LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KAPUAS SEMESTER 1 TAHUN 2022

DINAS SOSIAL KABUPATEN KAPUAS
Jalan Patih Rumbih No. 21 Kuala Kapuas
Telp. -
Website : -
Media Sosial : DINAS SOSIAL KAB. KAPUAS

I. PENDAHULUAN

1. Perangkat Daerah : Dinas Sosial Kabupaten Kapuas

2. Alamat : Jl. Patih Rumbih No. 21 Kuala Kapuas, Kec. Selat, Kab. Kapuas, Kalimantan Tengah.

3. Jenis Layanan :
   1. Rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP) Sekolah
   2. Rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah
   3. Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah
   4. Usul Verifikasi Data Penerima Bantuan Iuran BPJS APBD
   5. Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang
   6. Pemberian Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
   7. Surat Tanda Daftar Lembaga kesejahteraan Sosial (LKS), Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKS-LU)
   8. Penelusuran Keberadaan Keluarga Penyandang Disabilitas Mental (ODGJ/Orang Dengan Gangguan Jiwa) Terlantar
   9. Reunifikasi Penyandang Disabilitas Mental (ODGJ/Orang Dengan Gangguan Jiwa) Terlantar Kepada Keluarga
   10. Fasilitasi Pengantaran/ Penjemputan serta Pendampingan bagi Penyandang Disabilitas Mental Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) ke Rumah Sakit Jiwa
   11. Pemberian Motivasi dan Edukasi Kepada Pihak Keluarga Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Dalam Hal Untuk Dapat Menerima Kembali ODGJ Tersebut di Dalam Keluarga
   12. Fasilitasi Pengantaran/ Penjemputan serta Pendampingan bagi Penerima Manfaat (PM) Penyandang Disabilitas Untuk Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Ke Balai/Panti Rehabilitasi Sosial Sesuai Permintaan dan Prosedur
   13. Pemberian Bantuan Berupa Alat Bantu bagi Penyandang Disabilitas
   14. Fasilitasi Pengantaran/ Penjemputan serta Pendampingan Penerima Manfaat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Wanita Rawan Sosial Ekonomi (WRSE) Untuk Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Ke Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Sesuai Permintaan dan Prosedur
   15. Pemberian Bimbingan Psikologi Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Pada Tuna Sosial
   16. Pemberian Motivasi, Edukasi, dan Mengarahkan Kepada Kehidupan Dalam Bermasyarakat Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Pada Tuna Sosial
   17. Pemberian Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUBE)
   18. Pemberian Bantuan Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)
   19. Pemberian Bantuan Sosial Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)Sembako

4. Produk Layanan :
   1. Rekomendasi KIP Sekolah
   2. Rekomendasi KIP Kuliah
   3. Rekomendasi JAMKESDA
   4. Rekomendasi PBI BPJS
   5. Rekomendasi PUB
   6. Surat Keterangan DTKS
   7. Surat Tanda Daftar LKS/LKSA/LKS-LU
   8. Penelusuran Keberadaan Keluarga Penyandang Disabilitas Mental (Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar
   9. Reunifikasi Penyandang Disabilitas Mental/Orang Dengan

Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar Kepada Keluarga
10. Fasilitasi Pengantaran/ Penjemputan serta Pendampingan bagi Penyandang Disabilitas Mental/Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) ke Rumah Sakit Jiwa
11. Motivasi dan Edukasi Kepada Keluarga ODGJ Dalam Hal Untuk Dapat Menerima Kembali ODGJ Tersebut di Dalam Keluarga
12. Fasilitasi Pengantaran/Penjemputan serta Pendampingan bagi Penerima Manfaat Penyandang Disabilitas Untuk Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Ke Panti/ Balai Rehabilitasi Sosial Sesuai Permintaan dan Prosedur
13. Alat bantu disabilitas
14. Fasilitasi Penerima Manfaat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Wanita Rawan Sosial Ekonomi (WRSE) Ke Panti Sosial Karya Wanita Sesuai Permintaan dan Prosedur
15. Pemberian Bimbingan Psikologi Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Pada Tuna Sosial
16. Pemberian Motivasi/ Edukasi dan Mengarahkan Kepada Kehidupan Dalam Bermasyarakat Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Pada Tuna Sosial
17. Bantuan Sosial Kelompok Usaha Bersama (KUBE)
18. Bantuan Sosial Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)
19. Bantuan Sosial Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)/Sembako

5. Maklumat Pelayanan : “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji, kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku“

II. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Kegiatan : Survei Kepuasan Masyarakat
2. Tempat Survei : Kabupaten Kapuas
3. Waktu pelaksanaan survei : 1 Januari s.d. 30 Juni 2022
4. Tim Survei :
   - Pengarah : Kepala Dinas
   - Ketua : Sekretaris
   - Anggota : Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
     Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
     Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
     Kasubbag Umum dan Perencanaan
     Kasubbag Aset dan Keuangan
   - Surveyor : Untari S. N., S.Sos
     Ahmad Muzakir, S.Kom
     Fakhrulah, S.E.
     Subihi Ramadhan

III. RUANG LINGKUP DAN PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI

1. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan survei tahun 2022 meliputi :

a. Persyaratan

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

b. Prosedur

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

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit pelayanan x 25

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

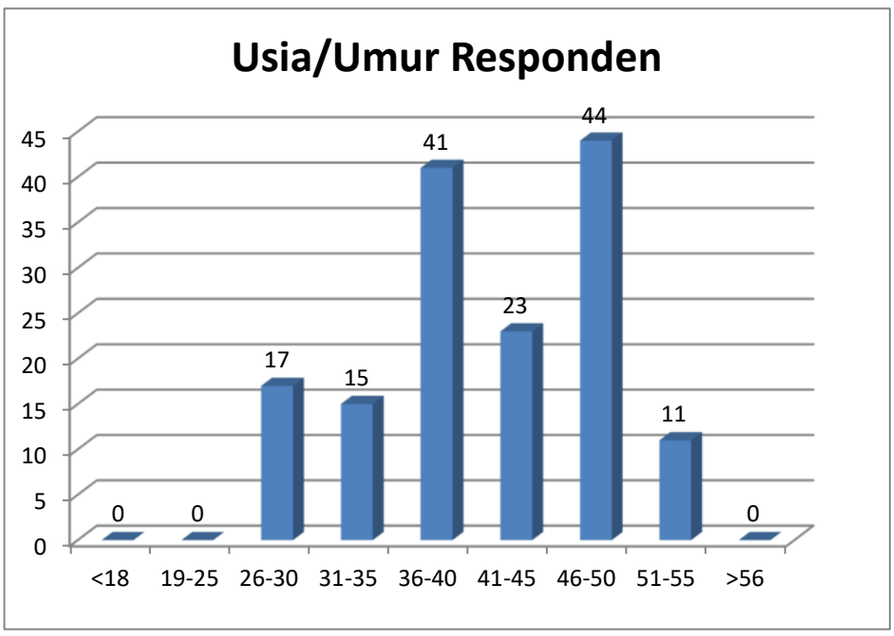
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

IV. HASIL SURVEI

A. Identitas Responden

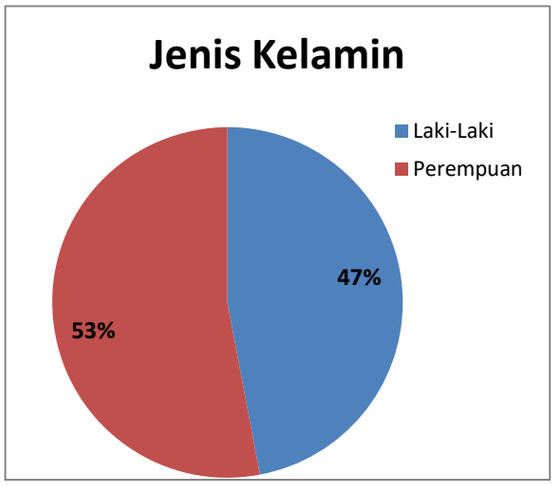
Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyrakat sebanyak 151. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir serta pekerjaan. Adapun gambaran responden yang menjadi target survei dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

1. Umur/Usia



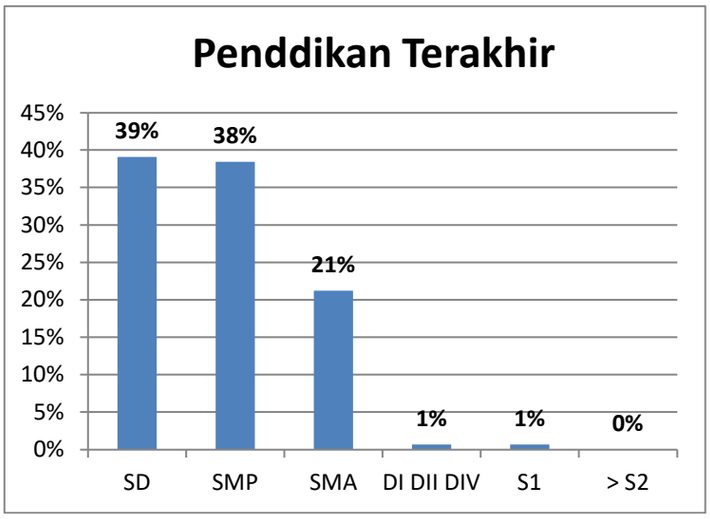
Hasil di atas menyatakan bahwa usia dominan dari responden yang menerima pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Kapuaadalah usia 46-50 tahun yaitu sebesar 44 responden,usia 36-40 berjumlah 41 responden, usia 41-45 berjumlah 23 responden, usia 26-30 berjumlah 17 responden, usia 31-35 berjumlah 15 responden, dan 11 responden lainnya berusia lebih dari 51 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan usia dewasa ikutberpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat.

