

## LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MASYARAKAT 2022



DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
DESA

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dan masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan undang-undang tersebut, maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, Dinas Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan Anak Serta Pemberdayaan Masyarakat Desa

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam sebagai pengguna layanan publik diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
3. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **G. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

adapun unsur-unsur tersebut adalah :

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

##### **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Layanan Lanjutan

Adalah layanan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang ditetapkan berdasarkan Azas Assesment 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. 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).

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan Anak Serta Pemberdayaan Masyarakat Desa . Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik berlangsung untuk penyelenggaraan pelayanan publik mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2022. pengolahan data dan cluster penilaian sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### a. Bagian dalam Kuesioner

Bagian I: Deskripsi singkat kuesioner dan jenis pelayanan publik.

Bagian II : Identitas responden meliputi, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan dan jenis pelayanan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

Bagian III : Pertanyaan yang harus dijawab oleh responden atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan

#### Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur Survei Kepuasan masyarakat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori tidak sesuai diberi nilai persepsi 1, kurang sesuai diberi nilai persepsi 2, sesuai diberi nilai persepsi 3, sangat sesuai diberi nilai persepsi 4.

### 3. Penetapan Responden

Teknik penarikan sampel menggunakan table sampel dari *Krejcie dan Morgan* yang mana jumlah populasi sebanyak 77 (tujuh puluh tujuh) orang sehingga dapat diperoleh jumlah sampelnya adalah 66 (enam puluh enam) responden yang dipilih secara acak. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik didefinisikan sebagai orang yang sudah pernah menerima pelayanan publik. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, responden terpilih terdiri dari instansi pemerintah, swasta, maupun BUMN.

## C. Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan publik dengan jumlah responden sebanyak 77 (tujuh puluh tujuh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan mulai bulan Januari 2022 dengan periode penerimaan pelayanan publik dari Januari sampai dengan Desember 2022.

## 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh para penerima pelayanan publik dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi kuesioner yang telah tersedia.

## D. Pengolahan dan Analisa Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden, secara otomatis akan diolah secara kuantitatif aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga sudah sesuai dengan ketentuan/peraturan yang berlaku. Data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 1. Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Survey Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan :

$$\text{Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

#### A. Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari pelayanan publik : Dinas Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan Anak Serta Pemberdayaan Masyarakat Desa

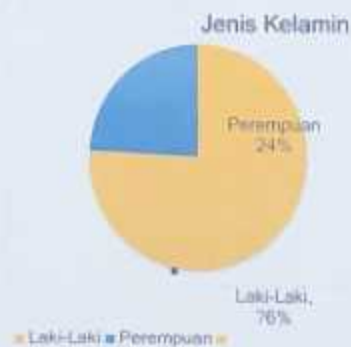
dengan data kuesioner berjumlah 66 (enam puluh enam) orang responden diperoleh:

##### 1. Data Identitas Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Data Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	50
2	Perempuan	16
	<b>Jumlah</b>	<b>66</b>

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :



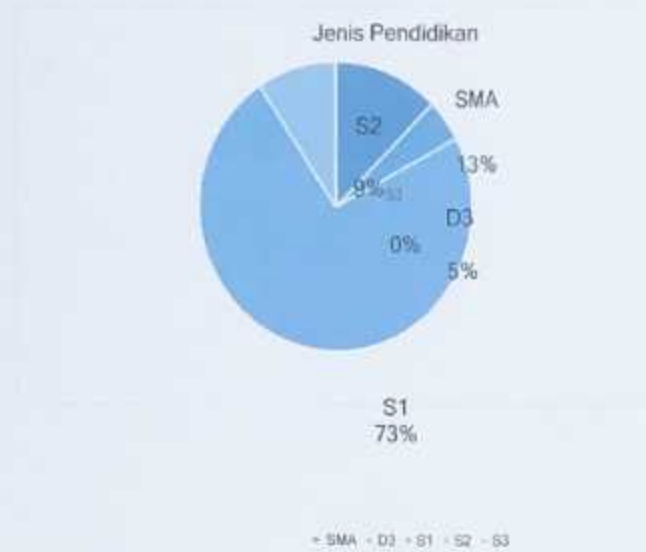
Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi pengisian kuesioner sebanyak 76%, sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 24%

