

**PEMERINTAH KABUPATEN  
LIMA PULUH KOTA**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2021**

**PEMERINTAH KABUPATEN  
LIMA PULUH KOTA**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2021**

# DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
Daftar Tabel.....	ii
A. PENDAHULUAN.....	1
a. Latar Belakang.....	1
b. Maksud tujuan dan Hasil yang ingin dicapai.....	2
c. Sasaran .....	2
B. DASAR PELAKSANAAN.....	2
C. BIAYA .....	2
D. PELAKSANAAN .....	3
E. HASIL PENILAIAN INDEKS .....	3
F. KESIMPULAN DAN SARAN .....	6

## LAMPIRAN

- Rekapitulasi Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
- Format Kuesioner SKM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	3
Tabel 2.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	3
Tabel 3.	Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima.....	4
Tabel 4.	Kategori Mutu Pelayanan.....	5
Tabel 5.	Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan.....	6

## A. PENDAHULUAN

### a. Latar Belakang

Kedudukan Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota telah diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 77 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial. Bahwa Dinas Sosial mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang Sosial yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah Kabupaten.

Dinas Sosial memiliki 1 bagian Sekretariat dan 3 Bidang (Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, Bidang Rehabilitasi Sosial dan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial). Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 87 Payakumbuh, Kelurahan Koto Tangah Balai Nan Duo Kecamatan Payakumbuh Barat.

Dinas Sosial mendukung visi Bupati yaitu “Mewujudkan Lima Puluh Kota yang Madani, Beradat dan Berbudaya dalam Kerangka Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”, mendukung Misi ke 1 Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berbudaya dan berdaya saing berlandaskan keimanan, Misi ke 4 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui reformasi birokrasi seutuhnya. Tujuan Misi 1 : Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia, Tujuan Misi 4 : Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota adalah:

1. Meningkatnya Pemenuhan Kebutuhan Dasar, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial, perlindungan dan jaminan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).
2. Meningkatnya Peran Aktif Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
3. Meningkatnya Akurasi DTKS dan Kepedulian Sosial.
4. Meningkatnya Nilai Akuntabilitas Kinerja.

Dari Indikator Kinerja Utama (IKU) diatas, maka perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan pemberdayaan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur penilaian yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Maksud, Tujuan dan Hasil Yang Ingin Dicapai

a) Maksud dan Tujuan Pelaksanaan

- Maksud Pelaksanaan Survey kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota adalah untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.
- Adapun Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota secara berkala langsung dari pandangan masyarakat secara tertulis melalui Koesioner SKM dan sebagai bahan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Publik selanjutnya.

b) Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah :

Kajian data yang memuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota kepada masyarakat yang dilaksanakan sampai dengan diketahuainya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

c. Sasaran

- Dinas Sosial sebagai unit pelayanan Pemerintah kepada Masyarakat
- Masyarakat sebagai responden

## **B. DASAR PELAKSANAAN**

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).
2. Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 58 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2019 Nomor 58)

## **C. BIAYA**

Biaya pelaksanaan untuk kegiatan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota.

## D. PELAKSANAAN

### Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Jumlah responden merupakan masyarakat yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota untuk suatu urusan baik itu urusan pelayanan surat keterangan DTKS, Surat Reaktifasi PBI JKN, Rekomendasi anak terlantar, anak putus sekolah penyandang disabilitas ke balai latihan, dan calon orang tua asuh (COTA) dan urusan lainnya.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Sosial yang dilaksanakan setiap hari pada waktu jam kerja mulai dari bulan Agustus s/d September 2021.

## E. HASIL PENILAIAN INDEKS

Dari Pelaksanaan Survey selama 2 (dua) Bulan lamanya dengan pengisian langsung dari masyarakat maka petugas berhasil mengumpulkan sebanyak 150 Kuesioner dengan data terisi dengan baik dan data lengkap sesuai dengan point-point yang dimintakan pada Kuesioner sehingga data tersebut dapat diolah dan dianalisis lebih Lanjut.

