

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN  
INOVASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL ANTAR  
KE DESA (PAK SOTARSA)**



**Dibuat Oleh:**  
**SUSIANI,S.AP**

**KANTOR KECAMATAN HALONG  
KABUPATEN BALANGAN  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanajatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “PAK SOTARSA” Tahun 2022 di buat oleh Tim Pak Sotarsa Kecamatan Halong telah diselesaikan. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan mulai bulan Juli sampai dengan september 2022.

Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih kepada masyarakat Kabupaten Balangan yang telah berkenan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “PAK SOTARSA” dan kepada semua pihak sehingga dalam pelaksanaan survei ini dapat berjalan lancar tidak ada kendala berarti. Laporan ini tentu masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan laporan ini.

Akhirnya kami berharap semoga Laporan tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada inovasi “PAK SOTARSA” Tahun 2022 Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ini menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi Masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Balangan, sehingga bermunculan lebih banyak lagi inovasi-inovasi lainnya yang dapat membantu mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Halong, 14 September 2022

Camat Halong

**Rusmin Nuriadin,S.Aq,S.Sos**  
Pembina / IV a  
NIP. 19680321 199101 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	3
C. Waktu dan Tempat .....	3
<b>BAB II METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>4</b>
A. Dasar Hukum .....	4
B. Metodologi .....	5
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>7</b>
A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	7
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>11</b>
A. Kesimpulan .....	11
B. Saran .....	11

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi yang harus diwujudkan bagi seluruh warga Negara dalam pemenuhan kebutuhan material, spiritual dan sosial agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan kehidupan sosialnya. Kesejahteraan sosial merupakan tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Dan salah satu langkah pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu layanan yang efektif, efisien dan akuntabel yang diarahkan untuk masyarakat secara langsung.

Pelayanan kesejahteraan sosial merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada warga Negara dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Dan salah satu esensi pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk layanan yang efektif, efisien dan akuntabel yang diarahkan untuk masyarakat. Pembangunan saat ini dihadapkan pada beberapa isu global yang cukup menantang.

#### **B. Maksud dan Tujuan**

1. Adapun maksud dibentuknya Inovasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial Antar Kedesa (PAK SOTARSA) di Kantor Kecamatan Halong adalah upaya memperlancar dan mempermudah, serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan efisien, sehingga keterlambatan penyaluran kegiatan kesejahteraan sosial dapat berkurang.
2. Tujuan inovasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial Antar Kedesa (PAK SOTARSA) yaitu : Untuk memperlancar dan mempermudah penyaluran pelayanan kesejahteraan sosial ke desa karena mayoritas

wilayah kerja kecamatan Halong adalah pegunungan dan masih sulit jaringan internet dalam penggunaan media sosial.

### **C. Waktu dan Tempat**

Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini pada tahun anggaran 2022 yang dilaksanakan di wilayah kerja Kantor Kecamatan Halong, dengan lama waktu survei berkisar antara 4 (empat) sampai dengan 6 (enam) bulan yang dilaksanakan oleh Tim Pak sotarsa Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **A. Dasar Hukum**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administrasi.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik, yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan mutu pelayanan publik tersebut

#### **B. Metodologi**

Metodologi yang digunakan dalam survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei yang dilakukan oleh Tim Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan terhadap inovasi “PAK SOTARSA” Kantor Kecamatan Halong. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pada inovasi “PAK SOTARSA”.

##### **1. Tahapan Survei**

Pelaksanaan survei terhadap inovasi “PAK SOTARSA” pada Kantor Kecamatan Halong di Kabupaten Balangan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survey;
- e. Mengolah hasil survey;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil

2. Penetapan Responden, Lokasi, dan waktu Pengumpulan Data  
Responden merupakan warga Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yang menggunakan layanan inovasi “PAK SOTARSA” pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Lokasi penelitian bertempat di wilayah kerja kecamatan Halong Kabupaten Balangan dengan waktu pengumpulan data periode bulan Juli sampai September tahun 2022.
3. Pengolahan Data  
Data pada survei ini diolah dengan menggunakan nilai rata-rata terhitung masing-masing unsur. Setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memeroleh nilai kepuasan masyarakat terhadap inovasi “PAK SOTARSA” ini digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{total nilai}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan antara 25 – 100, maka hasil penelitian tersebut dapat dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{\text{Kepuasan Masyarakat} \times 25}$$

Tabel interval nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 2.1 Interval Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
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 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data yang telah didapat melalui metode survey ini dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft axcel.

#### 4. Laporan Hasil Survei

Hasil akhir kegiatan survei ini disusun dengan materi indeks setiap unsur dan hasil evaluasi monitoring terhadap inovasi “PAK SOTARSA”.

