

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II 2022



DINAS SOSIAL KABUPATEN BOALEMO

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
• Latar Belakang.....	1
• Maksud dan Tujuan.....	2
• Sasaran.....	2
• Ruang Lingkup.....	2
• Manfaat.....	3
BAB II Gambaran Umum.....	4
• Pengertian SKM.....	4
• Unsur SKM.....	4
• Metodologi & Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM.....	4
BAB III Hasil SKM.....	5
• Profil dan Karakteristik Responden.....	5
• Hasil SKM.....	5
• Saran Perbaikan dari Responden.....	5
• Tindak Lanjut Hasil SKM.....	5
BAB IV Kesimpulan.....	6
• Kesimpulan.....	6

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga Dinas Sosial Kabupaten Boalemo dapat menyelesaikan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022.

Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 kami susun dengan maksimal dan telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 khususnya yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Boalemo. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam hal ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022.

Akhir kata kami berharap semoga Survey Kepuasan Masyarakat yang telah kami lakukan ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Tilamuta, Januari 2023

Penyusun

BAB I PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan Publik harus dituntut pula untuk dilakukan secara prima dan maksimal, agar tidak ada lagi keluhan atau kendala yang dialami oleh pemohon informasi atau publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk indikator umpan balik /respon dari pengguna layanan yang diberikan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran yang dilakukan secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Seluruh Unit pelayanan instansi pemerintah, baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat diwajibkan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan metode angka.

- Dasar hukum penilaian Survey Kepuasan Masyarakat adalah:
 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 2. Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

- **Maksud Dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

- **Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

- **Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

• Manfaat

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan;

BAB II

GAMBARAN UMUM

- **Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang berasal dari kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- **Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- **Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