Dari 150 kuesioner yang mengisi data pribadinya lengkap adalah sebagai berikut :

#### a. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden
Laki-laki	45
Perempuan	105
Tidak diketahui	-
Jumlah	150

Tabel 1. Jenis Kelamin

#### b. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden
SD	25
SLTP	33
SLTA	72
DIII	0
S1	19
S2	1
Tidak diketahui	-
Jumlah	150

Tabel 2. Berdasarkan Pendidikan

c. Data responden Berdasarkan Jenis Layanan yang diterima

Layanan yang diterima	Responden
Surat Keterangan DTKS	65
Reaktifasi PBI JKN	81
Umum	4
DII	0
Jumlah	150

Tabel 3. Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang harus diukur melalui kualitas pelayanan, sarana prasarana, serta sumber daya manusia memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
2. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
4. **Biaya / Tarif Pelayanan**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu kondisi sarana dan prasana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Dalam pelaksanaan Penilaian SKM dihitung dengan menggunakan “ Nilai Rata-rata Tertimbang “ masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

X = jumlah unsur yang disurvei

Contoh : jika di kaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval (NIK)	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 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4. Kategori Mutu Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,33
2	Prosedur Pelayanan	3,26
3	Waktu Pelayanan	3,24
4	Biaya / Tarif Pelayanan	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52
6	Kopetensi Pelaksana	3,35
7	Perilaku Pelaksana	3,42
8	Penanganan Pengaduan	3,33
9	Sarana dan Prasarana	3,88

Tabel 5. Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan

Maka untuk mengetahui indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(No.1 \times 0,11) + (No.2 \times 0,11) + (No.3 \times 0,11) + (No.4 \times 0,11) + (No.5 \times 0,11) + (No.6 \times 0,11) + (No.7 \times 0,11) + (No.8 \times 0,11) + (No.9 \times 0,11) = 3,446666$$

Dengan demikian nilai SKM unit Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar  
= 3,446666 X 25  
= **86,17**
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

## F. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian hasil penghitungan SKM bulan Agustus s/d September Tahun 2021 pada Dinas Sosial diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Sosial secara umum dapat dikatakan **BAIK** dengan nilai SKM 86,17 dengan nilai indeks rata-rata 3,446666
2. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah Biaya / tarif pelayanan dengan hasil 4.00. Dari data ini di ketahui bahwa di Dinas Sosial Kabupaten Lima Puluh Kota semua jenis pelayanan yang di minta biayanya gratis.
3. Unsur yang mempunyai nilai rata-rata yang terendah terdapat pada waktu pelayanan dengan hasil rata-rata 3,24, meskipun berada pada rengking terendah unsur ini masih dalam kategori baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan yang ada sekarang yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk meraih nilai SKM yang lebih tinggi.
2. Tetap melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan petunjuk yang ada.

Payakumbuh , 1 Oktober 2021



KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

*[Handwritten Signature]*

**HARMEN, SH**  
NIP.19670816 199308 1 001







PENGOLAHAN DATA

No	Unsur Pelaksana	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,33
2	Prosedure Pelayanan	3,26
3	Waktu Pelayanan	3,24
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,52
6	Kompetensi Pelaksana	3,35
7	Perilaku Pelaksana	3,42
8	Penanganan Pengaduan	3,33
9	Sarana dan Prasarana	3,88

BENTUK MUTU PELAYANAN INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM) DINAS SOSIAL KABUPATEN LIMA PULUH KOTA BULAN OKTOBER 2021		
<b>NILAI IKM BAIK</b>  <div style="font-size: 48px; font-weight: bold;">86,17</div>	Jumlah Responden <span style="float: right;">150 Orang</span> Nama Layanan = <span style="float: right;">65 Orang</span>	Suket DTKS Reaktifasi PBI JKN = <span style="float: right;">81 Orang</span> Umum = <span style="float: right;">4 Orang</span> DLL = <span style="float: right;">0 Orang</span>
	Janis Kelamin <span style="float: right;">L = 45 Orang</span> <span style="float: right;">P= 105 Orang</span>	Pendidikan <span style="float: right;">SD= 25 Orang</span> <span style="float: right;">SMP= 33 Orang</span> <span style="float: right;">SMA= 72 Orang</span> <span style="float: right;">DIII= 0 Orang</span> <span style="float: right;">S1= 19 Orang</span> <span style="float: right;">S2= 1 Orang</span>
Periode Survei = AGUSTUS dan SEPTEMBER 2021		
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT		

## CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Tanggal Survei :	Jam Survei :	08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
------------------	--------------	--	--

#### PROFIL

Jenis kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis layanan yang diterima : .....(misal : Surat Ket DTKS, Reaktifasi Kepesertaan BPJS, dll)

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<b>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya ?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuia d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>6 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
<b>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	<b>9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
<b>5 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		