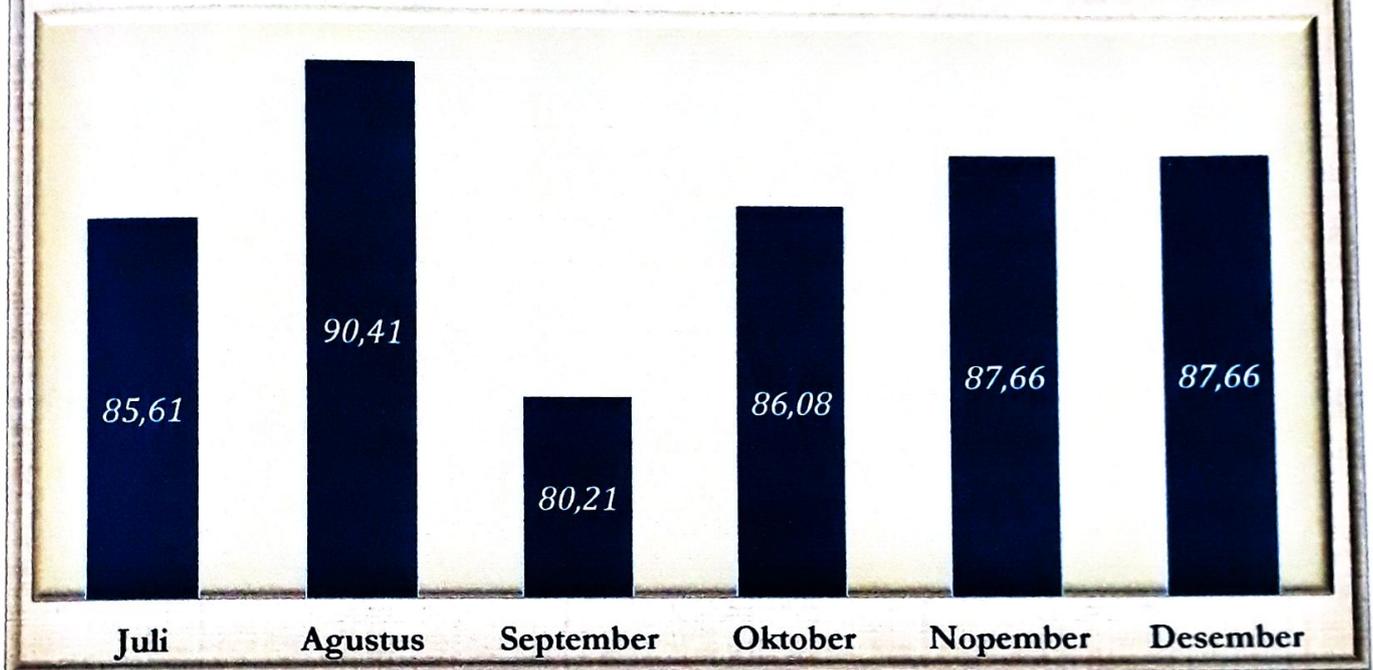
NO	SURVEI BULAN	PENILAIAN SKM	
		IKM	GRADE
1	JULI	85,61	B
2	AGUSTUS	90,41	A
3	SEPTEMBER	80,21	B
4	OKTOBER	86,08	B
5	NOPEMBER	87,66	B
6	DESEMBER	87,66	B
Rata - Rata IKM		84,77	BAIK

Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester Dua

Berdasarkan tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester Dua di atas pada tiap-tiap bulannya dapat dilihat bahwa rata-rata IKM Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan Semester 2 (Periode Juli – Desember 2023) sebesar **84,77 dengan nilai mutu pelayanan B (BAIK)**.

