

# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2023



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS  
DINAS SOSIAL  
Jl. Patih Rumbih No.21 Kode Pos 73500

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I TAHUN 2023**



**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KAPUAS  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

COVER LAPORAN .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
1.4    Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	3
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
PENGUMPULAN DATA SKM .....	5
2.1    Pelaksana SKM.....	5
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5    Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III.....</b>	<b>9</b>
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	9
3.1    Jumlah Responden SKM.....	9
3.2    Unsur Pelayanan .....	10
3.3    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	19
<b>BAB IV.....</b>	<b>20</b>
ANALISIS HASIL SKM .....	20
4.1    Analisis Permasalahan/Kekurangan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	20
4.2    Rencana Tindak Lanjut.....	20
4.3    Tren Nilai SKM .....	21
<b>BAB V.....</b>	<b>23</b>
KESIMPULAN .....	23
LAMPIRAN .....	24
1.    Kuesioner .....	24
2.    Hasil Olah Data SKM .....	25
3.    Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto).....	28
4.    Dokumentasi Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	29

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Kapuas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kapuas, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kapuas.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

1. Perangkat Daerah : Dinas Sosial Kabupaten Kapuas
2. Alamat : Jl. Patih Rumbih no. 21 Kelurahan Selat Barat, Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah
3. Jenis Layanan : Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kapuas Nomor 067/01/Dissos/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas :
  1. Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP)
  2. Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA)
  3. Pelayanan Usul Verifikasi Data Penerima Bantuan Iuran (PBI) BPJS
  4. Pelayanan Pemberian Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang (PUB);
  5. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
  6. Pelayanan Pemberian Surat Tanda Daftar Lembaga kesejahteraan Sosial (LKS), Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKS-LU).
4. Produk Layanan :
  1. Surat Rekomendasi Kartu Indonesia Pintar (KIP)
  2. Surat Rekomendasi Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA)
  3. Usul Verifikasi Data Penerima Bantuan Iuran (PBI) BPJS
  4. Surat Rekomendasi Pengumpulan Uang dan Barang (PUB);
  5. Surat Keterangan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

- 
- 
- 
- 
- 
6. Surat Tanda Daftar Lembaga kesejahteraan Sosial (LKS), Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), Lembaga Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia (LKS-LU);
5. Maklumat Pelayanan : “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan, dan apabila kami tidak menepati janji, kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”

## **BAB II**

## **PENGUMPULAN DATA SKM**

### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kapuas Nomor 982 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Kapuas. Susunan keanggotaan Tim pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

- Pengarah : Kepala Dinas Sosial Kabupaten Kapuas
- Ketua Tim : Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Kapuas
- Pengolah Data : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
- Anggota (surveyor) : Kasubbag keuangan dan Aset
- Anggota (surveyor) : Penyuluhan Sosial
- Anggota (surveyor) : Pekerja Sosial
- Anggota (surveyor) : Analis Pelayanan Sosial
- Anggota (surveyor) : Pengelola Rehabilitasi Masalah Sosial
- Anggota (surveyor) : Pengelola Bantuan Organisasi Masyarakat
- Anggota (surveyor) : Pengelola perlindungan Sosial

### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan/disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Kapuas yaitu:

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

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Pusat Kesejahteraan Sosial pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan

aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan (semesteran). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari – Mei 2022	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2023	15

#### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak **260** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel **responden** yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **155** orang.

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	306
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	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
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	86	550	226	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	1000000	384