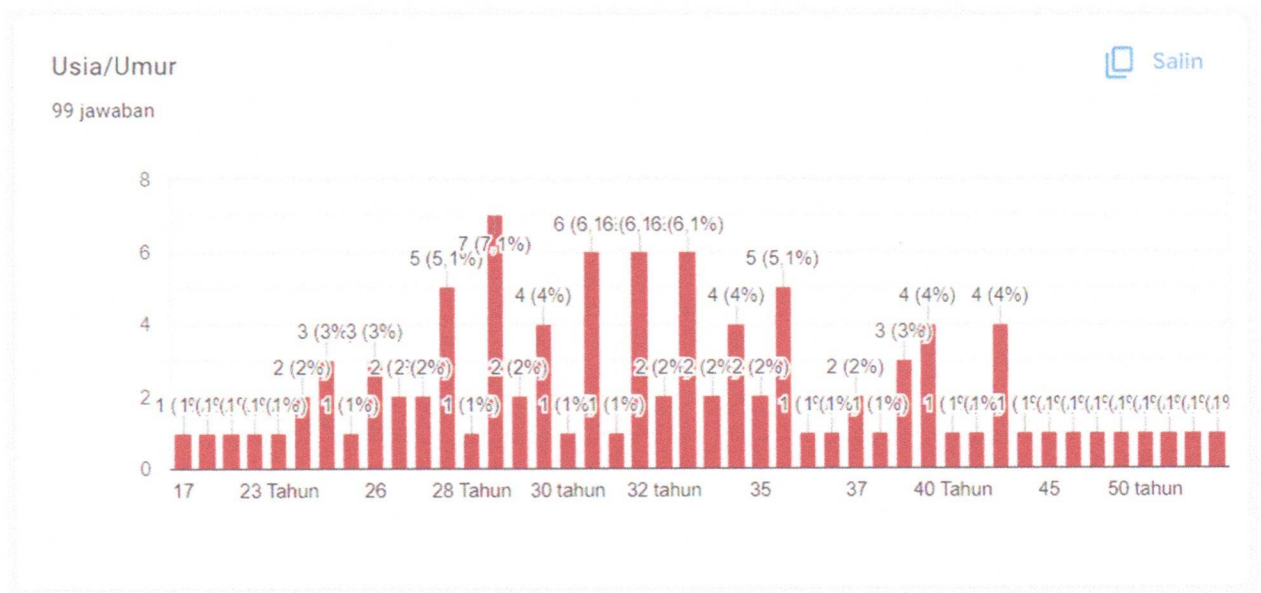
BAB III

Hasil SKM

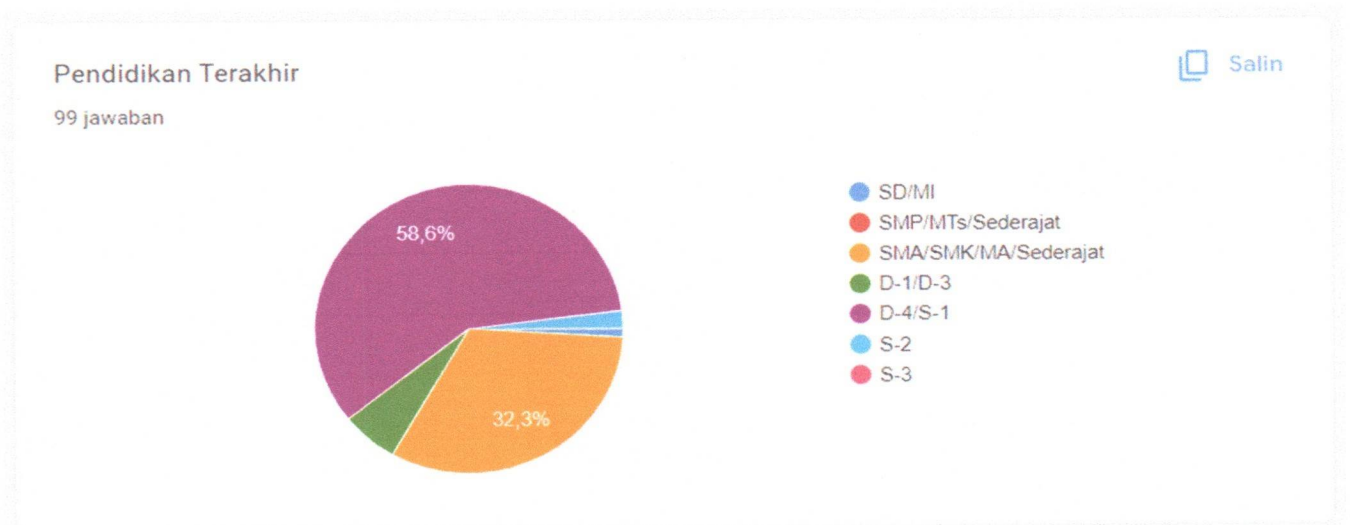
- **Profil dan Karakteristik Responden**

Adapun profil dan karakteristik responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022 yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Boalemo yaitu publik yang datang dan berhubungan langsung dengan petugas pelayan publik Dinas Sosial Kabupaten Boalemo

- Karakteristik responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut



- Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat pendidikan

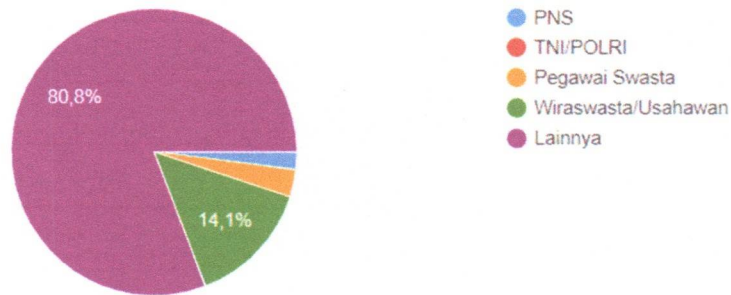


- Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Utama

99 jawaban

Salin

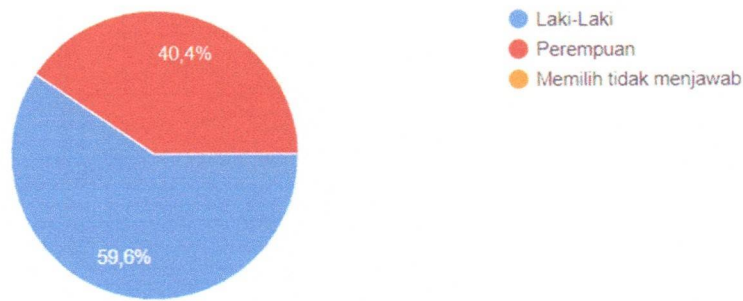


• Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

99 jawaban

Salin



• Hasil SKM

Berdasarkan hasil Survey kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada rentang waktu 1 Juli s/d 30 Desember 2022, kami ambil sampel 8 atau 9 responden perbulan atau kurang dari 100 , maka responden ditetapkan sebanyak 99 dengan hasil SKM adalah ().