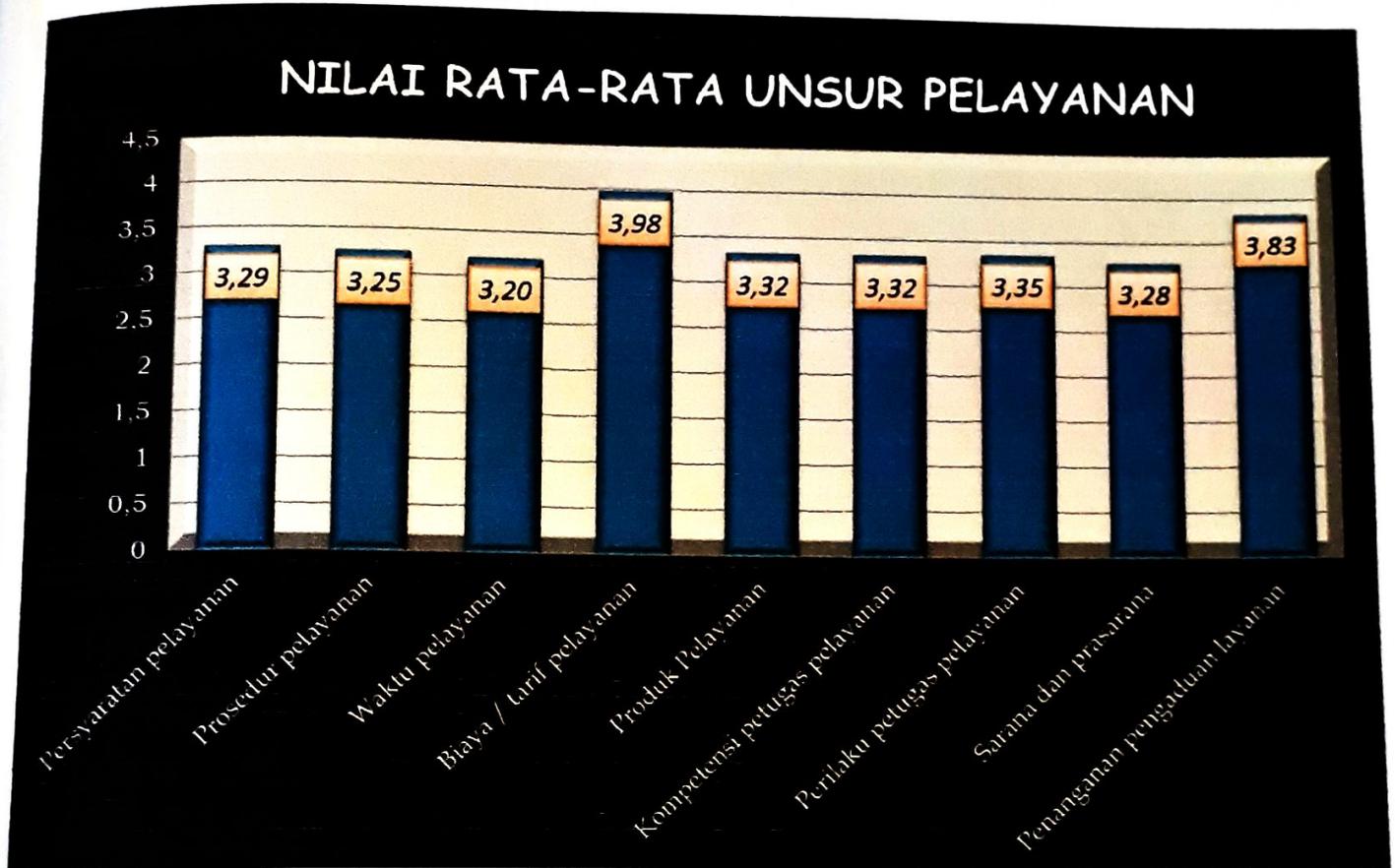
SKM DINAS SOSIAL
Semester 2 Tahun 2023

■ NILAI IKM RATA-RATA = 84,77



Gambar 3. 1 Nilai IKM Semester Dua

Jika dilihat lebih detail pada grafik diatas nilai IKM bulan Juli, Agustus, September, Oktober, Nopember dan Desember diatas nilai rata-rata IKM. Nilai IKM terendah adalah bulan September 2023 yaitu 80,21, sedangkan nilai IKM tertinggi pada bulan Agustus yaitu 90,41.



Gambar 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Semester Dua

Jika dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan Semester 2 (Periode Juli – Desember 2023) dari 9 (sembilan) unsur pelayanan pada grafik diatas, unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah *Biaya/Tarif Pelayanan (3,98)*, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah *Waktu Pelayanan (3,20)*.

