

AGUSTUS

2023



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

 dinsosbanten.go.id_Official

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
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 2023 (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	Juni 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli 2023	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli - Agustus 2023	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 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.

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

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	54	2.04
		PEREMPUAN	32	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	1%
		SLTP	36	1%
		SLTA	216	20%
		DIII	0	3%
		SI	180	66%
		S2	18	8%
3	PEKERJAAN	PNS	63	21%
		TNI	5	6%
		SWASTA	135	7%
		WIRSAUSAHA	40	24%
		LAINNYA	207	42%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

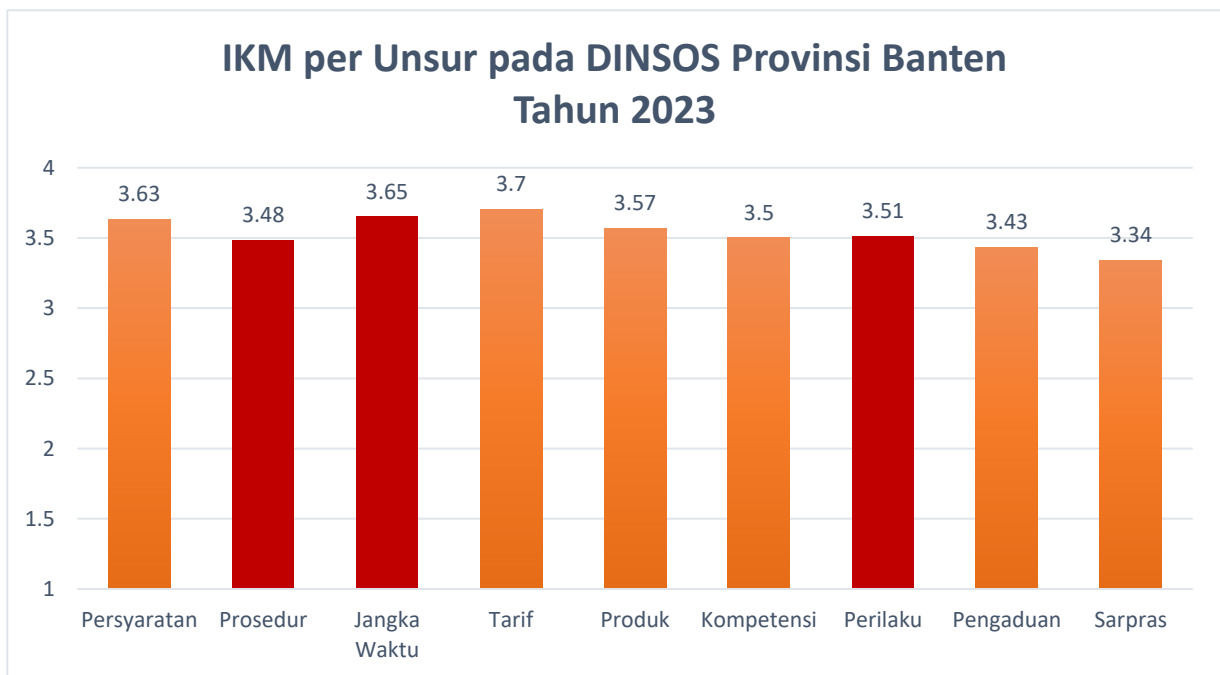
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur		3,63	3,48	3,65	3,70	3,57	3,50	3,51	3,43	3,34
Kategori		A	B	A	A	A	B	B	B	B
IKM Unit Layanan		74,07 (C atau Kurang Baik)								

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 3,43 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.7 dari unsur layanan, dan Jangka Waktu serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63.

