

SEMESTER I

2024



DINAS  
SOSIAL  
PROV. BANTEN

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Peningkatan  
Pelayanan Publik Bidang  
Sosial

Disusun :

**Dinas Sosial**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berguna dalam mengevaluasi pelayanan.



[dinsos.bantenprov.go.id](http://dinsos.bantenprov.go.id)



[dinsosbanten.go.id\\_Official](https://www.instagram.com/dinsosbanten.go.id_Official)

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....   | 2         |
| <b>BAB II</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....   | <b>4</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....   | 4         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....   | 4         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....   | 5         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....   | 5         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                      | 6         |
| <b>BAB III</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                    | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....  | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 7         |
| <b>BAB IV</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....   | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 11        |
| <b>BAB V</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | <b>13</b> |
| 1. Kuisisioner .....  | 13        |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....  | 14        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....  | 15        |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....          | 16        |

# **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 UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Provinsi Banten sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 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 PANRB 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 yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Provinsi Banten.

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;
7. Melakukan perbaikan secara terus menerus.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Provinsi Banten dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Provinsi Banten adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online google Form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Provinsi Banten 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 baik secara langsung di lokasi pelayanan maupun melalui link google form 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2024      | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari 2023      | 10                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | April - Mei 2023  | 30                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Mei 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 Provinsi Banten berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Provinsi Banten dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 86 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 110 orang.

| <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> | <b>Populasi (N)</b> | <b>Sampel (n)</b> |
|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 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               |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 110 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR       | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI            | 52     | 63%        |
|    |               | PEREMPUAN       | 31     | 37%        |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH     | 0      | 0%         |
|    |               | SLTP            | 1      | 1%         |
|    |               | SLTA            | 6      | 7%         |
|    |               | Diploma         | 4      | 5%         |
|    |               | SI/D4           | 63     | 76%        |
|    |               | S2              | 9      | 11%        |
| 3  | PEKERJAAN     | ASN             | 8      | 10%        |
|    |               | TNI/POLRI       | 4      | 5%         |
|    |               | PEGAWAI SWASTA  | 3      | 4%         |
|    |               | WIRASWASTA      | 10     | 12%        |
|    |               | PEGAWAI HONORER | 11     | 13%        |
|    |               | RELAWAN SOSIAL  | 40     | 48%        |
|    |               | LAINNYA         | 7      | 8%         |
| 4  | JENIS LAYANAN | LAYANAN A       | 36     | 8%         |
|    |               | LAYANAN B       | 216    | 48%        |
|    |               | LAINNYA         | 198    | 44%        |

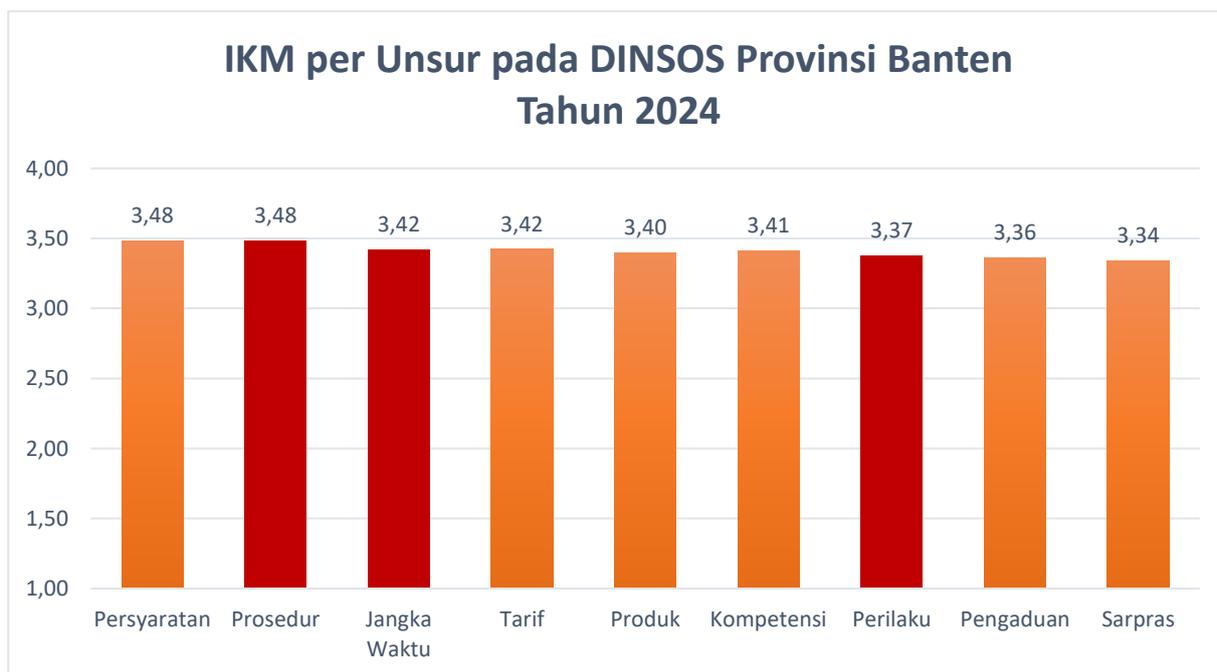
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

