

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



**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN KAPUAS  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

SAMPUL LAPORAN .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	
1.3 Maksud dan Tujuan .....	
1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	
2.1 Pelaksana SKM .....	
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	
3.1 Jumlah Responden SKM .....	
3.2 Unsur Pelayanan .....	
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	
4.3 Tren Nilai SKM .....	
BAB V KESIMPULAN .....	
LAMPIRAN .....	
1. Kuesioner .....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	

# 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 mengamankan 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 Soisal 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 administrasi, barang dan jasa 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. 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 640/982/Dissos. 2022 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 Perencanaan
- Anggota (surveyor) : Kasubbag Keuangan dan Aset
- Anggota (surveyor) : Penyuluh 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 disebar/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 unit pelayanan 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	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus - November 2023	69
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 2023	11

### 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 **250** 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 **152** 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 **152** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	69	45%
		PEREMPUAN	83	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	51	34%
		SLTP	65	43%
		SLTA	36	24%
		DIII	0	0
		SI	0	0
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		SWASTA	3	2%
		WIRAUUSAHA	3	2%
		LAINNYA	146	96%
4	JENIS LAYANAN	Rekomendasi JAMKESDA	4	3%
		Rekomendasi KIP	15	10%
		Rekomendasi PBI-BPJS	90	59%
		Surat Keterangan DTKS	18	12%
		Pengaduan layanan BPNT	8	5%
		Pengaduan layanan PKH	15	10%
		Rekomendasi PUB	2	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 II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Persyaratan	3,065	3,116	3,368

### 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 II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Prosedur	3.097	3.097	3,263

### 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 II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Waktu Pelayanan	3.065	3.077	3,079

### 3.2.4 Biaya/Tarif Pelayanan (U4)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

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

Langkah/Saran perbaikan :

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

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Biaya/Tarif Pelayanan	4,000	4,000	4,000

### 3.2.5 Produk Pelayanan (U5)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. Produk pelayanan sudah mengacu pada peraturan yang berlaku dan terupdate

Langkah/Saran perbaikan :

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

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Produk Pelayanan	3.406	3.394	3,092

### 3.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan (U6)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. Petugas pelayanan sudah diberikan bimbingan teknis terkait pelayanan

Langkah/Saran perbaikan :

- a. Dilakukan bimbingan teknis secara berkala kepada petugas pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Kompetensi Petugas Pelayanan	3.103	3.110	3,197

### 3.2.7 Perilaku Petugas Pelayanan (U7)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. Petugas pelayanan sudah diberikan bimbingan teknis terkait pelayanan

Langkah/Saran perbaikan :

- a. Dilakukan bimbingan teknis secara berkala kepada petugas pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

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

### 3.2.8 Sarana dan Prasarana (U8)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- a. Keterbatasan anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana

Langkah/Saran perbaikan :

- a. Mengusulkan anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana pelayanan

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Sarana dan Prasarana	2.832	3.065	3.099

### 3.2.9 Penanganan Pengaduan (U9)



Faktor pemicu kelemahan/kelebihan :

- Sudah ada SOP yang jelas terkait penanganan pengaduan

Langkah/Saran perbaikan :