2. Jenis Kelamin



Berdasarkan data diagram di atas menyatakan bahwa47% responden atau sebanyak 71 orang adalah priasedangkan 53% atau sebanyak 80 orang adalah wanita. Dengan hal ini pengguna layanan padasurveiJuni 2022 relatif cukup seimbang antara pria dan wanita, ini dibuktikan dengan selisihmargin sebesar 6%.

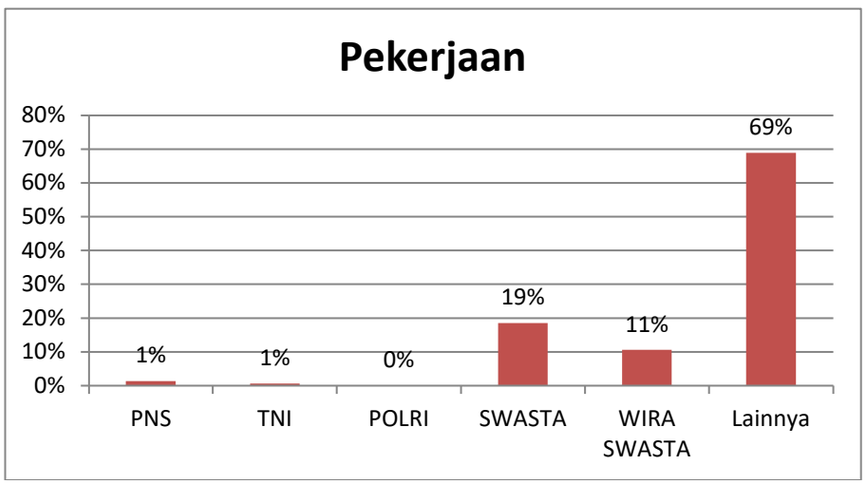
3. Pendidikan terakhir



Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek Pendidikan terdapat 1% responden dari jenjang S1, 1% dari jenjang D1/D2/D3, 0% dari jenjang S3/S2, 21% dari jenjang SMA/SMK, 38% dari jenjang SMP, dan sebanyak 39% dari jenjang SD.

Dari data di atas dapat diketahui bahwapengguna layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas paling banyak dari kalangan lulusan SD dan SMP.

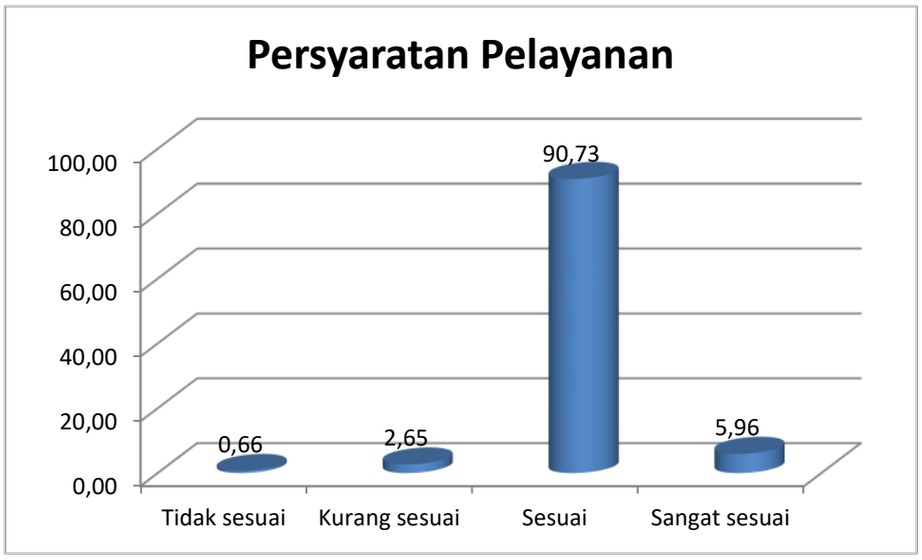
4. Pekerjaan Utama



Berdasarkan data di atas menyatakan bahwa sebanyak 1% responden adalah PNS, 1% adalah TNI, 19% adalah Swasta, 11% Wiraswasta, serta 69% adalah kategori lainnya. Hal ini menjelaskan bahwa pegawailainnya mendominasi dalam partisipasi pada survei kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial kabupaten Kapuas.