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

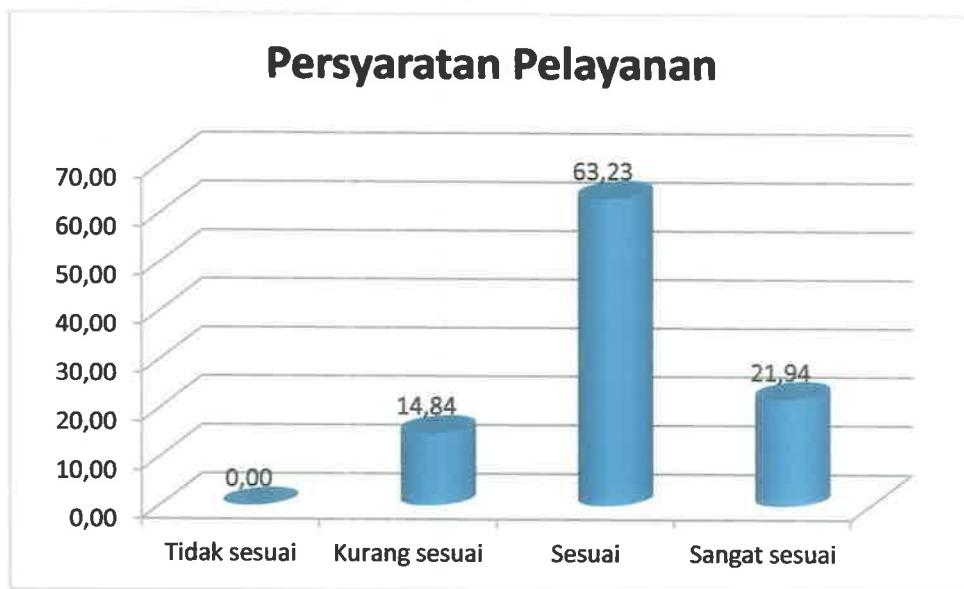
#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis kelamin	Laki-laki	45	29%
		Perempuan	110	71%
2	Pendidikan	SD ke bawah	57	37%
		SLTP	63	41%
		SLTA	30	19%
		DIII	0	0%
		SI	5	3%
3	Pekerjaan	S2	0	0%
		PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Swasta	25	16%
		Wirausaha	5	3%
4	Jenis Layanan	Lainnya	125	81%
		Rekomendasi JAMKESDA	45	29%
		Rekomendasi KIP	29	19%
		Rekomendasi PBI-BPJS	49	32%
		Surat Keterangan DTKS	15	10%
		Layanan pengaduan BPNT	6	4%
		Layanan pengaduan PKH	10	6%
		Rekomendasi PUB	1	1%

### **3.2 Unsur Pelayanan**

#### **3.2.1 Persyaratan Pelayanan (U1)**



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Kejelasan persyaratan teknis dan administratif
- Persyaratan telah disosialisasikan di tempat umum/media sosial sehingga diketahui oleh masyarakat luas

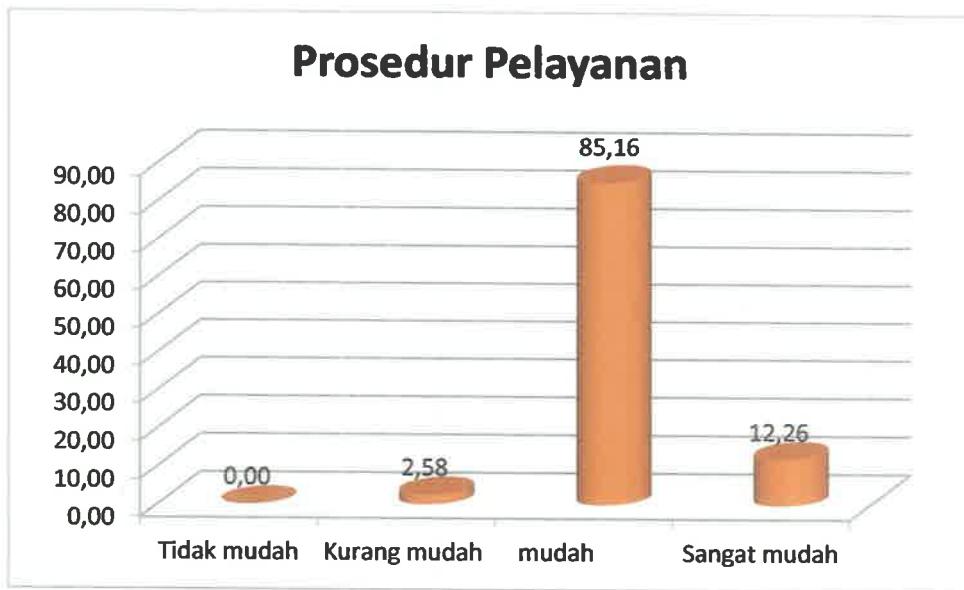
Langkah/Saran perbaikan :