- Segera membuat SOP kalau ada layanan baru

Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

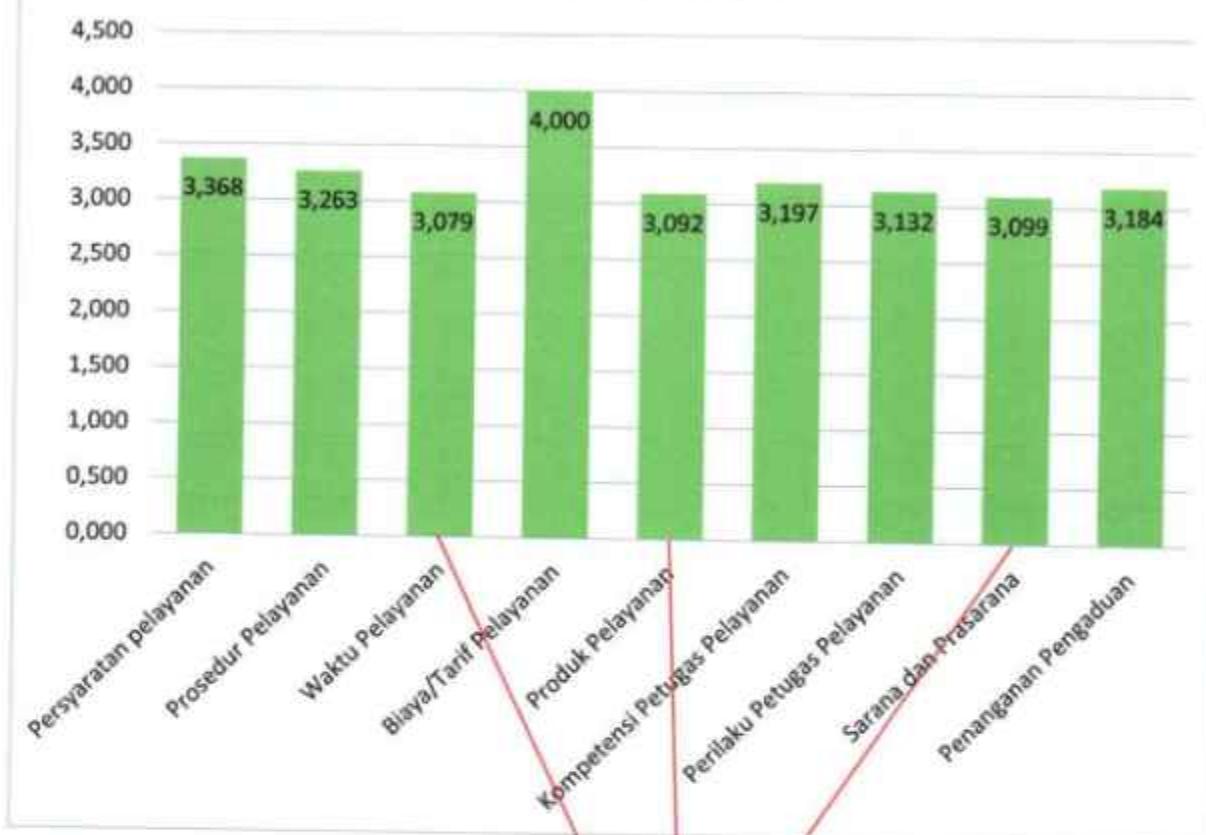
Unsur Pelayanan	SEM II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
Penanganan Pengaduan	3.110	3.071	3,184

### 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	3,368	3,263	3,079	4,000	3,092	3,197	3,132	3,099	3,184
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,71 (B atau Baik)								

### IKM per Unsur pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas Semester II Tahun 2023



**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. **Waktu Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,079. Selanjutnya **produk pelayanan** yang mendapatkan nilai 3,092 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Sarana Prasarana** dengan nilai 3,099 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya** mendapatkan nilai tertinggi 4,000, **Persyaratan** mendapatkan nilai 3,368 adalah nilai tertinggi kedua serta **Prosedur** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,263.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Produk layanan dirasa masih kurang
- Sarana dan prasarana dipandang belum memadai

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

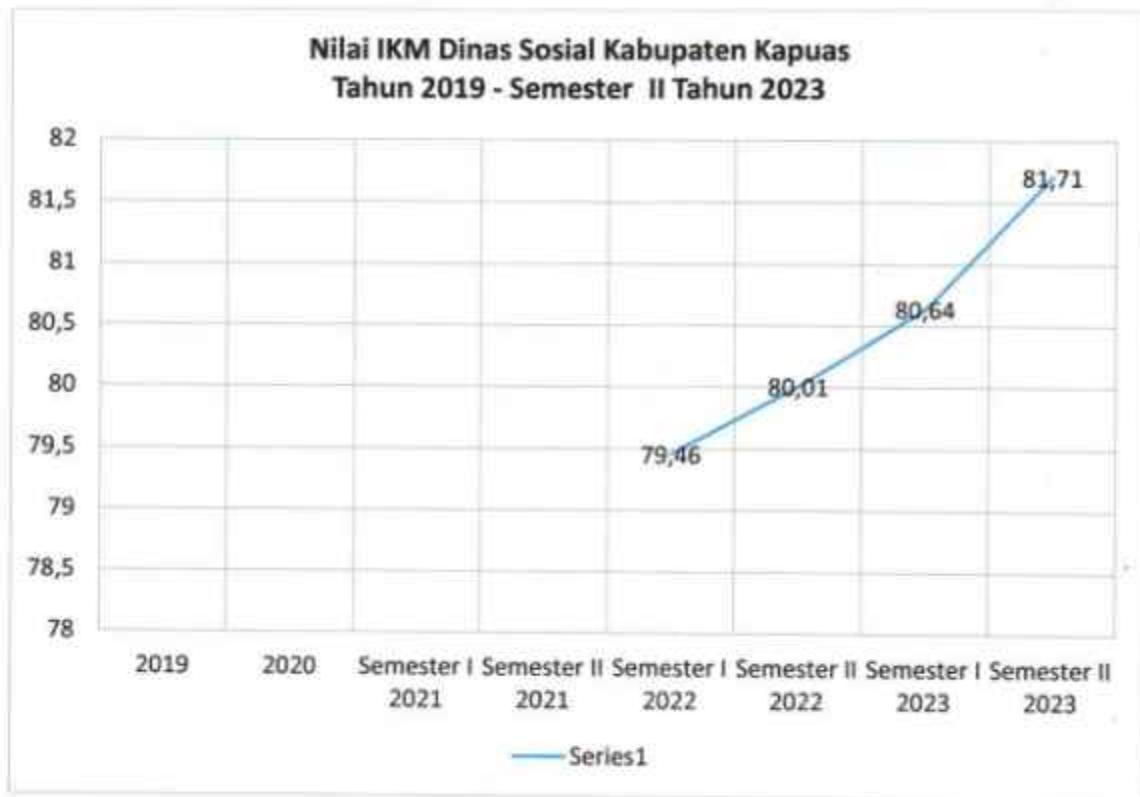
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal Dinas Sosial Kabupaten Kapuas pada Desember 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	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi alur pelayanan	√	√	√		Tim SKM
		Penambahan SDM Kessos bila memungkinkan				√	Sub Bagian Umum & Perencanaan
2	Produk Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi produk layanan	√	√			Tim SKM
		Menambah produk layanan sesuai kebutuhan			√	√	
3	Sarana Prasarana	Merencanakan penambahan sarana dan prasarana				√	Sub Bagian Umum & Perencanaan