B. Unsur Pelayanan

1. Persyaratan Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

a. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif.

b. Persyaratan telah disosialisasikan di tempat umum/ media sosial sehingga diketahui oleh masyarakat luas.

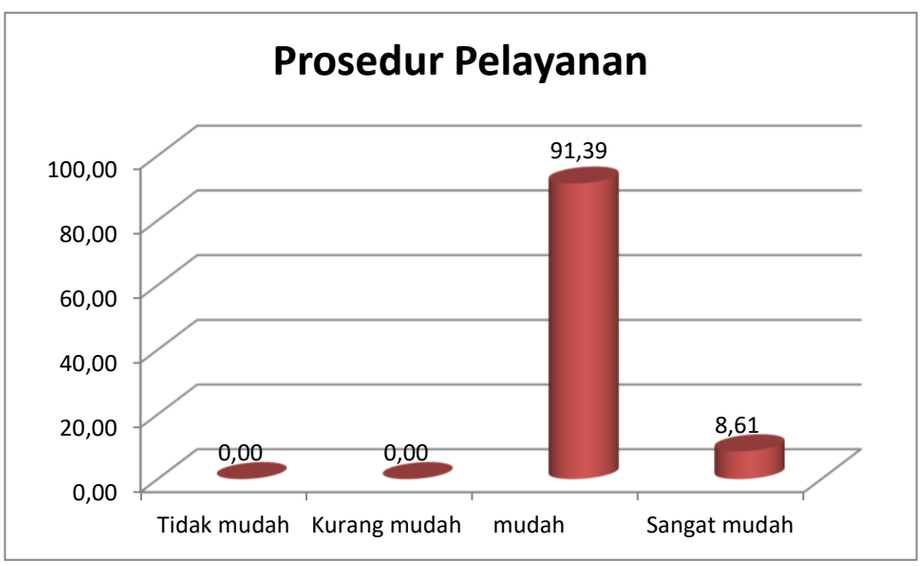
Langkah perbaikan :

a. Penyederhanaan persyaratan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Persyaratan	-	-	3,020

2. Prosedur Pelayanan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

a. Prosedur pelayanan baku bagi pemberi dan penerima layanan.
b. Prsedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

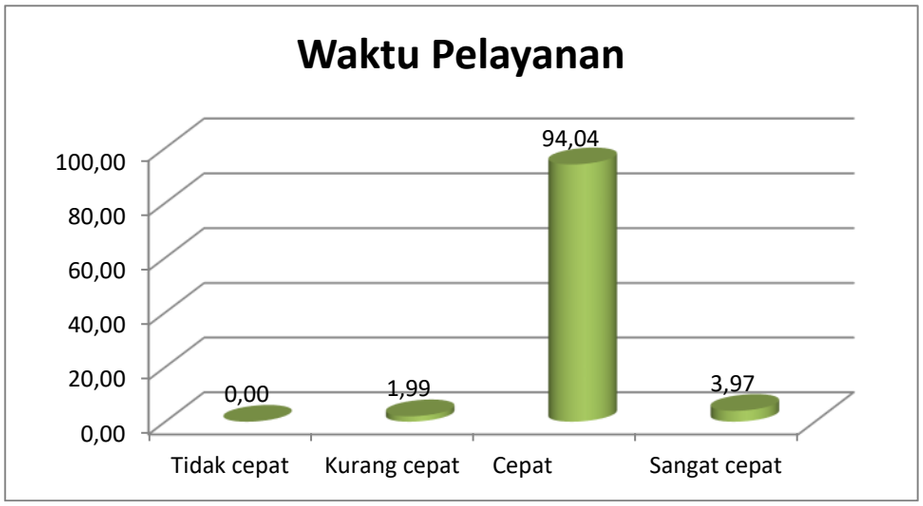
Langkah perbaikan :

a. Penyederhanaan prosedur pelayanan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Prosedur	-	-	3,086