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

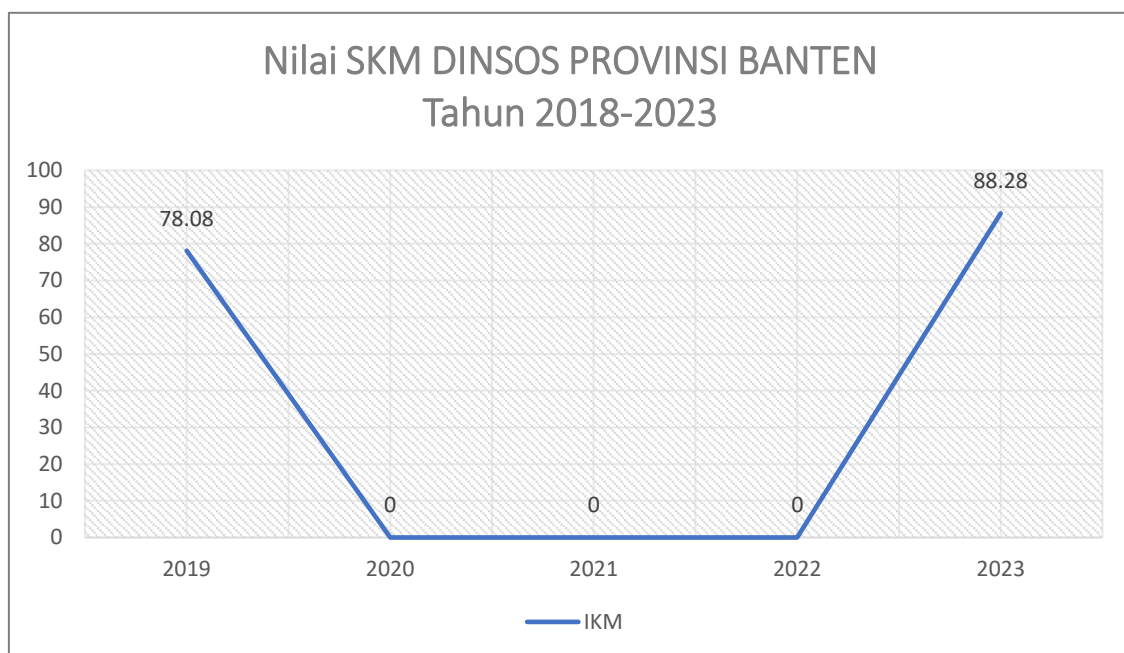
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

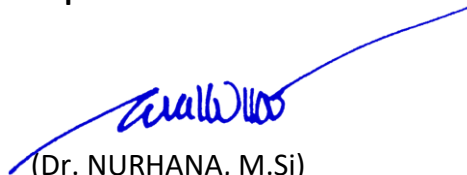
KESIMPULAN

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, Agustus 2023

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: <input type="checkbox"/> Pengangkatan Anak Oleh Orang Tua Asuh <input type="checkbox"/> Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) <input type="checkbox"/> Rehabilitasi Sosial Dasar Anak Terlantar Di Dalam Panti <input type="checkbox"/> Rehabilitasi Sosial Dasar Lanjut Usia Terlantar Di Dalam Panti <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?

Narahubung: Budi Darma S. (081288475883)

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS SOSIAL PROVINSI BANTEN

No. Rekaman : 900/ -Dinsos/VIII/2023
 Jenis Layanan : Pelayanan Dinas Sosial Provinsi Banten
 Jumlah Populasi : 86
 Jumlah Target Populasi : 86

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	
1	Laki-Laki	PNS	S2	57	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
2	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	36	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	
3	Perempuan	PNS	S1/D4	36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
4	Laki-Laki	PNS	S2	43	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
5	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	34	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
6	Laki-Laki	Pegawai Swasta	S1/D4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	Laki-Laki	PNS	S1/D4	55	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
9	Laki-Laki	Pegawai Swasta	Diploma	35	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
10	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
12	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Laki-Laki	lainnya	SMA	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	40	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
15	Perempuan	lainnya	SMA	39	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
16	Laki-Laki	PNS	S1/D4	55	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
17	Perempuan	PNS	S1/D4	43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
18	Perempuan	Wiraswasta	SMA	35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	25	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
20	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Laki-Laki	lainnya	SMA	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	Perempuan	lainnya	S1/D4	39	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
23	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	Perempuan	lainnya	S1/D4	43	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
26	Perempuan	PNS	S1/D4	42	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	
27	Laki-Laki	PNS	S1/D4	27	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
28	Laki-Laki	PNS	S1/D4	55	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
29	Laki-Laki	TNI/POLRI	S1/D4	40	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
30	Laki-Laki	TNI/POLRI	S2	42	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
31	Perempuan	PNS	S2	48	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
32	Laki-Laki	TNI/POLRI	S1/D4	41	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	