Adapun uraian dari masing masing pertanyaan di peroleh hasil sebagai berikut:

1. Untuk Jenis Pertanyaan yang berhubungan dengan Persyaratan Pelayanan

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan yang Ada di Dinas Sosial dan PMD Kabupaten Boalemo?

Salin

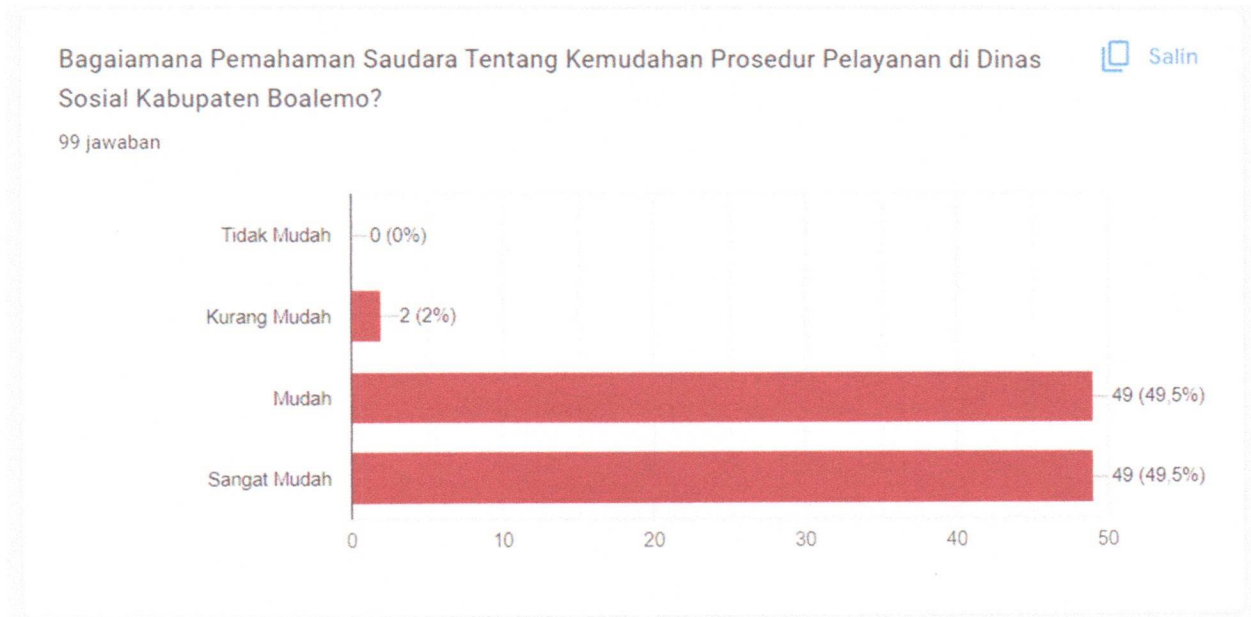
99 jawaban



Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab sesuai sejumlah

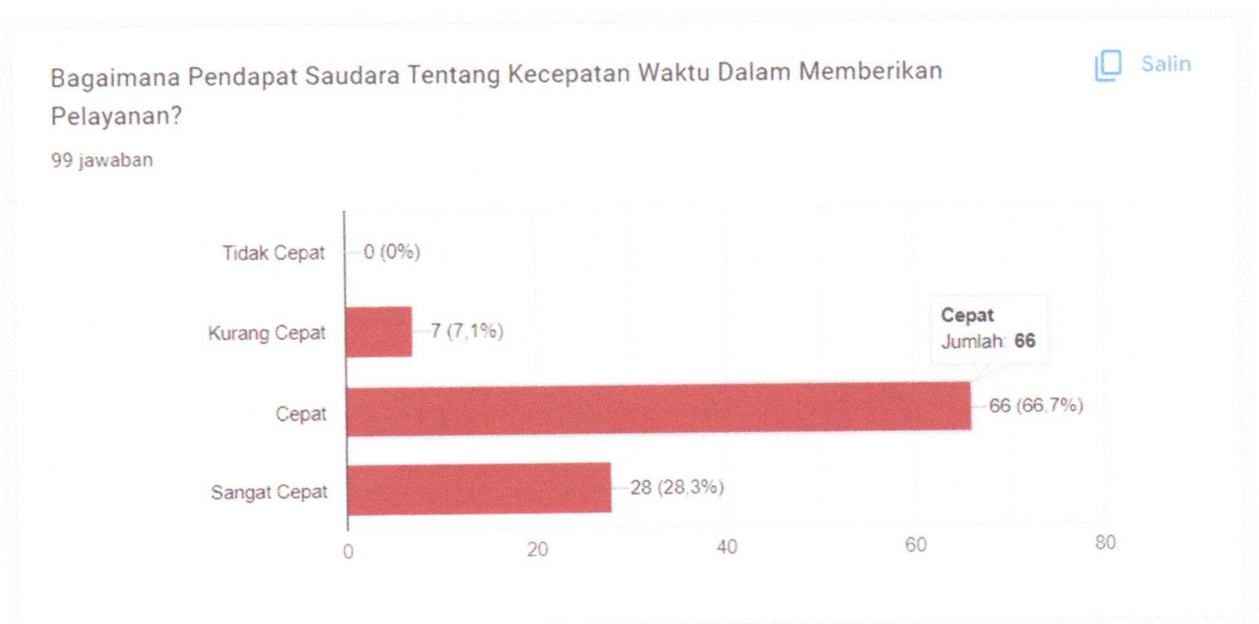
46 responden atau 46.5 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang di berikan tidak ada persyaratan yang di lebihkan atau di kurangi dari standar prosedur operasional jenis layanan.

2. Untuk jenis pertanyaan yang berhubungan dengan kemudahan prosedur pelayanan hasil yang di peroleh adalah:



Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab kurang mudah sejumlah 2 responden atau 2 % dari total responden sejumlah 99, sangat mudah sejumlah 49 responden dari 99 total responden atau sebesar 49/5 % dan mudah sesuai sejumlah 49 responden atau 49.5 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan masih ada beberapa kendala sehingga masih adanya responden yang menjawab kurang mudah pelayanan hal ini kami tindak lanjuti dengan rancangan pembuatan APLIKASI untuk memudahkan proses pelayanan kedepan.

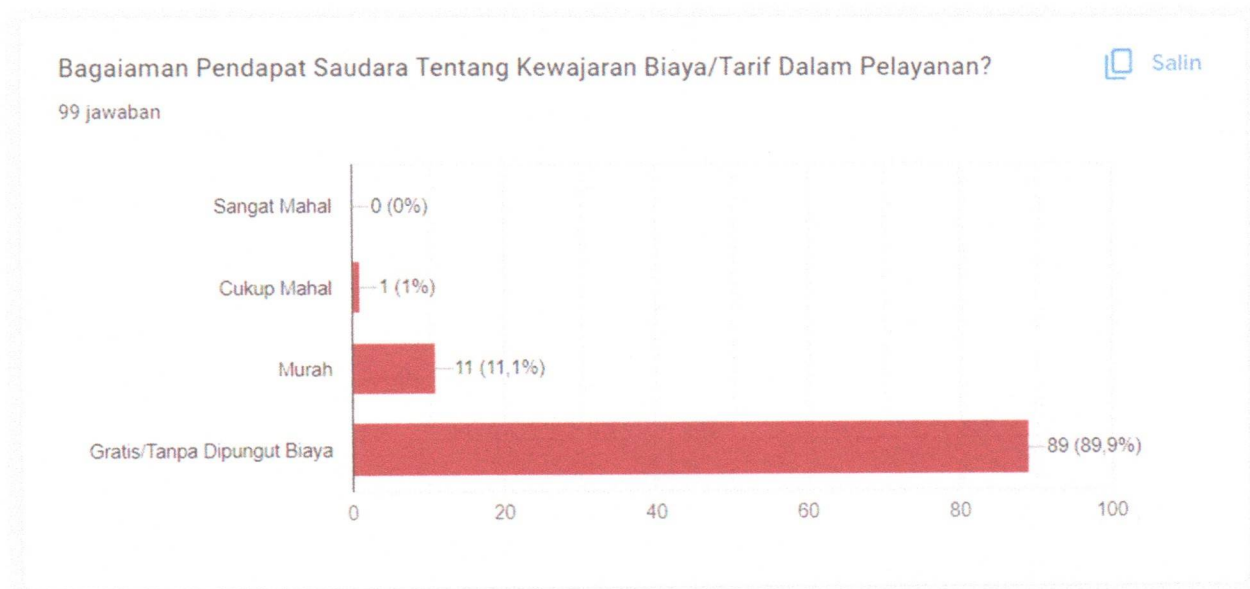
3. Untuk jenis pertanyaan terkait kecepatan waktu pelayanan hasil yang di peroleh adalah:



Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab sangat

cepat sejumlah 66 responden atau 66.7 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang di tentukan,namun ada juga responden yang menjawab kurang cepat sejumlah 7 responden dari total responden 99 hal ini setelah kami sinkronisasikan dengan petugas pelayanan bahwa kendala yang dihadapi adalah sering terjadi gangguan aplikasi kemensos untuk proses pengecekan data online sehingga mengakibatkan tertundanya pelayanan dalam beberapa waktu

4. Untuk jenis pertanyaan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan hasil yang di peroleh adalah:



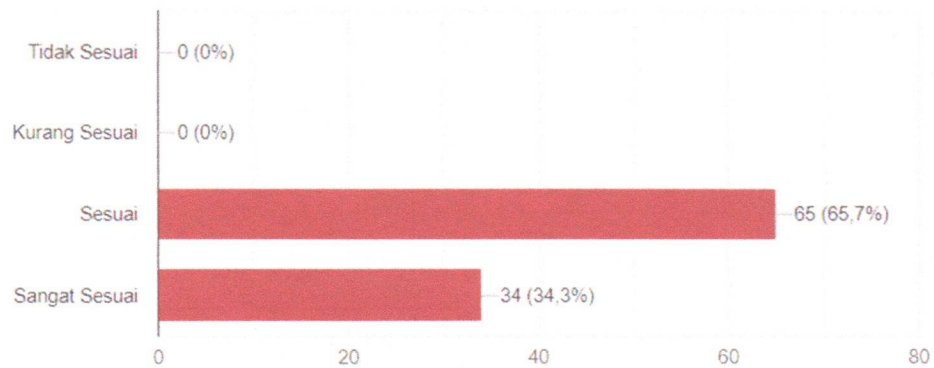
Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab Murah sejumlah 11 responden dari 99 total responden atau sebesar 11.1 % dan menjawab cukup mahal sejumlah 1 Responden dari total 99 Responden setelah kami hubungi melalui telepon responden yang menjawab murah dan cukup mahal ini ternyata mereka menghubungkan transpor ke tempat pelayanan di hitung padahal yang di maksud disini apakah pelayanan dari dinas sosial memerlukan biaya administrasi, hal ini menjadi ssaran dan masukan bagi kami untuk merubah jenis pertanyaan ke pertanyaan yg lebih sesuai.dan menjawab gratis sejumlah 89 responden atau 89.9 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yakni gratis dan tidak dipungut biaya.

5. Untuk jenis pertanyaan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, hasil yang di peroleh adalah:

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang Diberikan?

Salin

99 jawaban



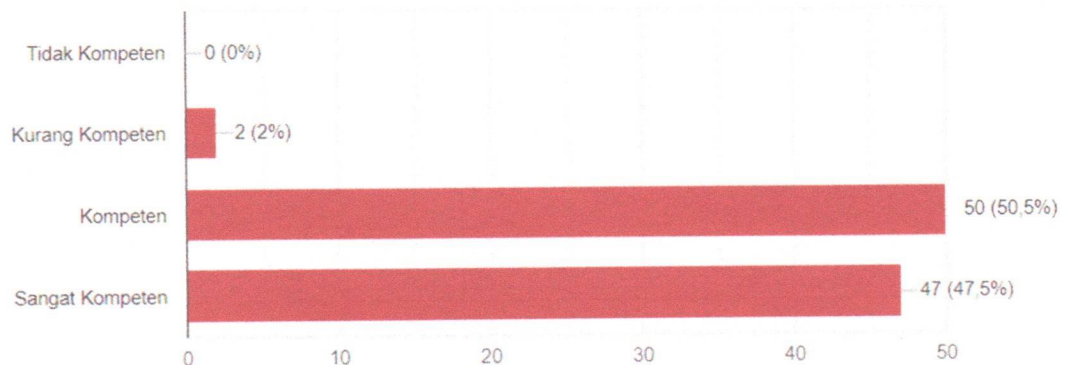
Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab sesuai sejumlah 65 responden dari 99 total responden atau sebesar 65.7 % dan menjawab sangat sesuai sejumlah 34 responden atau 34.3 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yakni apa yang tertulis sesuai dengan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