3. Waktu Pelayanan



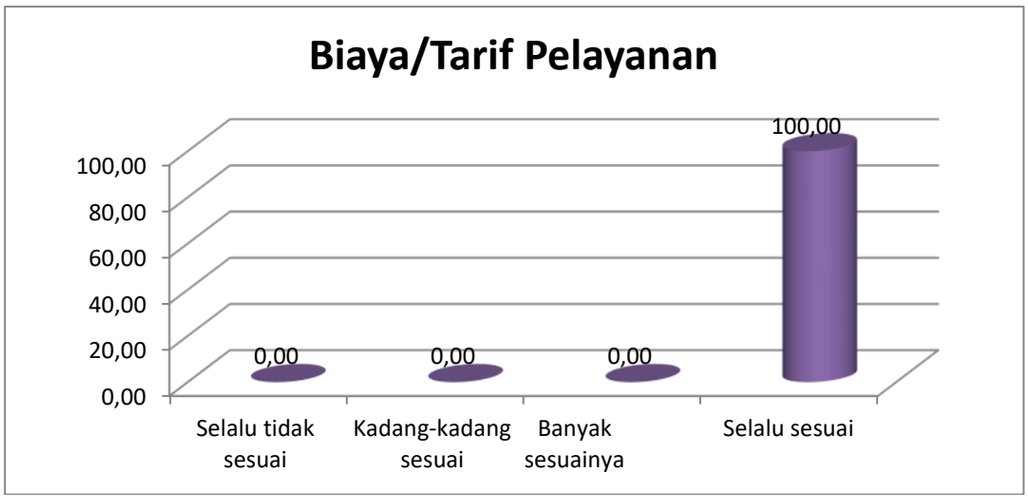
Faktor pemicu kelebihan :

a. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Waktu pelayanan	-	-	3, 020

4. Biaya/Tarif Pelayanan



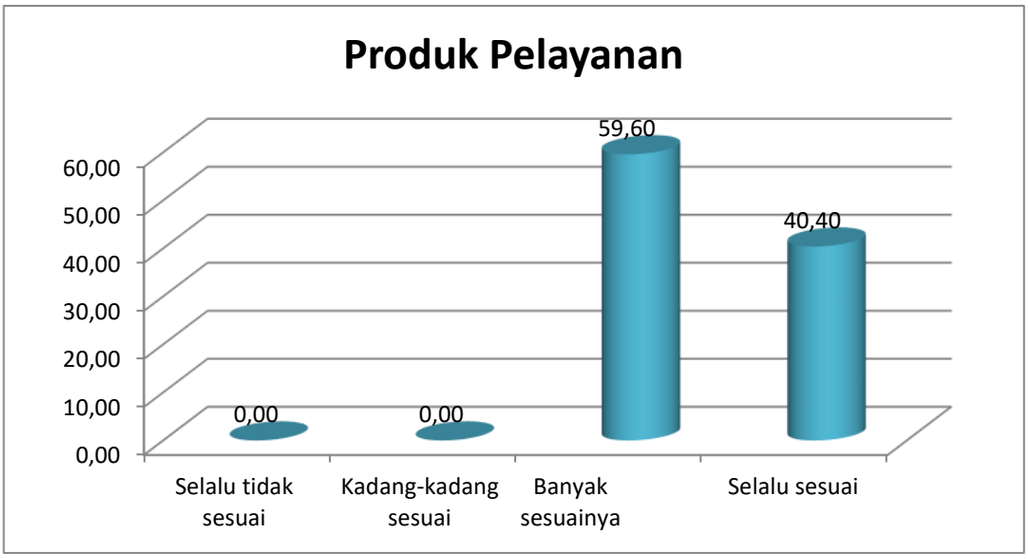
Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

a. Kejelasan tentang aturan biaya

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Biaya/Tarif Pelayanan	-	-	4,000

5. Produk Pelayanan



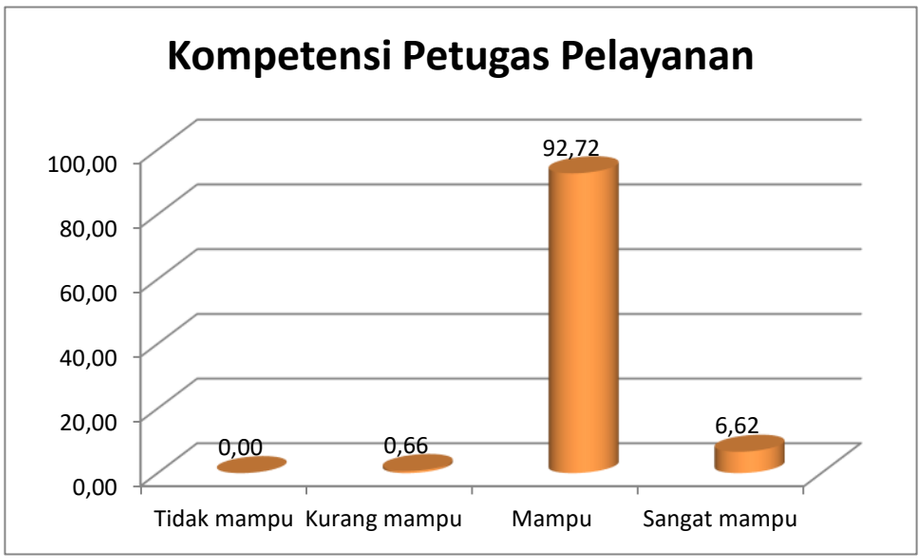
Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

a. Produk pelayanan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2019	2020	2021
Produk Pelayanan	-	-	3,404

