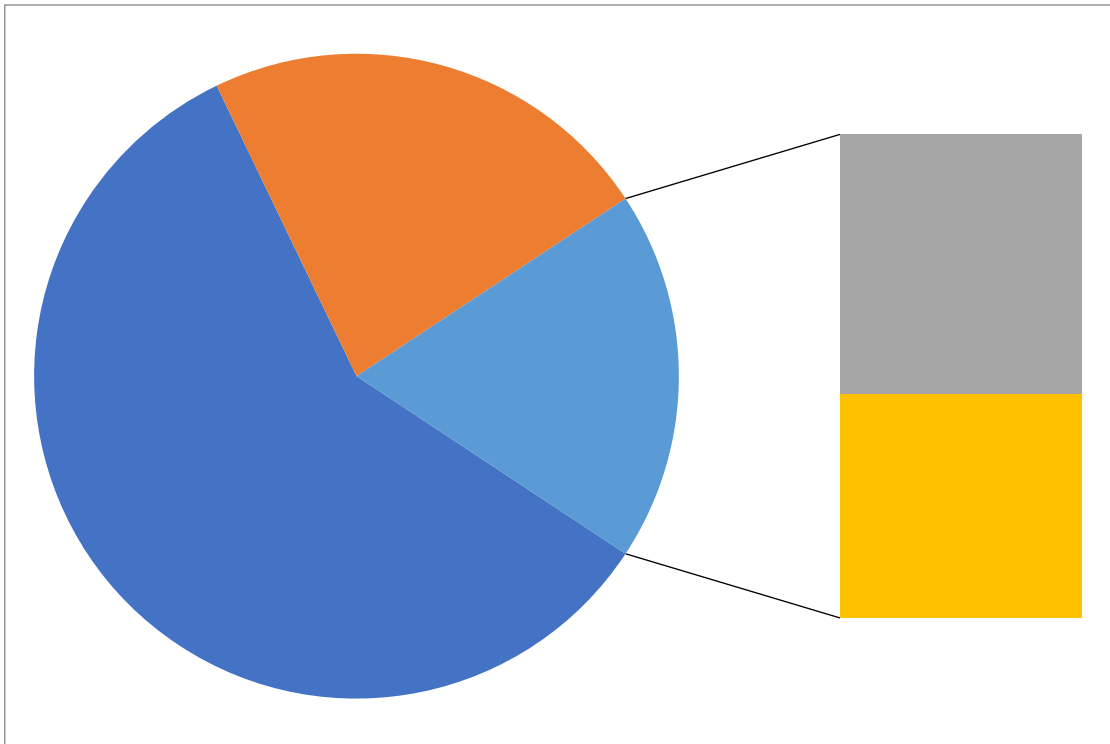


LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS SOSIAL PROVINSI SULAWESI TENGAH

TAHUN 2022

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022

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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan¹ Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan public terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan public untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di lingkup Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 061/3124/RO.ORG tanggal 19 Agustus 2022 tentang Pemberitahuan Penyampaian Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah melakukan pengisian kuisioner survei kepuasan masyarakat bagi pengguna layanan yang ada pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah serta pengolahan data hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan format yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dilakukan, Terdapat 5 bidang yang telah menyampaikan pengisian kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun ini yang hasilnya sebagai berikut :