#### 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 II Tahun 2023 pada Dinas Sosial Kabupaten Kapuas.

## BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Kapuas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM **81,71**. Nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Kapuas menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Semester II Tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan, serta sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Pelayanan dengan nilai 4,000, Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,368 serta Prosedur Pelayanan dengan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,263.

Kuala Kapuas, 18 Desember 2023

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Kapuas,



*[Handwritten Signature]*  
YANMARTO, S.H., M.Hum.  
NIP. 197101011998031018 *[Initials]*

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAYSARAKAT (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/responden)*

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

## 2. Hasil Pengolahan Data

### Data Profil Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						CEK DATA RESPONDEN	
		L	P	SD	SMP	SMA	DI	DI	DI	S1	> S2	PNS	TNI	POLRI	SWASTA		WIRA SWASTA
1	52		1	1												1	
2	50	1				1								1			
3	50		1		1											1	
4	45	1			1											1	
5	39		1			1										1	
6	42	1		1												1	
7	39		1		1											1	
8	39	1			1											1	
9	55		1			1										1	
10	55		1	1												1	
11	59	1			1											1	
12	53		1		1											1	
141	47		1		1											1	
142	28		1		1											1	
143	32		1		1											1	
144	33	1		1												1	
145	41	1			1											1	
146	25		1	1												1	
147	47		1	1												1	
148	38	1		1											1	1	
149	28		1	1										1		1	
150	42		1		1											1	
151	30	1				1								1		1	
152	22	1				1										1	
Jmlh	38,053	69	83	51	65	36	0	0	0	0	0	0	0	3	3	146	
%		45%	55%	34%	43%	24%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	96%	

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Column1	Column2	Column3	Column4	Column5	Column6	Column7	Column8	Column9	Column10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
147	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
148	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
149	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	4	2	4	3	3	3	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai /Unsur	512	496	468	608	470	486	476	471	484	
NRR / Unsur	3.368	3.263	3.079	4.000	3.092	3.197	3.132	3.099	3.184	
NRR tertbg/ unsur	0.374	0.363	0.342	0.444	0.344	0.355	0.348	0.344	0.354	

IKM Unit pelayanan

\*)  
\*\*) 3,268 81,707

#### 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	3.368
U2	Prosedur Pelayanan	3.263
U3	Waktu Pelayanan	3.079
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.000
U5	Produk Pelayanan	3.092
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.197
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.132
U8	Sarana dan Prasarana	3.099
U9	Penanganan Pengaduan	3.184

IKM UNIT PELAYANAN :

81,71

**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

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,67	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	0,00	2,00	6,00
Baik	62,67	73,33	84,00	0,00	82,67	80,00	86,67	86,00	69,33
Sangat Baik	38,00	26,67	12,00	100,00	13,33	20,00	13,33	12,00	24,67
Total Persentase	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Responden	101	100	100	100	100	100	100	100	100