- Penyederhanaan persyaratan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Persyaratan	3.020	3.065	3.116

### 3.2.2 Prosedur Pelayanan (U2)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

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

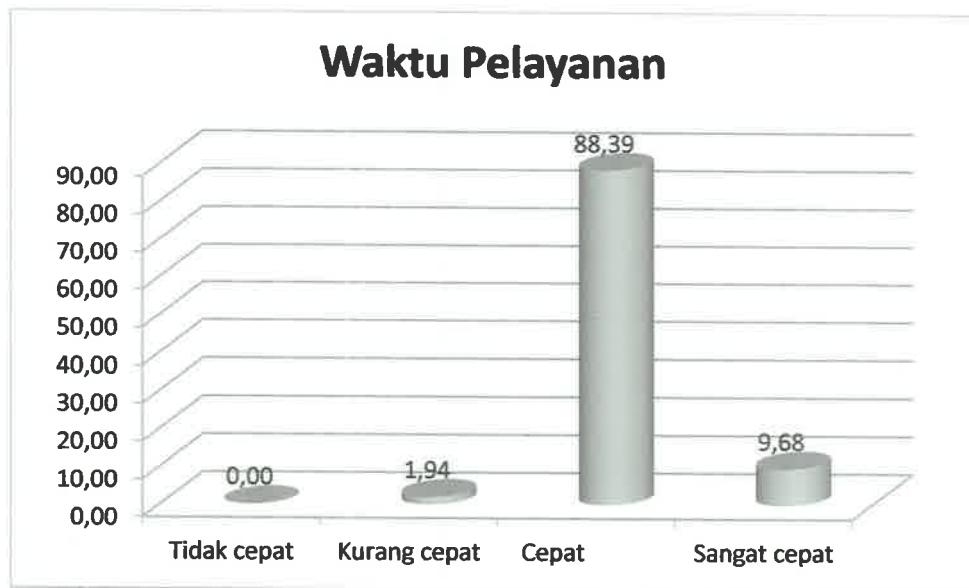
Langkah/Saran perbaikan :

- Penyederhanaan prosedur pelayanan dengan memperhatikan keperluan dalam proses pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Prosedur	3.086	3.097	3.097

### 3.2.3 Waktu Pelayanan (U3)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Pemberi layanan cepat tanggap dalam memberi layanan
- Jumlah SDM masih kurang memadai

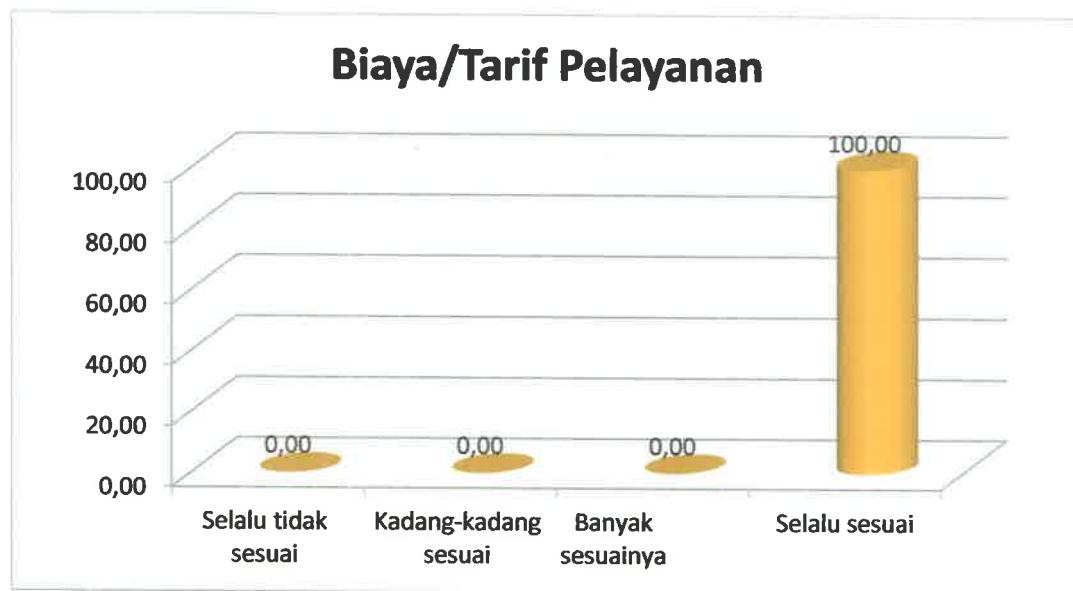
Langkah/Saran perbaikan :