|                         |  | Nilai Unsur Pelayanan      |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-------------------------|--|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                         |  | U1                         | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur</b>    |  | 3,48                       | 3,48     | 3,42     | 3,42     | 3,40     | 3,41     | 3,37     | 3,36     | 3,34     |
| <b>Kategori</b>         |  | <b>B</b>                   | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> |  | <b>85.00 (B atau Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34. Selanjutnya pengaduan layanan yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.48 dari unsur layanan, dan Jangka Waktu serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,42.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Tempat pelayanan belum representatif, tidak bisa berhubungan secara langsung”.
- “Pelayanan konsultasi dan pengaduan, lebih ditingkatkan lagi dan lebih mudah dan melayani dengan senyum dan ramah”.
- “Jangka waktu, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Prosedur, Kurang maksimalnya prosedur jenis layanan”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

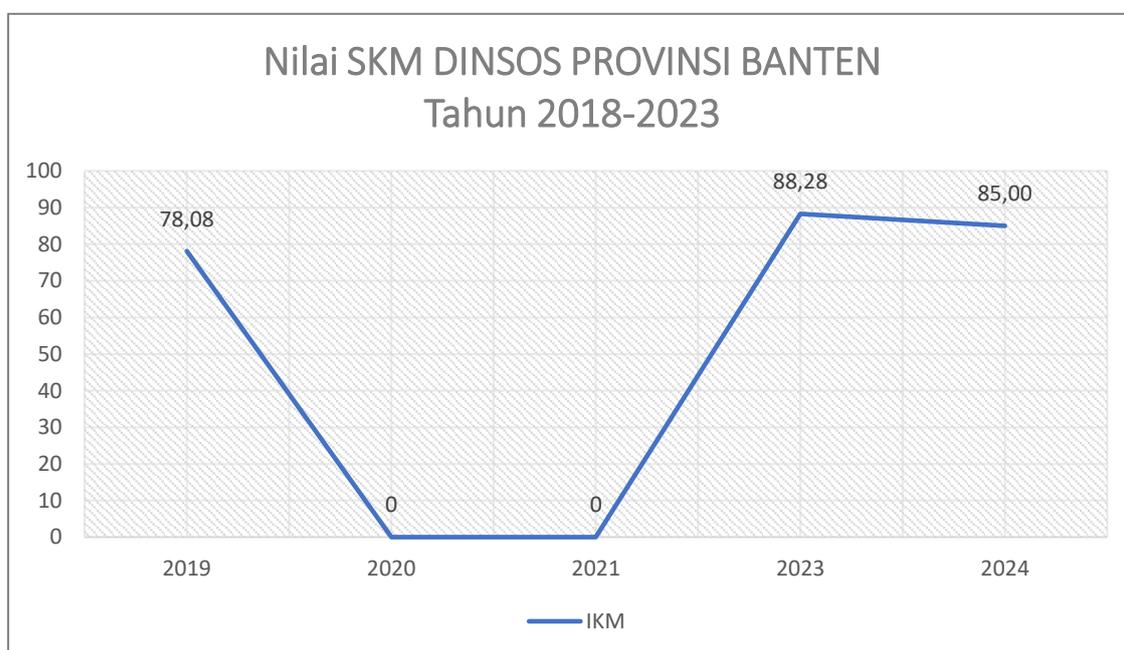
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). 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   | Sarana Prasarana | Peningkatan sosialisasi registrasi "online"                         | √     | √     | √      |       | Bagian Humas     |
|     |                  | Ruang Pengaduan   |       |       |        | √     |                  |
| 2   | Pengaduan        | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pengaduan layanan | √     | √     |        |       | ...              |
|     |                  | Simplifikasi proses bisnis  |       |       | √      | √     | ...              |
| 3   | Prosedur         | Penerapan SOP   |       |       | √      | √     | ...              |

### 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 Provinsi Banten dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Sosial Provinsi Banten.

## BAB V

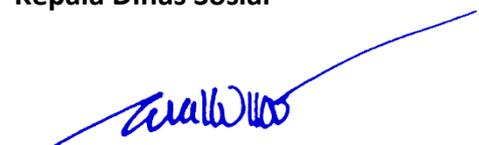
### KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Provinsi Banten, yang berguna untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Banten, secara umum tingkat kualitas Baik dengan nilai SKM 88,23. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Sosial provinsi Banten menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, prosedur layanan, pengaduan layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Tarif/Biaya serta jangka waktu serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7.