6. Untuk jenis pertanyaan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, hasil yang di peroleh adalah:

Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan?

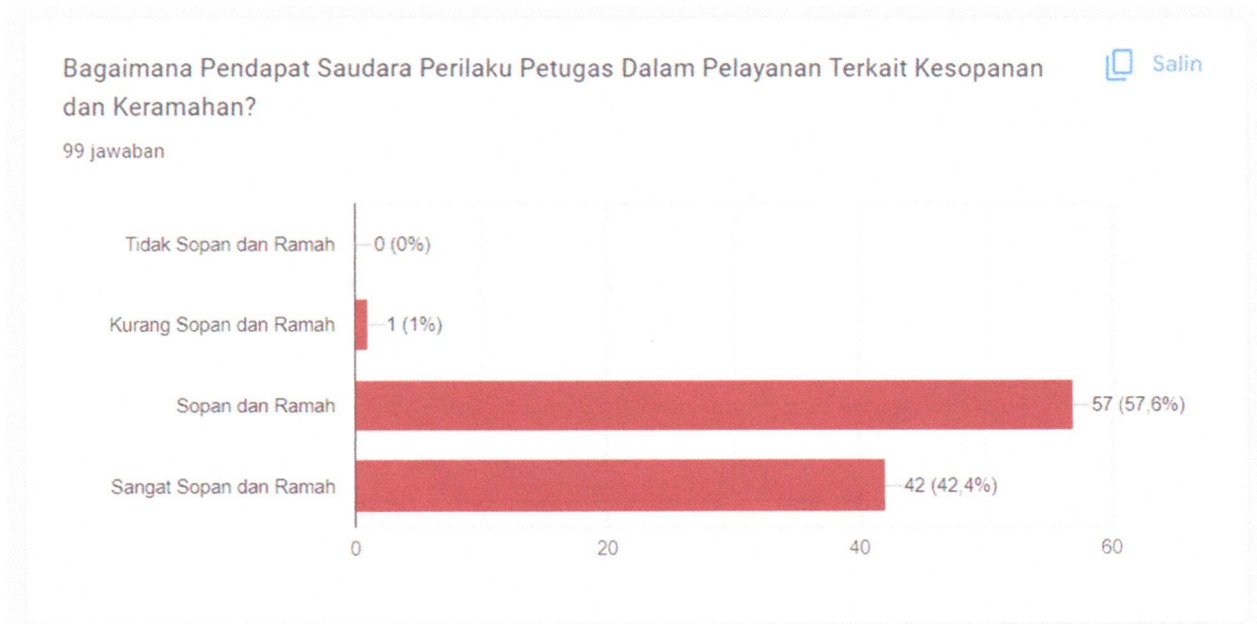
Salin

99 jawaban



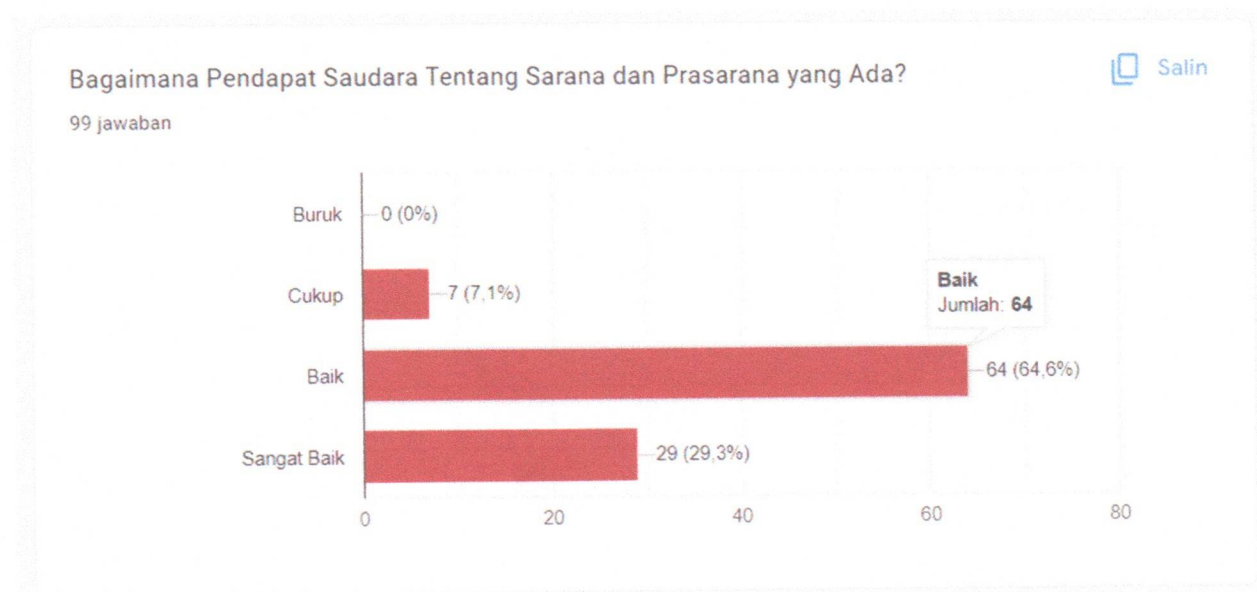
Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab kurang kompeten sejumlah 2 responden dari 99 total responden atau sebesar 2 % hal ini menjadi masukan bagi kami dinas sosial dan PMD untuk menjadi perhatian dan prioritas pemenuhan kualitas sumber daya manusia. menjawab kompeten sejumlah 50 responden atau 50.5 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan 47 responden menjawab sangat kompeten atau 47.5%.