6. Kompetensi Petugas Pelayanan



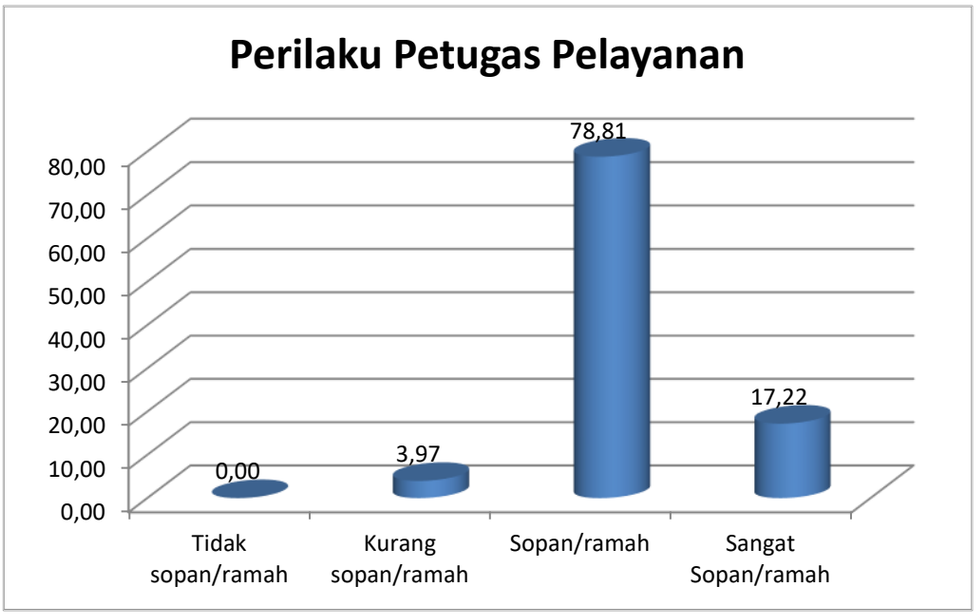
Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

Kompetensi petugas ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Kompetensi Petugas Pelayanan			3,060

7. Perilaku Petugas Pelayanan



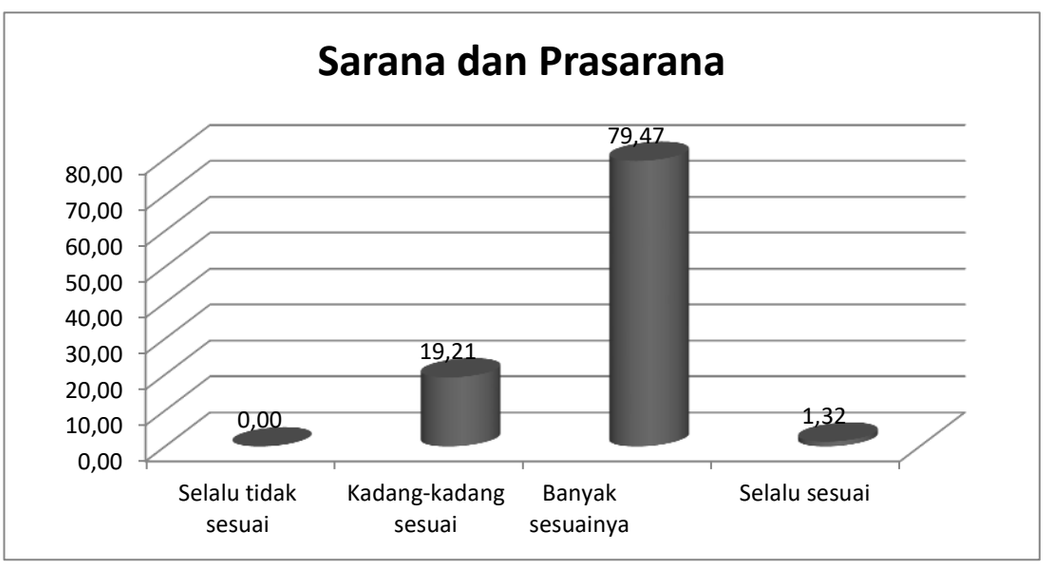
Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun, tegas, andal, dan profesional.