## 2. Data Identitas Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	2	3
1	SMA	8
2	D3	3
3	S1	47
4	S2	6
5	S3	0

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis Pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok SMA, D3, S1, S2 dan S3. Berdasarkan grafik diatas diperoleh jenis kelompok pendidikan SMA sebanyak 13%, D3 sebanyak 5%, S1 sebanyak 73%, S2 sebanyak 9%, S3 sebanyak 0%

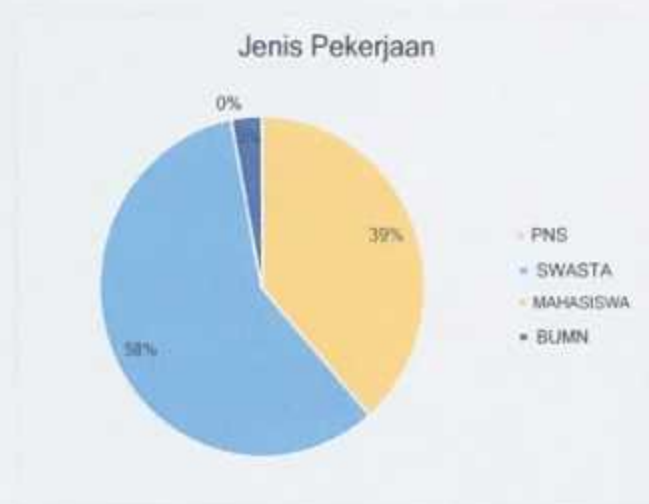
### 3. Data Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	2	3
1	PNS	25

2	SWASTA	38
3	BUMN	2
4	DOSEN	0
5	MAHASISWA	0

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut :



#### 4. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,34
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,41
3	Waktu Penyelesaian	3,24
4	Layanan Keberlanjutan	3,8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19
6	Kompetensi Pelaksana	3,29
7	Perilaku Pelaksana	3,32
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29
9	Sarana dan Prasarana	3,79

Untuk mengetahui nilai survey:

$$(3,34 \times 0,1) + (3,41 \times 0,1) + (3,24 \times 0,1) + (3,8 \times 0,1) + (3,19 \times 0,1) + (3,29 \times 0,1) + (3,32 \times 0,1) + (3,29 \times 0,1) + (3,79 \times 0,1) = \text{Survei Kepuasan Masyarakat}$$

**Penyelenggara Pelayanan 3,069**

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana pada Tabel 5 dengan cara sebagai berikut :

a. Nilai Konversi

$$= \text{Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan} \times 25$$

$$= 3,069 \times 25 = \mathbf{76,73}$$

b. Mutu Pelayanan: **B**

c. Kinerja Unit Pelayanan: **Baik**

Tabel 6. Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik

## 5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tabel 7. Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,34	0,334
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,41	0,341
3	Waktu Penyelesaian	3,24	0,324
4	Layanan Keberlanjutan	3,8	0,4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,19	0,319
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,33
7	Perilaku Pelaksana	3,32	0,332
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	0,329
9	Sarana dan Prasarana	3,79	0,379
Nilai Indeks (NI)			3,069
Indeks Kepuasan Masyarakat			76,73

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel 5, 3,0644

– 3,532 atau dalam kategori kinerja layanan Baik. Predikat tersebut merupakan sebuah apresiasi oleh masyarakat dan stakeholder pengguna layanan . Dinas Sosial Pemberdayaan dan Perlindungan Anak Serta Pemberdayaan Masyarakat Desa

#### **B. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik, pada semua unsur pelayanan secara umum memang sudah baik namun kedepan terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi hingga berkinerja sangat baik "A". Hal ini merupakan tugas yang tidak mudah bagi unit layanan publik BSSN dan dibutuhkan dukungan dari seluruh pihak terkait guna mewujudkan pelayanan prima kepada stakeholder.