7. Untuk jenis pertanyaan Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Ramah, hasil yang di peroleh adalah:



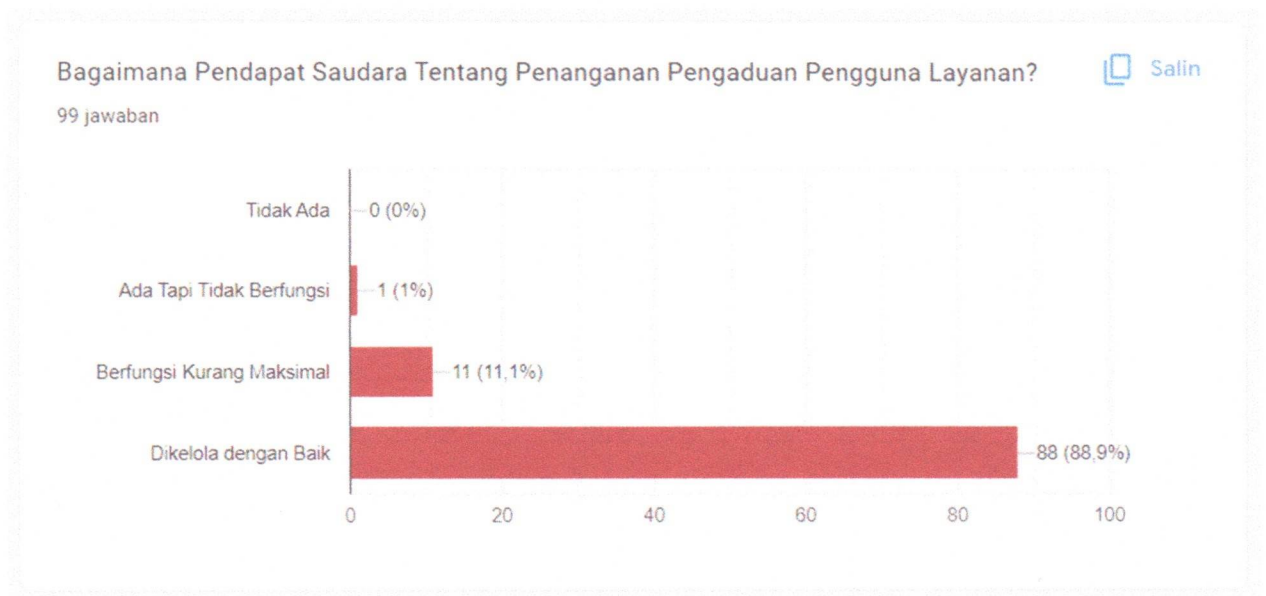
Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab kurang sopan sejumlah 1 responden dari 99 total responden atau sebesar 1 % hal ini menjadi masukan bagi kami dinas sosial dan PMD untuk menjadi perhatian dan prioritas pemenuhan kualitas sumber daya manusia serta pembekalan dan pelatihan untuk memenuhi keinginan masyarakat atas kualitas pelayanan yang baik. Yang menjawab sopan dan ramah sejumlah 57 responden atau 57.6 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan 42 responden menjawab sangat sopan dan ramah atau 42.4%.