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

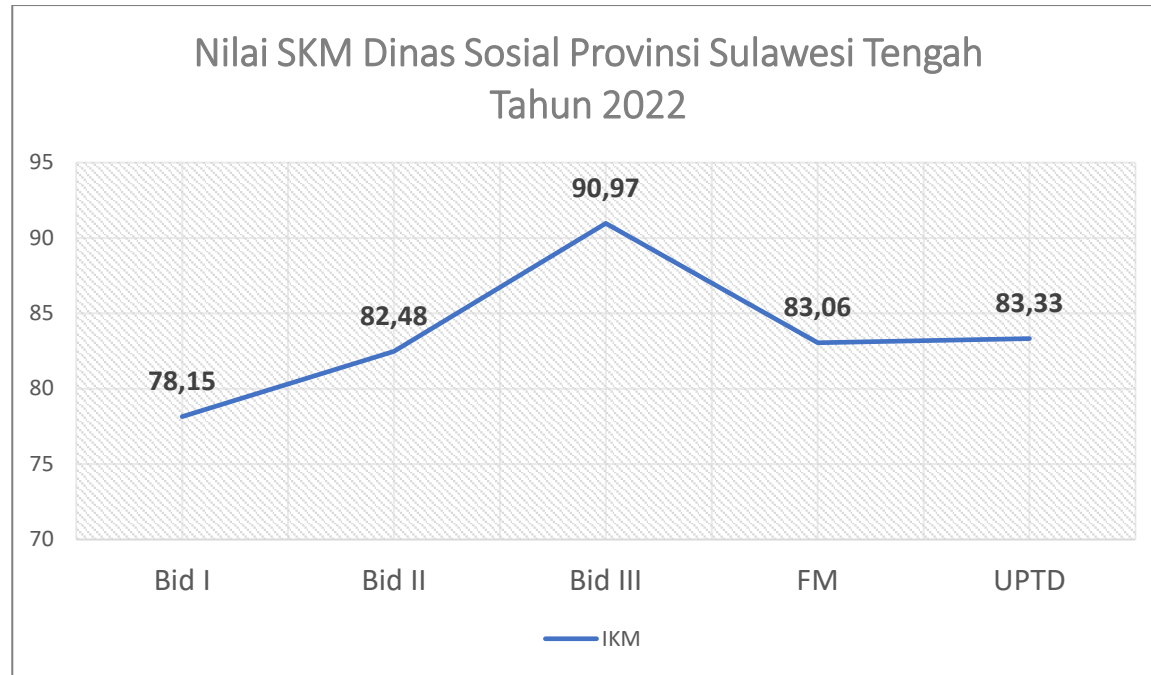
No	Bidang / Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Bidang Pemberdayaan Sosial	78.15	B (Baik)	30	Manual	Sarana dan Prasarana	Memperbaharui sarana dan prasarana yang ada serta menambah sarana dan prasarana yang belum ada
2	Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	82.48	B (Baik)	13	Manual	Prosedur	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan
3	Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial	90,97	A (Sangat Baik)	4	Manual	1. Waktu Pelayanan 2. Sarana dan Prasarana	1. Meningkatkan sosialisasi registrasi online 2. Memperbaharui sarana dan prasarana yang ada serta menambah sarana dan prasarana yang belum ada

No	Bidang / Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
4	Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin	83,06	B (Baik)	6	Manual	1. Persyaratan 2. Produk Layanan 3. Kompetensi Pelaksana	1. Memberikan pemahaman kembali kepada pengguna layanan atas SP dan SOP yang telah ditetapkan 2. Memberikan pemahaman kembali kepada pengguna layanan atas SP dan SOP yang telah ditetapkan 3. Menjalankan SOP dengan baik sehingga kompetensi / kemampuan pelaksana meningkat dan dapat bekerja profesional

No	Bidang / Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
5	Unit Pelaksana Teknis Daerah	83,33	B (Baik)	6	Manual	1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu Layanan 4. Produk Layanan	1. Memberikan pemahaman kembali kepada pengguna layanan atas SP dan SOP yang telah ditetapkan 2. Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan 3. Perbaikan / penambahan informasi waktu penyelesaian proses pelayanan yang mudah diakses pengguna layanan 4. Memberikan pemahaman kembali kepada pengguna layanan atas SP dan SOP

<i>No</i>	<i>Bidang / Unit Pelayanan Publik</i>	<i>Nilai IKM</i>	<i>Kategori</i>	<i>Jumlah responden</i>	<i>Metode SKM</i>	<i>Unsur Prioritas Perbaikan</i>	<i>Rencana Tindak Lanjut</i>
	DINAS SOSIAL	83,39	B (Baik)	59	Manual	Sarana dan Prasarana	Memperbaharui sarana dan prasarana yang ada serta menambah sarana dan prasarana yang belum ada