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	
33	Perempuan	Pegawai Swasta	Diploma	31	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
34	Laki-Laki	PNS	S2	46	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
35	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Perempuan	lainnya	S1/D4	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	
37	Perempuan	lainnya	S1/D4	31	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	
38	Laki-Laki	lainnya	SMA	38	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
39	Perempuan	lainnya	S1/D4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
40	Perempuan	lainnya	SMA	60	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
41	Perempuan	lainnya	SMP	46	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
42	Perempuan	Wiraswasta	SMA	36	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
43	Laki-Laki	PNS	S2	57	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
44	Laki-Laki	PNS	S1/D4	57	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
45	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	50	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
46	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	25	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	
47	Perempuan	Pegawai Swasta	S1/D4	45	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
48	Perempuan	lainnya	S1/D4	24	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
49	Laki-Laki	PNS	S1/D4	55	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
50	Laki-Laki	TNI/POLRI	S1/D4	43	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
51	Laki-Laki	TNI/POLRI	S1/D4	46	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
52	Laki-Laki	Pegawai Swasta	SMA	30	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	
53	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	42	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
54	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	Perempuan	lainnya	S1/D4	43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
56	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	39	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
57	Perempuan	lainnya	S1/D4	50	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
58	Perempuan	lainnya	SMA	60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	Perempuan	lainnya	SD	45	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
60	Perempuan	lainnya	SMA	30	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
61	Perempuan	lainnya	S1/D4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Perempuan	lainnya	S1/D4	39	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
63	Perempuan	lainnya	S1/D4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Perempuan	lainnya	SMA	43	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
65	Laki-Laki	PNS	S2	50	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
66	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	32	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
67	Perempuan	lainnya	S1/D4	45	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
68	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	42	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
69	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	29	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
70	Perempuan	lainnya	S1/D4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
71	Laki-Laki	lainnya	SMA	53	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
72	Laki-Laki	lainnya	SMA	42	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	

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	Wiraswasta	S1/D4	39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
74	Perempuan	lainnya	S1/D4	54	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
75	Laki-Laki	PNS	S1/D4	27	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3		
76	Perempuan	Wiraswasta	S1/D4	50	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4		
77	Perempuan	lainnya	Diploma	26	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
78	Perempuan	PNS	S1/D4	48	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3		
79	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	46	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3		
80	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3		
81	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	40	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3		
82	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	37	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
83	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4		
84	Laki-Laki	PNS	S1/D4	55	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3		
85	Laki-Laki	lainnya	S1/D4	46	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
86	Laki-Laki	Wiraswasta	S1/D4	45	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4		
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit					312	299	314	318	307	301	302	302	295	287			
Total Yang Terisi					86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86		
NRR/Unsur					3.63	3.48	3.65	3.70	3.57	3.50	3.51	3.51	3.43	3.34			
NRR Tertimbang Unsur					0.36	0.35	0.37	0.37	0.36	0.35	0.35	0.35	0.34	0.33		3.53	
SKM UNIT Pelayanan					88.28												

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	312	3.63	0.10	0.36	90.70	A
Prosedur	299	3.48	0.10	0.35	86.92	B
Jangka Waktu	314	3.65	0.10	0.37	91.28	A
Tarif	318	3.70	0.10	0.37	92.44	A
Produk	307	3.57	0.10	0.36	89.24	A
Kompetensi	301	3.50	0.10	0.35	87.50	B
Kecepatan Online	302	3.51	0.10	0.35	87.79	B
Perilaku	302	3.51	0.10	0.35	87.79	B
Pengaduan	295	3.43	0.10	0.34	85.76	B
Sarpras	287	3.34	0.10	0.33	83.43	B
IKM				3.53		
KONVERSI IKM				88.28		

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	30,644 - 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
TRIWULAN III TAHUN 2023**