**JUMLAH JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	0	6	0	6	0	0	3	9
Baik	94	110	126	0	124	120	130	129	104
Sangat Baik	57	40	18	150	20	30	20	18	37
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	152	150	150	150	150	150	150	150	150

**URUTAN PERINGKAT**

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

Tempat Survei : Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Kabupaten  
 Waktu Survei : 1 Juli - 30 November 2023  
 Responden : 150 Orang

**IKM UNIT PELAYANAN :** 81,71

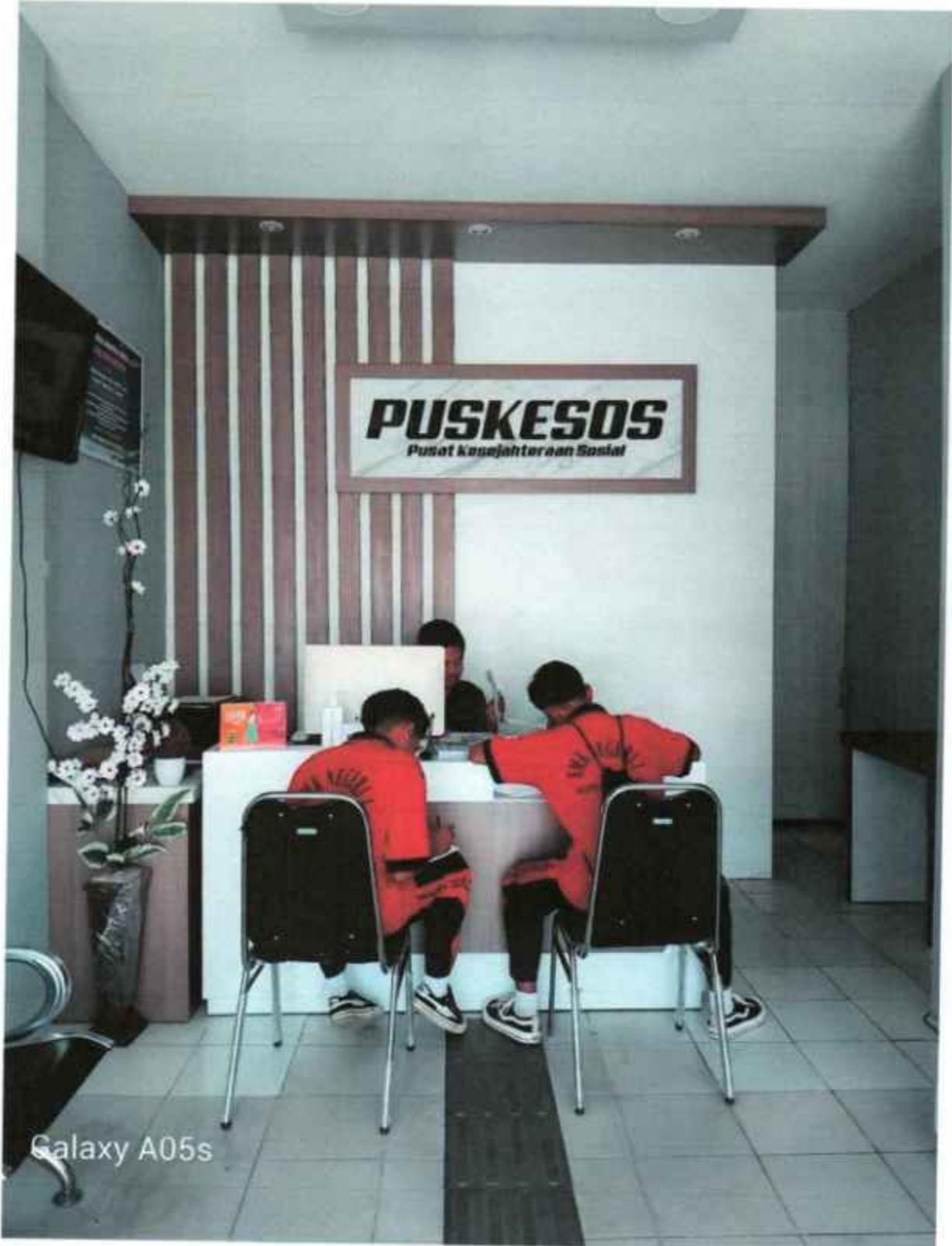
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3,368	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,263	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,079	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000	Sangat Baik
U5	Produk Pelayanan	3,092	Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,197	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,132	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,099	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,184	Baik

**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



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







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (File tersendiri, Contoh Format: *LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT*)

Laporan Hasil SKM dan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM disampaikan berupa ***hardcopy dan softcopy (pdf)***