- Memperbanyak kapasitas pemberi layanan melalui bimbingan teknis
- Menambah SDM bila memungkinkan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Waktu Pelayanan	3.020	3.065	3.077

### 3.2.4 Biaya/Tarif Pelayanan (U4)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Informasi tentang bebas biaya/ tarif pelayanan sudah tercantum di loket pelayanan

Langkah/Saran perbaikan :

- Penerima layanan diingatkan untuk memperhatikan himbauan terkait bebas biaya/tarif pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Biaya/Tarif Pelayanan	4.000	4.000	4.000

### 3.2.5 Produk Pelayanan (U5)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Produk pelayanan sudah mengacu pada peraturan yang berlaku dan terupdate

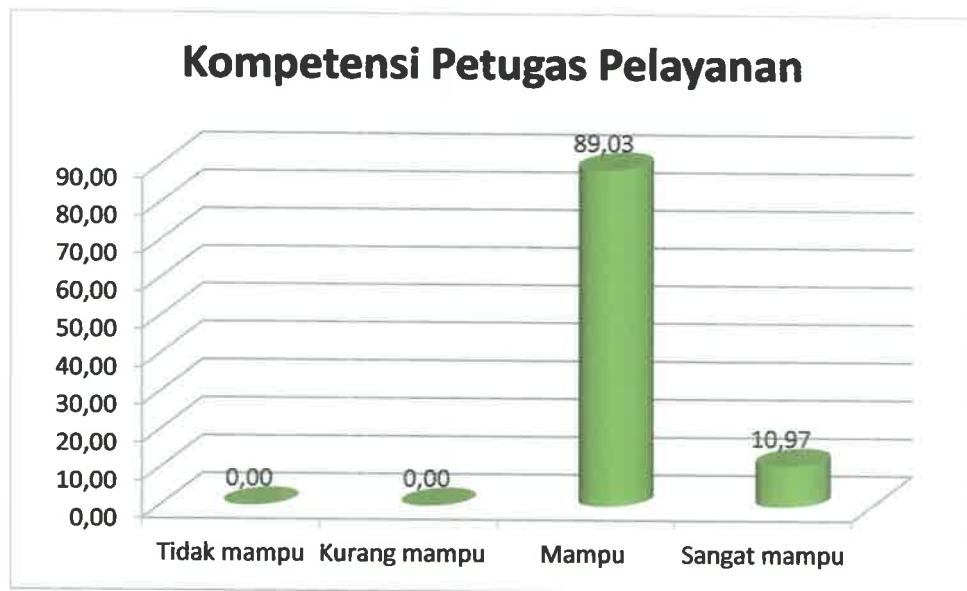
Langkah/Saran perbaikan :

- Pemberi layanan agar cepat tanggap terhadap peraturan baru terkait produk layanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Produk Pelayanan	3.404	3.406	3.394

### 3.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan (U6)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Petugas pelayanan sudah diberikan bimbingan teknis terkait pelayanan