Kota Serang, Juni 2024

**Kepala Dinas Sosial**



(Dr. NURHANA, M.Si)

NIP. 19641010 198902 2 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN  
TAHUN 2023**

| Profil Responden (Pegguna Layanan)  |  |
|---|--|
| Usia Responden:      tahun  | Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P   |
| Pekerjaan: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan): |  |
| Pendidikan Terakhir: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3      |  |
| OPD/UPP yang Dinilai:   | Jenis Layanan yang Diterima:<br><input type="checkbox"/> Pengangkatan Anak Oleh Orang Tua Asuh<br><input type="checkbox"/> Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)<br><input type="checkbox"/> Rehabilitasi Sosial Dasar Anak Terlantar Di Dalam Panti<br><input type="checkbox"/> Rehabilitasi Sosial Dasar Lanjut Usia Terlantar Di Dalam Panti<br><input type="checkbox"/> Izin Pengumpulan Sumbangan Lintas Kabupaten/Kota di Provinsi Banten |
| Tanggal Survei:   | Jam Survei:                      WIB   |

| Pendapat Responden tentang Pelayanan              |                                       |  |                                 |  |
|---|---------------------------------------|--|---------------------------------|--|
| 1. Kesesuaian Persyaratan                         | <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai | <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai | <input type="checkbox"/> Sesuai | <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai |
| 2. Kemudahan Prosedur                             | <input type="checkbox"/> Tidak Mudah  | <input type="checkbox"/> Kurang Mudah  | <input type="checkbox"/> Mudah  | <input type="checkbox"/> Sangat Mudah  |
| 3. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan | <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai | <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai | <input type="checkbox"/> Sesuai | <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai |
| 4. Kesesuaian Biaya Pelayanan                     | <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai | <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai | <input type="checkbox"/> Sesuai | <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai |
| 5. Kesesuaian Produk Pelayanan                    | <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai | <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai | <input type="checkbox"/> Sesuai | <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai |
| 6. Kesigapan Petugas Layanan                      | <input type="checkbox"/> Lambat       | <input type="checkbox"/> Kurang Cepat  | <input type="checkbox"/> Cepat  | <input type="checkbox"/> Sangat Cepat  |
| 7. Kecepatan Layanan Online                       | <input type="checkbox"/> Lambat       | <input type="checkbox"/> Kurang Cepat  | <input type="checkbox"/> Cepat  | <input type="checkbox"/> Sangat Cepat  |
| 8. Perilaku/ Kemampuan Petugas Pelayanan          | <input type="checkbox"/> Tidak Baik   | <input type="checkbox"/> Kurang Baik   | <input type="checkbox"/> Baik   | <input type="checkbox"/> Sangat Baik   |
| 9. Layanan Konsultasi dan Pengaduan               | <input type="checkbox"/> Tidak Baik   | <input type="checkbox"/> Kurang Baik   | <input type="checkbox"/> Baik   | <input type="checkbox"/> Sangat Baik   |
| 10. Kualitas Sarana/ Prasarana                    | <input type="checkbox"/> Buruk        | <input type="checkbox"/> Cukup         | <input type="checkbox"/> Baik   | <input type="checkbox"/> Sangat Baik   |

Unsur apa dari pelayanan ini yang paling bermanfaat atau penting?  1    2    3    4    5    6a    6b    7a    7b    8    9a    9b

Apa saran Anda untuk menyempurnakan pelayanan ini?