Tabel 3. 2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Bulan	Nilai IKM	Mutu	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Juli	85,61	B	3,29	3,29	3,25	3,98	3,41	3,35	3,37	3,25	3,84
Agustus	90,41	A	3,50	3,63	3,38	4,00	3,63	3,75	3,50	3,50	4,00
September	80,21	B	3,07	3,00	2,97	3,97	3,07	3,10	3,17	3,10	3,73
Oktober	86,08	B	3,40	3,30	3,20	4,00	3,20	3,40	3,40	3,50	3,90
Nopember	87,66	B	3,63	3,25	3,38	4,00	3,50	3,38	3,50	3,50	3,75
Desember	87,66	B	3,38	3,50	3,38	4,00	3,38	3,38	3,50	3,38	4,00

Keterangan : *Simbol Huruf Jenis Unsur Pelayanan*

- U1 Persyaratan pelayanan
- U2 Prosedur pelayanan
- U3 Waktu pelayanan
- U4 Biaya / tarif pelayanan
- U5 Produk Pelayanan
- U6 Kompetensi petugas pelayanan
- U7 Perilaku petugas pelayanan
- U8 Sarana dan prasarana
- U9 Penanganan pengaduan layanan

Pada Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan, dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan tiap bulan dimana unsur dengan nilai rata-rata paling rendah pada unsur *Waktu Pelayanan* (U3), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata paling tinggi terbanyak pada unsur *Biaya/Tarif Pelayanan* (U4).

Jika dilihat Pada Tabel di atas, maka nilai rata-rata unsur pelayanan pada tiap bulan-nya dimana unsur dengan nilai rata-rata paling rendah terbanyak pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata paling tinggi terbanyak pada unsur Biaya/Tarif Pelayanan. Berdasarkan nilai tersebut, maka untuk unsur Waktu Pelayanan Pelayanan harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2023 Semester Dua (Periode Juli – Desember) dilaksanakan di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan.
2. Dari hasil pelaksanaan Survei IKM yang dilaksanakan di Lingkungan Dinas Sosial, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “PUAS”, “TIDAK PUAS”, “BIASA SAJA” dan “PERLU PERBAIKAN”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan selama Semester Dua mendapatkan nilai **84,77** dengan mutu pelayanan “**B**”, sehingga dengan demikian kinerja unit pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan dikatakan dalam kategori “**Baik**”.

4.2 Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dan membutuhkan peningkatan secara terus-menerus.

LAMPIRAN

Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Semester II Tahun 2023

NO.	Bulan	Jumlah Responden/ Populasi	Jumlah IKM Unit Pelayanan	Nilai	Sampel	Ket.
1	JULI	60	3,42	85,41	51	B
2	AGUSTUS	8	3,62	90,41	8	B
3	SEPTEMBER	34	3,21	80,21	30	B
4	OKTOBER	12	3,44	86,08	10	B
5	NOPEMBER	8	3,51	87,66	8	B
6	DESEMBER	8	3,51	87,66	8	B
		130	3,39	84,77	115	BAIK

**LAYANAN PENGISIAN SURVEY KEPUASAN (SCAN BARCODE)
PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL**

WAY KANAN

Mohon Kesiediaan Anda Untuk Mengisi :

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN**

Dengan cara :

- 1. Scan Barcode di Atas
Atau**
- 2. Ketikkan Link Berikut Ini Pada Browser Anda
<https://bit.ly/SKMOPDWK>
Atau**
- 3. Isi Formulir yang Disediakan**

**BANTU KAMI MEWUJUDKAN
PELAYANAN PUBLIK YANG
SANGAT MEMUASKAN**

<https://bit.ly/SKMOPDWK>

Demikian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Semester 2 (Bulan Juli s/d Desember 2023) pada Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan yang telah dilaksanakan dan disusun dalam sebuah laporan, sebagai acuan untuk upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan terhadap masyarakat.

Blambangan Umpu, Januari 2024..

The stamp is circular with a blue ink impression. The outer ring contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN' at the top and 'DINAS SOSIAL' at the bottom. The center of the stamp features a signature in black ink. Below the stamp, the name and NIP of the official are printed.
**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN WAY KANAN**
BISMILJANADI, S.E.M.M
NIP. 19780606 200212 1 013