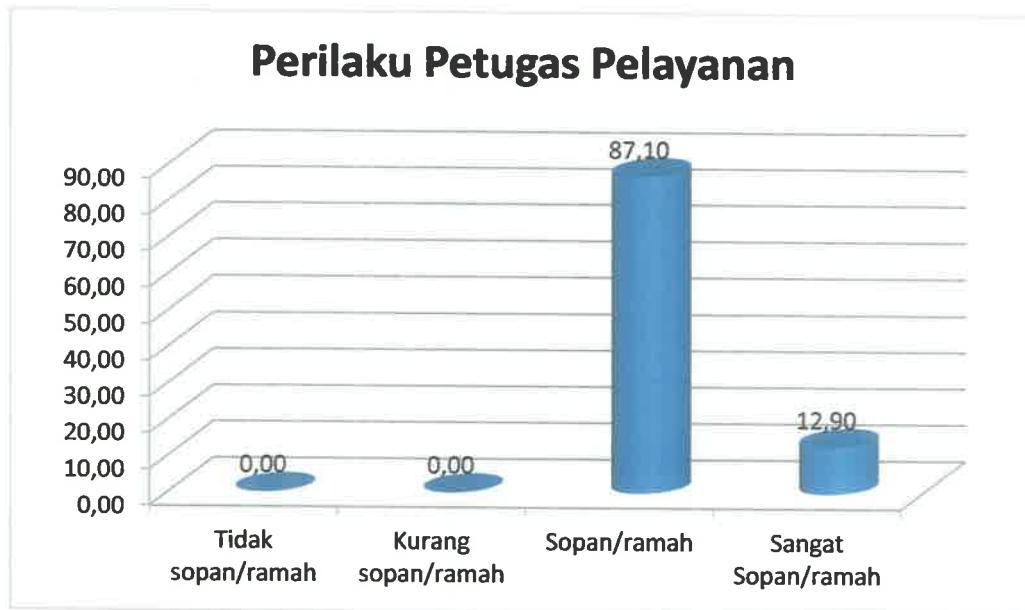
Langkah/Saran perbaikan :

- Dilakukan bimbingan teknis secara berkala kepada petugas pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Kompetensi Petugas Pelayanan	3.060	3.103	3.110

### 3.2.7 Perilaku Petugas Pelayanan (U7)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Petugas pelayanan sudah diberikan bimbingan teknis terkait pelayanan

Langkah/Saran perbaikan :

- Dilakukan bimbingan teknis secara berkala kepada petugas pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Perilaku Petugas Pelayanan	3.132	3.155	3.129

### 3.2.8 Sarana dan Prasarana (U8)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Keterbatasan anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana

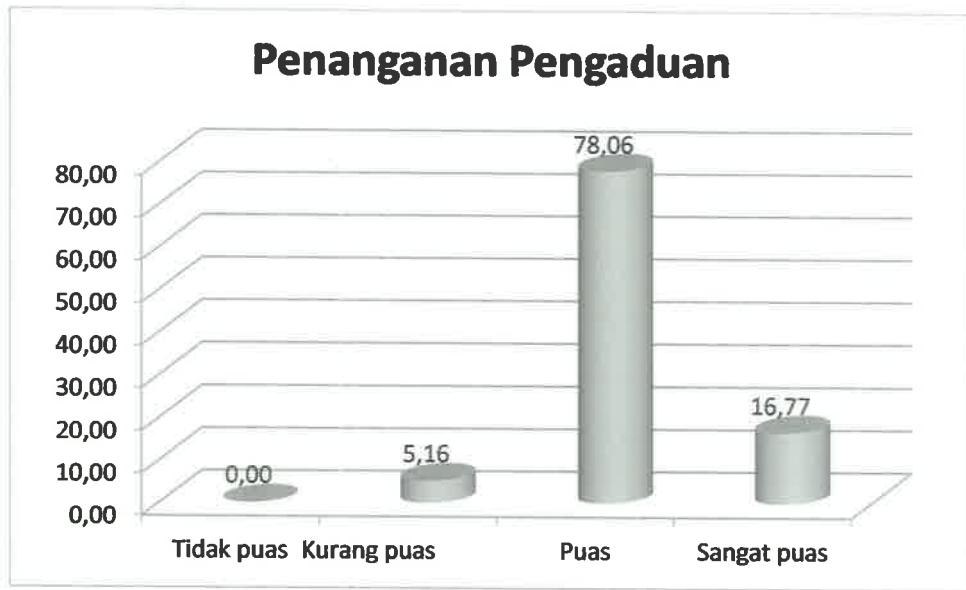
Langkah/Saran perbaikan :

- Mengusulkan anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Sarana dan Prasarana	2.821	2.832	3.065