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**

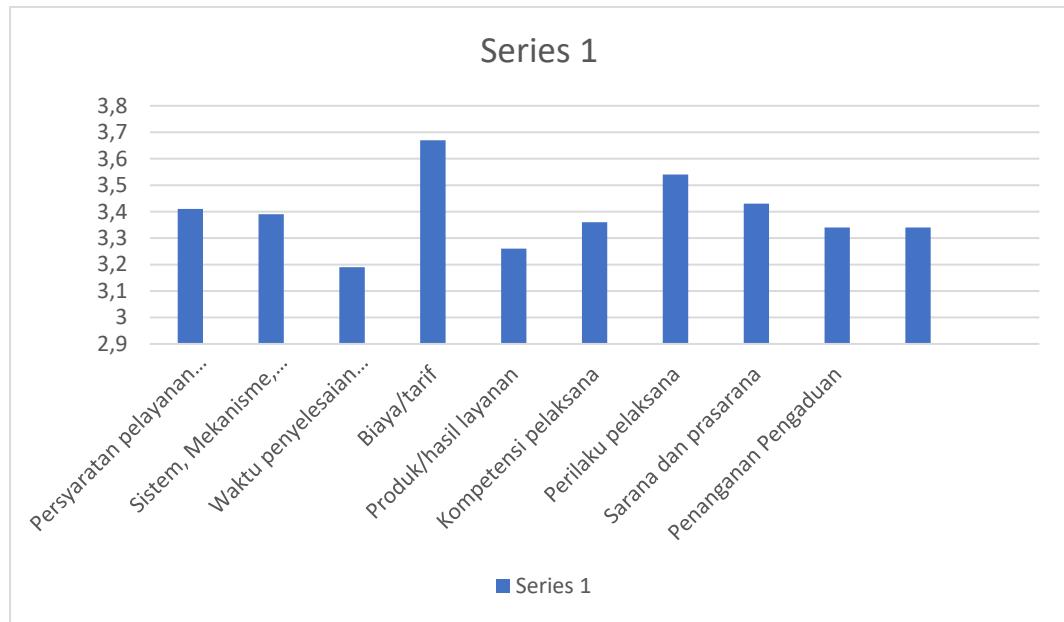
Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Inovasi “Pak Sotarsa” pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan diperoleh dengan survey online dengan 46 responden yang telah berpartisipasi memberikan pendapat mengenai pengalamannya menggunakan inovasi “Pak Sotarsa” dalam memperoleh pelayanan dari pegawai Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan melalui inovasi “Pak Sotarsa”. Unsur dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur dalam inovasi tersebut.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata-rata perunsur seperti pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Nilai Rata-rata Setiap Unsur

	Unsur Pelayanan Pada Inovasi	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan pada Inovasi	3,41
U2	Sistem, Mekanisme, prosedur	3,39
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,19
U4	Biaya/tarif	3,67
U5	Produk/hasil layanan	3,26
U6	Kompetensi pelaksana	3,36
U7	Perilaku pelaksana	3,54
U8	Sarana dan prasarana	3,43
U9	Penanganan Pengaduan	3,34

Grafik Nilai Rata-rata Tiap Unsur pelayanan pada Inovasi “Pak Sotarsa” dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Tiap Unsur

Dari Gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa pada Tahun 2022 inovasi “Pak Sotarsa” ini unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat di unsur biaya/tarif. Hal ini dikarenakan semua pengurusan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Nilai terendah menurut persepsi responden ada pada unsur waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini memperlihatkan kelemahan atau kekurangan yang diterima responden terhadap inovasi “Pak Sotarsa” pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

## B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuisioner, maka didapat hasil tabulasi data sebagai berikut:

Tabel 3.2 Tabulasi Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi “Pak Sotarsa”.

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR Perunsur	3,41	3,39	3,19	3,67	3,26	3,36	3,54	3,43	3,34	
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,35	0,40	0,36	0,37	0,39	0,38	0,37	3,56
IKM Inovasi Mama TB										<b>85,08</b>

Berdasarkan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 seperti berikut:

Tabel 3.3 Interval Indeks Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Nilai Kinerja
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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan tahun 2021 melalui inovasi “Pak Sotarsa” dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah Konversi = **85,08**

Mutu Pelayanan melalui inovasi = **B**

Nilai Kinerja = **Baik**

Secara umum penerima layanan memberikan penilaian 85,08 atau Baik, namun memerlukan peningkatan pada setiap unsur agar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap inovasi “Pak Sotarsa” pada tahun berikutnya lebih baik. Beberapa masalah yang perlu penanganan antara lain:

- Unsur waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3,19. Responden yang memberi nilai cepat sebanyak 73,9% yang menilai sangat cepat sebanyak 31,4% dan ada responden menjawab lambat sebanyak 2,2%. Responden

menganggap masyarakat yang menerima bantuan “Pak Sotarsa”. Sebagian responden mengharapkan agar inovasi “Pak Sotarsa” Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap unsur waktu penyelesaian pada inovasi “Pak Sotarsa” inovasi dari Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan telah melakukan upaya perbaikan layanan melalui inovasi ini. Hal tersebut diantaranya;

- a. Membuat grup Whatsapp (WA) dengan perangkat desa kasi kesra untuk memudahkan penyampaian laporan
- b. Melakukan sosialisasi dan koordinasi kepada perangkat desa dan masyarakat.
- b. Memperlancar dan mempermudah penyaluran pelayanan kesejahteraan sosial ke desa
- c. Unsur produk hasil layanan mendapat nilai rata-rata terendah kedua, yaitu 3,26. Sebanyak 65,2% responden menilai sesuai serta 30,4% responden menilai sangat sesuai dan sebanyak 4,4% responden menilai tidak sesuai. Hal ini menggambarkan bahwa hasil dari inovasi “PAK SOTARSA” dapat lebih mudah dan efisien d laksanakan.
- d. Setiap unsur memiliki rata-rata nilai Baik atau Sesuai dan untuk unsur Persyaratan pelayanan dan perilaku pelaksana yang memiliki nilai Sangat Baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas Pelayanan kesejahteraan antar ke desa oleh Kantor Kecamatan Halong melalui inovasi “Pak Sotarsa” dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari jumlah 9 unsur pelayanan adalah 85,08 dengan mutu pelayanan B berkategori Baik.
2. Dua unsur yaitu waktu penyelesaian dan produk/hasil layanan, memiliki mutu pelayanan B. Hal ini menjadi catatan untuk perbaikan dalam inovasi “Pak Sotarsa”.

#### **B. Rekomendasi**

1. Perlu dilakukan evaluasi terhadap proses pada inovasi “Pak Sotarsa” agar kualitas layanan semakin meningkat.
2. Melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pada unsur-unsur bernilai baik.