| No                                 | Jenis Kelamin | Pekerjaan       | Pendidikan | Usia | NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |      |      | KELUHAN SARAN PERBAIKAN |  |      |
|------------------------------------|---------------|-----------------|------------|------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|--|------|
|                                    |               |                 |            |      | U1   | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | U10  |                         |  |      |
| 73                                 | Laki-Laki     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 41   | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                       |  |      |
| 74                                 | Laki-Laki     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 33   | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                       |  |      |
| 75                                 | Perempuan     | Pegawai Honorer | S1/D4      | 41   | 4  | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3                       |  |      |
| 76                                 | Perempuan     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 37   | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                       |  |      |
| 77                                 | Laki-Laki     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 43   | 3  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3                       |  |      |
| 78                                 | Perempuan     | lainnya         | S1/D4      | 37   | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                       |  |      |
| 79                                 | Laki-Laki     | lainnya         | S1/D4      | 43   | 3  | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3                       |  |      |
| 80                                 | Perempuan     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 31   | 3  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3                       |  |      |
| 81                                 | Perempuan     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 41   | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4                       |  |      |
| 82                                 | Laki-Laki     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 38   | 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4                       |  |      |
| 83                                 | Perempuan     | Relawan Sosial  | S1/D4      | 34   | 3  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3                       |  |      |
| Total Dari Nilai Persepsi Per Unit |               |                 |            |      | 289  | 289  | 284  | 284  | 282  | 283  | 275  | 280  | 279  | 277  |                         |  |      |
| Total Yang Terisi                  |               |                 |            |      | 83   | 83   | 83   | 83   | 83   | 83   | 83   | 83   | 83   | 83   | 83                      |  |      |
| NRR/Unsur                          |               |                 |            |      | 3,48   | 3,48 | 3,42 | 3,42 | 3,40 | 3,41 | 3,31 | 3,37 | 3,36 | 3,34 |                         |  |      |
| NRR Tertimbang Unsur               |               |                 |            |      | 0,35   | 0,35 | 0,34 | 0,34 | 0,34 | 0,34 | 0,33 | 0,34 | 0,34 | 0,34 | 0,33                    |  | 3,40 |
| <b>SKM UNIT Pelayanan</b>          |               |                 |            |      | <b>85,00</b>   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                         |  |      |

Bobot Nilai Tertimbang  Bobot Nilai rata – rata tertimbang =  $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah Unsur}}$

IKM   $\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$

Konversi IKM   $\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$

Nilai Pelayanan

#### NRR PER UNSUR

| Pertanyaan          | Jumlah Nilai Unsur | NRR/Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | NRR Tertimbang Unsur | NILAI UNSUR IKM | MUTU |
|---------------------|--------------------|-----------|------------------------|----------------------|-----------------|------|
| Persyaratan         | 289                | 3,48      | 0,10                   | 0,35                 | 87,05           | B    |
| Prosedur            | 289                | 3,48      | 0,10                   | 0,35                 | 87,05           | B    |
| Jangka Waktu        | 284                | 3,42      | 0,10                   | 0,34                 | 85,54           | B    |
| Tarif               | 284                | 3,42      | 0,10                   | 0,34                 | 85,54           | B    |
| Produk              | 282                | 3,40      | 0,10                   | 0,34                 | 84,94           | B    |
| Kompetensi          | 283                | 3,41      | 0,10                   | 0,34                 | 85,24           | B    |
| Kecepatan Online    | 275                | 3,31      | 0,10                   | 0,33                 | 82,83           | B    |
| Perilaku            | 280                | 3,37      | 0,10                   | 0,34                 | 84,34           | B    |
| Pengaduan           | 279                | 3,36      | 0,10                   | 0,34                 | 84,04           | B    |
| Sarpras             | 277                | 3,34      | 0,10                   | 0,33                 | 83,43           | B    |
| <b>IKM</b>          |                    |           |                        | <b>3,40</b>          |                 |      |
| <b>KONVERSI IKM</b> |                    |           |                        | <b>85,00</b>         |                 |      |

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (N) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NK) | MUTU PELAYANAN (X) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|--------------------|------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996      | 25,00 - 64,99                | D                  | Tidak baik                 |
| 2              | 2,60 - 3,064       | 65,00 - 76,60                | C                  | Kurang baik                |
| 3              | 3,0644 - 3,532     | 76,61 - 88,30                | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 - 4,00      | 88,31 - 100,0                | A                  | Sangat baik                |

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

## DINAS SOSIAL

PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

SEMESTER I TAHUN 2024

## NILAI IKM

85,00

Baik

## NAMA LAYANAN

## RESPONDEN

|               |   |                 |              |
|---------------|---|-----------------|--------------|
| JUMLAH        | : | 83Orang         |              |
| JENIS KELAMIN | : | L = 52 Orang /  | P = 31 Orang |
| PENDIDIKAN    | : | SD              | = 0Orang     |
|               |   | SMP             | = 1Orang     |
|               |   | SMA             | = 6Orang     |
|               |   | Diploma         | = 4Orang     |
|               |   | S1/D4           | = 63Orang    |
|               |   | S2              | = 9Orang     |
|               |   | S3              | = 0Orang     |
| PENDIDIKAN    | : | ASN             | = 8Orang     |
|               |   | TNI/POLRI       | = 4Orang     |
|               |   | Pegawai Swasta  | = 3Orang     |
|               |   | Wiraswasta      | = 10Orang    |
|               |   | Pegawai Honorer | = 11Orang    |
|               |   | Relawan Sosial  | = 40Orang    |
|               |   | Lainnya         | = 7Orang     |

Periode Semester I, 1 Januari 2023 s/d 26 Juni 2023

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

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

**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh *Template* Laporan)**