### 3.2.9 Penanganan Pengaduan (U9)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Sudah ada SOP yang jelas terkait penanganan pengaduan

Langkah/Saran perbaikan :

- Segara membuat SOP kalau ada layanan baru

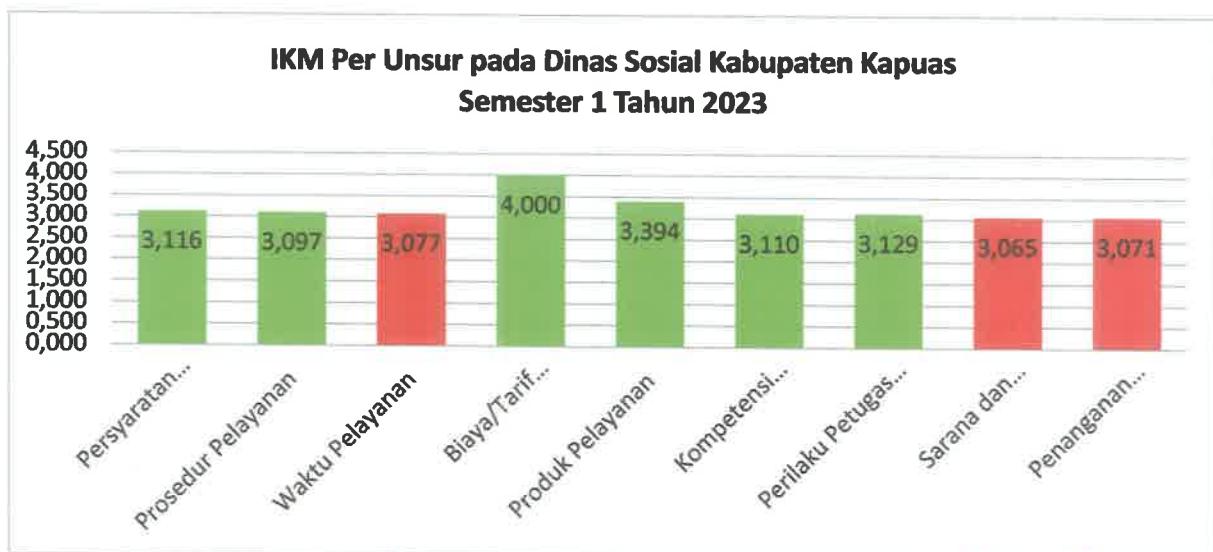
Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
Penanganan Pengaduan	3.093	3.110	3.071

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,12	3,10	3,08	4.00	3,39	3,11	3,13	3,06	3,07
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	<b>80,64 (B atau Baik)</b>								



Catatan:

**3 (tiga) Unsur Pelayanan yang terendah, yang menjadi Prioritas Perbaikan  
(Dimuat pada Rencana Tindak Lanjut)**

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,065. Selanjutnya **pelayanan pengaduan** yang mendapatkan nilai 3,71 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **waktu pelayanan** dengan nilai 3,77 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 4,000, **Produk Pelayanan** mendapatkan nilai 3,394 adalah nilai tertinggi kedua serta **Perilaku Petugas** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,129.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

