

REKAM JEJAK PELAJAR
NAMA: ...
ALAMAT: ...



...
...
...



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**



**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
DINAS SOSIAL
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Sintang tahun 2023.

Pelayanan publik yang menjadi Survei Kepuasan Masyarakat melingkupi pelayanan publik barang yaitu pelayanan publik bantuan logistik korban bencana dan alat bantu penyandang disabilitas. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Sintang serta mengukur kinerja Dinas Sosial Kabupaten Sintang dalam menyelenggarakan pelayanan publik .

Sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan negara dan tanggungjawab kepada publik, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan guna perbaikan dan penyempurnaan.

Kami ucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga penyelesaian laporan Survei Kepuasan Masyarakat bulan Mei 2023. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi Dinas Sosial Kabupaten.



Sintang, Mei 2023

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sintang

Dra. SETINA, M.Si

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah baik ditingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik .

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan , maka unit pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah dan menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan langkah awal yaitu survei kepuasan masyarakat kepada pengguna pelayanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dinas Sosial Kabupaten Sintang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang tugas dan fungsinya dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Sintang Nomor 94 Tahun 2022 yang selama ini telah memberikan pelayan publik terutama kepada penyandang masalah kesejahteraan sosial seperti penyandang disabilitas dan korban bencana alam tentu dituntut untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

Tingkat keberhasilan Dinas Sosial Kabupaten Sintang dalam menjalankan tugas dan fungsinya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah melakukan survei Kepuasan Masyarakat .

Adapun dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Sintang.

Maksud Survei Kepuasan Masyarakat , antara lain :

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan unit pelayanan secara periodik
- 3) Diketahui indeks kepuasan masyarakat
- 4) Sebagai bahan masukan dalam menyusun rencana tindak lanjut

3. Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat

1) Populasi dan Sampel Responden

Responden yang dipilih adalah orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan publik (barang) pada Dinas Sosial Kabupaten Sintang berupa bantuan logistik korban bencana dan alat bantu penyandang disabilitas. Responden berada di kelurahan maupun desa di wilayah Kecamatan Sintang. Besaran populasi dan

sampel responden ditentukan dengan menggunakan table *Krejcie and Morgan* (Lampiran II) yang mana populasi sebanyak 30 responden dan sampel sebanyak 28 responden.

2) Variabel/Susunan Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi sendiri oleh responden. Susunan pertanyaan tiap unsur pelayanan berpedoman pada Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sintang tahun 2023 terdiri :

- 1) Pengarah : Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sintang
- 2) Pelaksana :
 - a) Ketua : Yuspiandi,S.Sos.,M.Si
 - b) Sekretaris : Ikhwan,SKM,M.KM
 - c) Anggota (surveior) : H. Zakaria,S.Sos
Erasmus Y.E,S.H
Anik Novitaliyanti,S.Psi.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mulai dari persiapan hingga penyusunan laporan sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sintang Tahun 2023

6.

Kegiatan	Waktu (Mei 2023)		
	Minggu I	Minggu II	Minggu III
Persiapan	√		
Pengumpulan dan Pengolahan data		√	
Penyusunan dan pelaporan			√

BAB II ANALISIS

1. Analisa Data

Analisa data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode pengukuran **Skala Likert**.

Adapun langkah-langkah metode pengukuran **Skala Likert**, sebagai berikut :

- 1) Menghitung nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan

Nilai rata-rata masing-masing unsur dihitung dengan rumus :

$$NRR \text{ tiap unsur pelayanan} = \frac{\sum \text{Nilai Persepsi tiap unsur}}{\sum \text{Responden}}$$

- 2) Menghitung nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan

Nilai rata-rata tertimbang tiap unsur dihitung dengan rumus :

$$NRR \text{ tertimbang tiap unsur} = NRR \text{ tiap unsur} \times 0,11$$

- 3) Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan rumus :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} = \sum NRR \text{ tertimbang tiap unsur}$$

- 4) Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi

Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi dihitung dengan rumus :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} \times 25$$

- 5) Menggunakan table berikut untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik .

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat

Dari hasil pengolahan data secara manual dan program komputer diperoleh nilai rata-rata (NRR) unsur pelayanan , NRR tertimbang , Indeks Kepuasan Masyarakat dan nilai IKM yang sudah dikonversi sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai NRR , nilai NRR tertimbang per unsur pelayanan, Nilai IKM dan nilai IKM setelah dikonversi.

No	Unsur Pelayanan	NRR per unsur pelayanan	NRR tertimbang per unsur
1	Persyaratan	3,393	0,37
2	Mekanisme,Prosedur	3,321	0,37
3	Waktu Pelayanan	3,393	0,37
4	Biaya /Tarif	3,821	0,42
5	Produk Layanan	3,286	0,36
6	Kompetensi Pelaksana	3,357	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,786	0,42
8	Pengaduan, saran dan masukan	3,250	0,37
9	Sarana dan prasarana	3,357	0,37
IKM		3,406	
IKM setelah dikonversi		85,151	

Jika dibandingkan data survei Kepuasan Masyarakat bulan Juni tahun 2022 , sebagai berikut :