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Perilaku Petugas Pelayanan			3,132

8. Sarana dan Prasarana



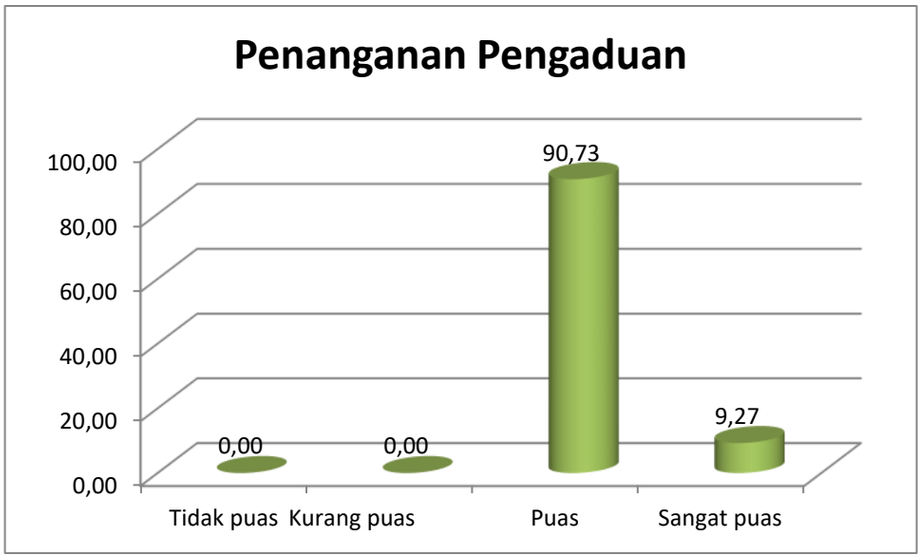
Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

Sarana dan prasarana yang memadai

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Sarana dan Prasarana Pelayanan			2,821

9. Penanganan Pengaduan



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

a. Terdapat kejelasan aturan/ tata cara/ mekanisme prosedur pengaduan
b. Kejelasan tahapan atas penanganan pengaduan
c. Kejelasan waktu atas penanganan pengaduan
d. Kejelasan petugas atas penanganan pengaduan
e. Kejelasan sarana atas penanganan pengaduan

Hasil survei dalam 3 Tahun terakhir :

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
Penanganan Pengaduan Pelayanan	-	-	3,093

V. KESIMPULANDAN SARAN

1. Unsur yang mendapatkan respon Sangat Baik dari pengguna layanan adalah unsur Biaya/ Tarif Pelayanan dengan nilai rata-rata 4,000, sementara nilai rata-rata terendah sebesar 2,821 adalah unsur layanan Sarana dan Prasarana.
2. Beberapa hal yang perlu menjadi perbaikan dimasa yang akan datang berdasarkan hasil survei ini diantaranya :
   a. Memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia
   b. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana publik

VI.PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas kami buat sebagai bahan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Kapuas, terima kasih.

Dibuat di Kuala Kapuas
Pada tanggal Juli 2022

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Kapuas,

BUDI KURNIAWAN, S.Sos.,M.Si
Pembina Tk. I/ IV b
NIP.197705122000031003

LAMPIRAN :

1. **Rekapitulasi kuesionar**
2. **Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**
3. **Rencana Aksi Tindak Lanjut Perbaikan**

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	1	3	3	4	3	3	4	3	3
5	3	4	4	4	4	3	3	2	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	4	4	3	3
8	3	4	4	4	4	3	3	3	4
9	3	3	2	4	3	3	3	3	3
10	3	3	2	4	4	3	3	3	4
11	3	3	2	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	4	4	3	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	2	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	4	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	4	3	4	4	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	4	3	3	3	4
25	3	3	3	4	4	3	3	3	3
26	4	4	4	4	3	3	3	2	3
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	4	3	3	3	3
32	3	3	3	4	4	3	3	3	3
33	3	3	3	4	4	3	3	3	4
34	3	3	3	4	4	3	3	2	3
35	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	3	3	3	4	4	3	3	3	4
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	4	4	3	2	3
41	2	3	3	4	3	3	3	3	3
42	2	3	3	4	4	3	2	2	3
43	4	3	3	4	4	4	4	2	3
44	3	4	3	4	4	3	3	2	3
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3
46	3	3	3	4	3	4	3	4	3
47	3	3	3	4	3	4	3	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	4	4	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	4	2	4
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	2	4
54	3	3	3	4	4	3	3	3	3
55	3	3	3	4	4	3	3	2	3
56	3	3	3	4	4	3	4	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	4	3	3	2	3
61	3	3	3	4	4	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	4	2	3
65	3	3	3	4	4	3	2	3	3
66	3	3	3	4	4	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	4	3	2	2	3
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3
71	2	3	3	4	3	3	3	2	3
72	3	3	3	4	3	3	3	2	3
73	4	3	3	4	3	3	2	3	3
74	3	3	3	4	4	3	3	3	3