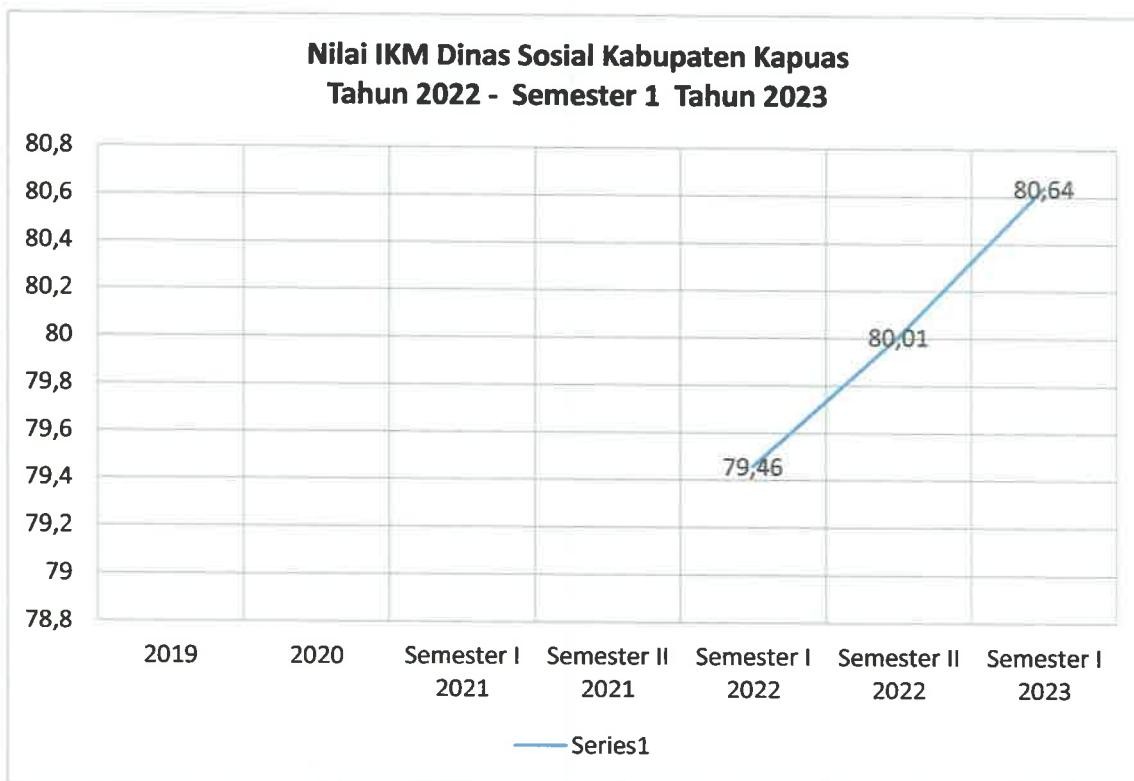
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Dinas Sosial Kabupaten Kapuas, yang dilaksanakan tanggal 5 Juni 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Menambah sarana dan prasarana di area pusat kesejahteraan sosial	✓	✓	✓		Sub Bagian Keuangan dan Aset

2	<b>Pelayanan Pengaduan</b>	Mengevaluasi alur pelayanan	✓	<b>Tim SKM</b>
3	<b>Waktu Pelayanan</b>	Mengevaluasi alur pelayanan	✓	<b>Tim SKM</b>

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Kapuas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja

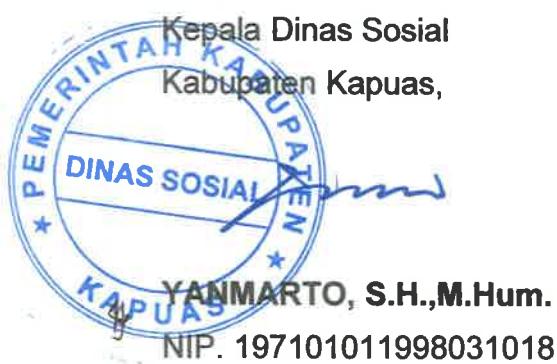
penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2023 pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Kapuas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM **80,64**. Nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Kapuas menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Pelayanan Pengaduan, serta Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,000, produk pelayanan mendapatkan nilai 3,394 adalah nilai tertinggi kedua serta perilaku petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,129.

Kuala Kapuas,               Juni 2023



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS/BADAN/KECAMATAN ..... PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00\*

13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : ..... tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<b>P*)</b>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<b>P*)</b>
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	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.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

## 2. Hasil Olah Data SKM

### 8 Data Profil Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis			Pendidikan Terakhir					Pekerjaan					CEK DATA RESPON DEN		
		L	P	SD	SMP	SMA	DIV	DII	S1	> S2	PNS	TNI	POLRI	Swasta	Wira swasta	Lainnya	
12	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colu	Colum
13	1	45		1		1											1
14	2	49	1				1									1	
15	3	47	1		1											1	
16	4	44	1			1											1
17	5	30		1			1										1
18	6	45		1			1										1
19	7	37		1		1											1
158	146	36		1	1												1
159	147	29		1		1											1
160	148	41		1	1												1
161	149	36		1		1											1
162	150	47		1		1											1
163	151	28		1		1											1
164	152	55		1	1												1
165	153	43		1	1												1
166	154	36		1	1												1
167	155	29		1		1											1
168	Jmlh	39,523	45	110	57	63	30	0	5	0	0	0	0	25	5	125	
169	%		29%	71%	37%	41%	19%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	16%	3%	81%	
	170																