Tabel 4 . Trend IKM Dinas Sosial Kabupaten Sintang Tahun 2022 – 2023

No	Unsur Pelayanan	Perbandingan NRR per unsur pelayanan Tahun 2022/2023	Trend
1	Persyaratan	3,29/3,393	Tetap
2	Mekanisme,Prosedur	3,39/3,321	Tetap
3	Waktu Pelayanan	3,46/3,393	Tetap
4	Biaya /Tarif	3,50/3,821	Meningkat
5	Produk Layanan	3,32/3,286	Tetap
6	Kompetensi Pelaksana	3,36/3,357	Tetap
7	Perilaku Pelaksana	3,46/3,786	Meningkat

8	Pengaduan, saran dan masukan	3,36/3,250	Tetap
9	Sarana dan prasarana	3,42/3,357	Tetap
	IKM	3,36/3,46	Tetap
	IKM setelah konversi	84,07/85,15	Tetap

3. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 5. Rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Sintang

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung jawab
1.	Persyaratan	Memudahkan dan menyesuaikan persyaratan dengan jenis pelayanan	Ags.2023	Kabid/Pejabat fungsional
2.	Mekanisme prosedur	Menyederhanakan prosedur pelayanan public (barang, jasa dan administrasi)	Ags.2023	Kabid/Pejabat fungsional
3.	Waktu Penyelesaian	Mempersingkat waktu pelayanan public mulai pengajuan permohonan, disposisi hingga penyiapan barang/jasa	Ags.2023	Kabid/Pejabat fungsional
4.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui diklat fungsional dan teknis	Ags.2023	Kabid/Pejabat fungsional
5.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyiapkan tenaga frontline/ garda terdepan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan Menyediakan pelayanan online melalui WA	Ags.2023	Kabid/Pejabat fungsional

BAB III PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sintang bernilai baik (B) dengan nilai interval setelah dikonversi 76,61 – 88,30 .
- b. Nilai rata-rata (NRR) unsur pelayanan biaya/tarif dan perilaku pelaksana sangat baik (A) dengan nilai interval 3,53 - 4,00.

2. Rekomendasi

- a. Perlu dilakukan evaluasi terhadap unsur pelayanan publik dan kinerja ASN agar tingkat kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.
- b. Perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat berkelanjutan agar meningkatnya kualitas dan inovasi pelayanan publik.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG**

TANGGAL SURVEI :	JAM SURVEI : 08.00 – 12.00 13.00 – 17.00
------------------	---

PROFIL

USIA :
 PENDIDIKAN : SD /SMP /SMA /DIII /S1 /S2
 PEKERJAAN : PNS/ TNI/ POLRI/ SWASTA/WIRAUUSAHA
 LAINNYA : (sebutkan)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA: 1) BANTUAN LOGISTIK KORBAN BENCANA
 2) BANTUAN ALAT PENYANDANG DISABILITAS

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan: a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan : a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	P 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan : a. Sangat mahal b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P 1 2 3 4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan :	P
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan :	P
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan :	P
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana :	P
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan :	P
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

**REKAPITULASI DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG**

BULAN : MEI 2023

No	Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Responden	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
2	Responden	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
3	Responden	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	Responden	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	Responden	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	Responden	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	Responden	7	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
8	Responden	8	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
9	Responden	9	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
10	Responden	10	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
11	Responden	11	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
12	Responden	12	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
13	Responden	13	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
14	Responden	14	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
15	Responden	15	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
16	Responden	16	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
17	Responden	17	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
18	Responden	18	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	Responden	19	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
20	Responden	20	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
21	Responden	21	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
22	Responden	22	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
23	Responden	23	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
24	Responden	24	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
25	Responden	25	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
26	Responden	26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
27	Responden	27	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
28	Responden	28	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
NILAI UNSUR			95	93	95	107	92	94	106	91	94	
NRR UNSUR			3,393	3,321	3,393	3,821	3,286	3,357	3,786	3,25	3,357143	
NRR UNSUR TERTIMBANG			0,373	0,365	0,373	0,42	0,361	0,369	0,416	0,358	0,369286	3,406
IKM UNIT PELAYANAN			85,15178571									

Keterangan	No	PELAYANAN	NRR
U1 - U9 = Unsur Pelayanan	U1	Persyaratan	3,393
NRR = Nilai Rata-rata	U2	Mekanisme,Prosedur	3,321
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan	3,393
NRR Tertimban = NRR per unsur X 0,11	U4	Biaya/Tarif	3,821
IKM UNIT PELAYANAN	U5	Produk Layanan	3,286
Mutu Pelayanan	U6	Kompetensi Pelaksana	3,357
A (Sangat baik) = 88,31 - 100,00	U7	Perilaku Pelaksana	3,786
B (Baik) : 76,61 - 88,30	U8	pengaduan,saran dan masukan	3,25
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60	U9	Sarana dan Prasarana	3,357
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99			



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG
BULAN MEI 2023**

NILAI IKM

85

NAMA LAYANAN :

**PELAYANAN PUBLIK (BARANG)
BANTUAN LOGISTIK KORBAN
BENCANA DAN BANTUAN ALAT
PENYANDANG DISABILITAS**

RESPONDEN

JUMLAH : 28 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 18 ORANG/P = 10 ORANG

PENDIDIKAN : SD = 5 ORANG

SMP = 10 ORANG

SMA = 8 ORANG

DIII = 3 ORANG

S1 = 2 ORANG

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

SINTANG, MEI 2023
KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG

Dra. SETINA, M.Si