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi variatif peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Bidang I, Bidang II, Bidang III, FM dan UPTD pada tahun 2022 dilingkup Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB IV.KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 83,59. Nilai IKM di lingkup Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan variatif peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2022.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 5 Bidang telah menyampaikan laporannya.
3. Dari seluruh Bidang yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Palu, 31 Agustus 2022

LAMPYRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	4	3	2	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	92	92	90	113	90	90	91	85	101	
NRR / unsur	3,067	3,067	3,000	3,767	3,000	3,000	3,033	2,833	3,367	
NRR tertbg/ unsur	0,341	0,341	0,333	0,419	0,333	0,333	0,337	0,315	0,374	*) 3,126
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									78,148 **)	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,067
U2	Prosedur	3,067
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/tarif	3,767
U5	Produk layanan	3,000
U6	Kompetensi pelaksana	3,000
U7	Perilaku pelaksana	3,033
U8	Sarana dan Prasarana	2,833
U9	Penanganan Pengaduan	3,367

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 78,148 = Baik

Mutu Pelayanan :

- 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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BIDANG PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	1	4	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	1	3	4	3	3	4	3	3
5	3	3	3	4	3	2	3	2	1
6	3	4	3	4	4	4	4	3	4
7	3	4	3	4	4	3	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
ΣNilai /Unsur	40	37	40	51	42	42	46	41	47
NRR / unsur	3,077	2,846	3,077	3,923	3,231	3,231	3,538	3,154	3,615
NRR tertbg/ unsur	0,342	0,316	0,342	0,436	0,359	0,359	0,393	0,350	0,402
									*) 3,299
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									82,479

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,077
U2	Prosedur	2,846
U3	Waktu pelayanan	3,077
U4	Biaya/tarif	3,923
U5	Produk layanan	3,231
U6	Kompetensi pelaksana	3,231
U7	Perilaku pelaksana	3,538
U8	Sarana dan Prasarana	3,154
U9	Penanganan Pengaduan	3,615

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 82,479 = Baik

Mutu Pelayanan :

- 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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BIDANG PELAYANAN DAN REHABILITASI SOSIAL**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
ΣNilai /Unsur	15	15	13	16	14	14	15	13	16	
NRR / unsur	3,750	3,750	3,250	4,000	3,500	3,500	3,750	3,250	4,000	
NRR tertbg/ unsur	0,417	0,417	0,361	0,444	0,389	0,389	0,417	0,361	0,444	*) 3,639
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										90,972

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,750
U2	Prosedur	3,750
U3	Waktu pelayanan	3,250
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,500
U6	Kompetensi pelaksana	3,500
U7	Perilaku pelaksana	3,750
U8	Sarana dan Prasarana	3,250
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 90,972 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

- 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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BIDANG PEMBERDAYAAN FAKIR MISKIN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3		3	4	
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
ΣNilai /Unsur	18	19	19	24	18	18	17	19	24	
NRR / unsur	3,000	3,167	3,167	4,000	3,000	3,000	3,400	3,167	4,000	
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,352	0,352	0,444	0,333	0,333	0,378	0,352	0,444	*) 3,322
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									83,056 **)	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,167
U3	Waktu pelayanan	3,167
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,000
U6	Kompetensi pelaksana	3,000
U7	Perilaku pelaksana	3,400
U8	Sarana dan Prasarana	3,167
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83,056 = Baik

Mutu Pelayanan :

- 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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
ΣNilai /Unsur	19	19	19	23	19	19	19	19	24	
NRR / unsur	3,167	3,167	3,167	3,833	3,167	3,167	3,167	3,167	4,000	
NRR tertbg/ unsur	0,352	0,352	0,352	0,426	0,352	0,352	0,352	0,352	0,444	*) 3,333
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									83,333 **)	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,167
U2	Prosedur	3,167
U3	Waktu pelayanan	3,167
U4	Biaya/tarif	3,833
U5	Produk layanan	3,167
U6	Kompetensi pelaksana	3,167
U7	Perilaku pelaksana	3,167
U8	Sarana dan Prasarana	3,167
U9	Penanganan Pengaduan	4,000

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83,333 = Baik

Mutu Pelayanan :

- 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