NILAI UNSUR PELAYANAN										cek
NO. RES	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
13	Column	Column	Column	Column	Column	Column	Column	Column	Column	C
14	1	4	3	3	4	3	3	3	3	0
15	2	4	3	3	4	3	3	3	3	0
16	3	4	2	3	4	3	3	3	3	0
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
18	5	3	3	3	4	4	3	3	3	0
163	150	3	4	3	4	4	3	3	3	0
164	151	3	3	4	4	3	3	3	3	0
165	152	3	3	3	4	4	3	3	4	0
166	153	3	4	3	4	4	3	3	3	0
167	154	3	3	3	4	4	3	3	4	0
168	155	3	3	3	4	3	3	3	3	0
169	ΣNilai	483	480	477	620	526	482	485	475	476
170	/Unsur									
171	NRR /									
172	Unsur	3.12	3.10	3.08	4.00	3.39	3.11	3.13	3.06	3.07
173	NRR									
174	tertbg/	0.346	0.344	0.342	0.444	0.377	0.345	0.347	0.340	0.341
175	unsur									
176							)	)		
177	IKM Unit pelayanan						3,225	80,636		

178	179 Keterangan :									
180	- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan								
181	- NRR	= Nilai rata-rata								
182	- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat								
183	-")	= Jumlah NRR IKM tertimbang								
184	-")	= Jumlah NRR Tertimbang x 25								
185	NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi								
186		= NRR per unsur x 0.111								
187	NRR tertimbang									
188										
189										
190		IKM UNIT PELAYANAN :					80,64			
191										
192	Mutu Pelayanan :									
193	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60						
194	B (Baik)	76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99						
195										
196										
197		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
198	Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
199	Kurang Baik	14.84	2.58	1.94	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29	5.16
200	Baik	63,23	85,16	88,39	0.00	60,65	89,03	87,10	90,97	78,06
201	Sangat Baik	21.94	12,26	9,68	100,00	39,35	10,97	12,90	7,74	16,77
202										
203	Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
204										
205	Total Responden	155	155	155	155	155	155	155	155	155
206										

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**UNIT PELAYANAN**  
**ALAMAT**  
TipFax.

: DINAS SOSIAL KABUPATEN KAPUAS  
: Jl. Patih Rumbih No. 21 Kuala Kapuas

172 Tempat Survei : Kabupaten Kapuas

174 Waktu Survei : Januari - Mei 2023  
176 Responden : 150 Orang

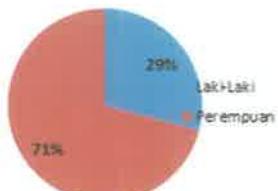
178 IKM UNIT PELAYANAN : **80,64**

179 Mutu Pelayanan : Baik

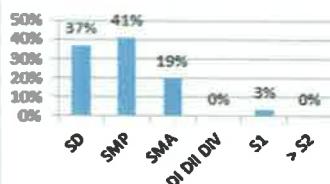
180 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
182 B (Baik) : 76,61 - 88,30  
184 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
185 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3.116	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.097	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.077	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.000	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3.394	Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.110	Baik
U7	Penilaku Petugas Pelayanan	3.129	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.065	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.071	Baik

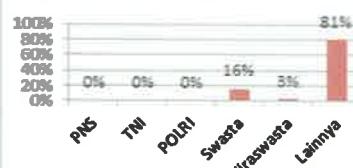
Jenis Kelamin



Penddikan Terakhir



Pekerjaan



### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto)



#### **4. Dokumentasi Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I  
TAHUN 2023



**DINAS SOSIAL KABUPATEN KAPUAS**  
Jl. Patih Rumbih No.21 Kode Pos 73500  
Kuala Kapuas