75	3	3	3	4	4	3	3	3	3
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	2	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	2	3	3
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3
81	4	3	3	4	4	3	3	3	3
82	3	3	3	4	4	3	3	2	3
83	2	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	4	3	3	3	3
86	3	3	3	4	4	3	2	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	2	3
89	3	3	3	4	4	3	3	3	3
90	3	3	4	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	2	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3
96	3	3	3	4	3	3	3	2	3
97	3	3	3	4	3	3	3	2	3
98	3	3	3	4	4	3	3	3	3
99	3	3	3	4	4	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	2	3
104	3	3	3	4	4	3	3	2	3
105	3	3	3	4	4	3	3	3	3
106	3	3	3	4	4	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	4	3	3	3	3
111	3	3	3	4	4	3	3	2	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	4	3	4	4	3	3	3	3
116	3	3	3	4	4	3	4	2	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	3	4	3	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	3	3	4	3	3
122	3	4	3	4	3	3	4	3	3
123	3	3	3	4	4	3	3	3	3
124	3	3	3	4	4	3	4	3	3
125	3	4	3	4	4	3	4	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	4	3	4	3	3	4	3	3
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	3	4	3	3
130	3	3	3	4	3	3	4	3	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	4	3	3	4	3	3
133	3	3	3	4	3	3	4	3	3
134	3	3	3	4	4	3	3	3	3
135	3	3	3	4	4	3	4	3	3
136	3	3	3	4	3	3	4	3	3
137	3	3	3	4	3	3	4	3	3
138	3	3	3	4	3	3	4	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	4	3	3	3	3
142	3	3	3	4	4	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	4	3	3	3	3
146	3	3	3	4	4	3	3	3	3
147	3	3	3	4	4	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Σ Nilai /Unsur	456	466	456	604	514	462	473	426	467

NRR / Unsur	3,020	3,086	3,020	4,000	3,404	3,060	3,132	2,821	3,093
NRR tertbg/ unsur	0,335	0,343	0,335	0,444	0,378	0,340	0,348	0,313	0,343
IKM Unit pelayanan								*) **3,179**	**) **79,464**

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,020
U2	Prosedur Pelayanan	3,086
U3	Waktu Pelayanan	3,020
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000
U5	Produk Pelayanan	3,404
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,060
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,132
U8	Sarana dan Prasarana	2,821
U9	Penanganan Pengaduan	3,093

IKM UNIT PELAYANAN : 79,46

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS SOSIAL KABUPATEN KAPUAS
ALAMAT : Jl. Patih Rumbih No. 21 Kuala Kapuas
Tlp/Fax. : -

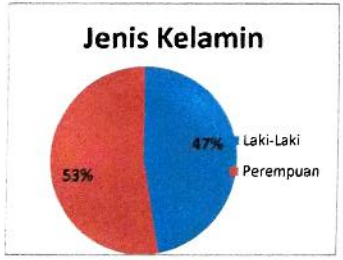
Tempat Surve : DINAS SOSIAL KABUPATEN KAPUAS
Waktu Survei : 1-30 Juni 2022
Responden : 151 Orang

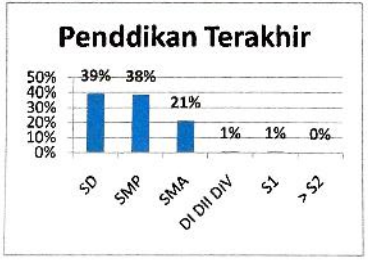
IKM UNIT PELAYANAN : 79,46

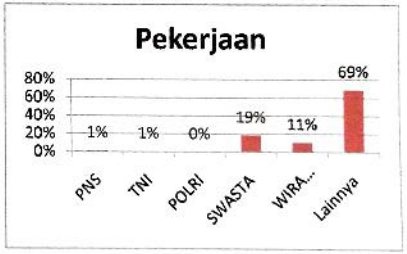
Mutu Pelayanan : Baik

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3,020	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,086	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,020	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,404	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,060	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,132	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,821	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,093	Baik







RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM
DINAS SOSIAL KABUPATEN KAPUAS

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNG JAWAB
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kenyamanan loket pelayanan seperti ruang tunggu yang representatif dan sesuai standar	Agt 22	Sep 22	Okt 22	Nov 22	Des 22	Jan 23	Kepala Dinas
		Melengkapi fasilitas yang belum tersedia di loket pelayanan	Jan 23	Feb 23	Mar 23	Apr 23	Mei 23	Jun 23	Kepala Dinas
		Memaksimalkan penggunaan fasilitas yang ada	Agt 22	Sep 22	Okt 22	Nov 22	Des 22	Jan 23	Kepala Dinas
		Pembuatan informasi yang jelas tentang alur pelayanan	Agt 22	Sep 22	Okt 22	Nov 22	Des 22	Jan 23	Kepala Dinas