NILAI IKM
88.28
<i>Baik</i>

NAMA LAYANAN	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 86 Orang
JENIS KELAMIN	: L = 54 Orang / P = 32 Orang
PENDIDIKAN	: SD = 1 Orang
	SMP = 1 Orang
	SMA = 17 Orang
	Diploma = 3 Orang
	S1/D4 = 57 Orang
	S2 = 7 Orang
	S3 = 0 Orang
PENDIDIKAN	: PNS = 18 Orang
	TNI/POLRI = 5 Orang
	Pegawai Swasta = 6 Orang
	Wiraswasta = 21 Orang
	Lainnya = 36 Orang
Periode Survei, 01 Juni 2023 s/d 31 Agustus 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)

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode [2019]



Dinas Sosial

PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

[2023]

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Sosial Provinsi Banten perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode 2019 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (2019)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,00	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,82	C
3	Waktu Penyelesaian	2,95	C
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,14	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,09	B
7	Perilaku Pelaksana	3,32	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,18	B
9	Sarana dan Prasarana	2,64	C

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana Prasarana	1.1 Penyediaan Aplikasi Online		√			
		1.2 Penyediaan Ruang Tunggu	√	√	√		
		1.3 Penyediaan Ruang Unit Pengaduan Layanan	√	√	√		
2	Prosedur	2.1 Pelaksanaan penyusunan Standar Prosedur Dinas Sosial		√	√		
		2.2 Penyusunan Peraturan Gubernur Urusan Sosial	√	√	√		
3	Waktu Pelaksanaan	3.1 Optimalisasi Pelayanan	√				
		3.2 Memaksimalkan layanan fornt office	√				
		3.3 Penyiapan SDM		√			

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Penyediaan Aplikasi Online	Belum	Belum maksimal masih dalam tahap kajian portal aplikasi tersistem APBD 2024		
	1.2 Penyediaan Ruang Tunggu	Sudah	Tersedianya ruang tunggu bagi pengguna layanan		
	1.3 Penyediaan Ruang Unit Pengaduan Layanan	Belum	Penyediaan ruang unit pengaduan layanan pada perubahan APBD 2023		

2	2.1 Pelaksanaan penyusunan Standar Prosedur Dinas Sosial	Sudah	Tersusunnya SOP Dinas Sosial dan terus dilakukan telaahan dan Monev		
	2.2 Penyusunan Peraturan Gubernur Urusan Sosial	Belum	Dalam tahap pengkajian akademisi		
3	3.1 Optimalisasi Pelayanan	Sudah	Terdapatnya Survei Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan langsung		
	3.2 Memaksimalkan layanan fornt office	Sudah	Tersedianya pengendalian pelayanan		
	3.3 Penyiapan SDM	Belum	Terselenggaranya kompetensi bagi SDM dinas sosial dan membuka peluang pembelajaran.		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Sosial Provinsi Banten telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 53% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut 8/15X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pengelolaan Aplikasi Pelayanan Sosial terpadu, dalam proses telaahan dan kajian dengan multi sektor, perencanaan penganggaran tahun 2024
 - Ruang Unit Pengelolaan Pengaduan Layanan, dituangkan dalam perubahan anggaran 2023
 - Kompetensi SDM, dalam tahap tindak lanjut dan belum menyeluruh melalui kompetensi langsung dan yang diselenggarakan BPSDMD Provinsi Banten.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penyediaan Ruang Unit Pengaduan Layanan	Perubahan 2023	2 Bulan		Bappeda, Biro Organisasi

	Pelaksanaan penyusunan Standar Prosedur Dinas Sosial	Penyusunan, Penyempurnaan, Uji SOP	2 Bulan		Biro Organisasi, Biro Hukum
	Penyusunan Peraturan Gubernur Urusan Sosial	Konsultasi dan koordinasi	Kurun Waktu 12 Bulan		Akademisi, Biro Hukum
	Optimalisasi Pelayanan	Optimalisasi Pelayanan	17 Hari		Umum dan kepegawaian
	Memaksimalkan layanan fornt office	Penyediaan	2 Bulan		Umum dan Kepegawaian
	Penyiapan SDM	Pembinaan, Peluang	7 Hari		BKD, Umum dan kepegawaian

Kota Serang, Agustus 2023
Kepala Dinas Sosial

(Dr. NURHANA, M.Si)
NIP. 19641010 198902 2 002