8. Untuk jenis pertanyaan sarana dan prasarana yang ada, hasil yang di peroleh adalah:



Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab cukup sejumlah 7 responden dari 99 total responden atau sebesar 7.1 % hal ini menjadi masukan bagi kami dinas sosial dan PMD untuk menjadi perhatian dan prioritas pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai guna memenuhi keinginan masyarakat atas kualitas pelayanan yang baik. Yang menjawab baik sejumlah 64 responden atau 64.6 % yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan dan 29 responden menjawab sangat baik atau 29.3%.

9. Untuk jenis pertanyaan penanganan pengaduan pengguna layanan, hasil yang di peroleh adalah:



Dari hasil yang terlihat di peroleh gambaran responden yang menjawab ada tapi tidak berfungsi sejumlah 1 responden dari 99 total responden atau sebesar 1 % dan Yang menjawab berfungsi kurang maksimal sejumlah 11 responden atau 11.1 % hal ini menjadi masukan bagi kami dinas sosial dan PMD untuk menjadi perhatian dan prioritas pemberian edukasi dan sosialisasi akan pemanfaatan layanan pengaduan di dinas sosial dan PMD guna memenuhi keinginan masyarakat atas kualitas pelayanan yang baik. Yang menjawab dikelola dengan baik sejumlah 88 responden atau 88,9% yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan.

- **Saran Perbaikan dari Responden**

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan ternyata responden lebih banyak menyoroti tentang aspek pelayanan yang harus terus dimaksimalkan dan di perbaiki.

- **Tindak Lanjut Hasil SKM**

Berdasarkan hasil SKM yang telah kami lakukan, maka Dinas Sosial Kabupaten Boalemo akan menganalisa segala keluhan yang disampaikan oleh responden yang kemudian akan dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan pelaksanaan kegiatan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik yang akan dibahas oleh pihak terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Boalemo kedepan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- **Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang berasal dari kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Maksud dan tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi: 1). Persyaratan, 2). Prosedur, 3). Waktu pelayanan, 4). Biaya/Tarif, 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6). Kompetensi Pelaksana, 7). Perilaku Pelaksana, 8). Maklumat, 9). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Manfaat dari dilaksanakannya SKM ini adalah untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik ini antara lain: 1). Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan; 2). Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; 3). Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik; 4). Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan; 5). Mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan;

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut: 1). Menyusun instrumen survei; 2). Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; 3). Menentukan responden; 4). Melaksanakan survei; 5). Mengolah hasil survei; 6). Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022 yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Boalemo yaitu masyarakat yang datang langsung untuk meminta layanan apapun kepada petugas pelayan publik Dinas Kabupaten Boalemo dengan hasil SKM adalah **88.49 (Sangat Baik)**.

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan, ternyata responden lebih banyak menyoroti tentang aspek pelayanan khususnya saat ini yang berkenaan dengan bantuan sosial yang harus terus dimaksimalkan. Untuk itu, Dinas Sosial Kabupaten Boalemo akan menganalisa segala keluhan yang disampaikan oleh responden yang kemudian akan dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan pelaksanaan kegiatan.

**KEPALA DINAS SOSIAL DAN PMD
KABUPATEN BOALEMO**



Dra. MONRU MOPANGGA
NIP. 1966093019972002