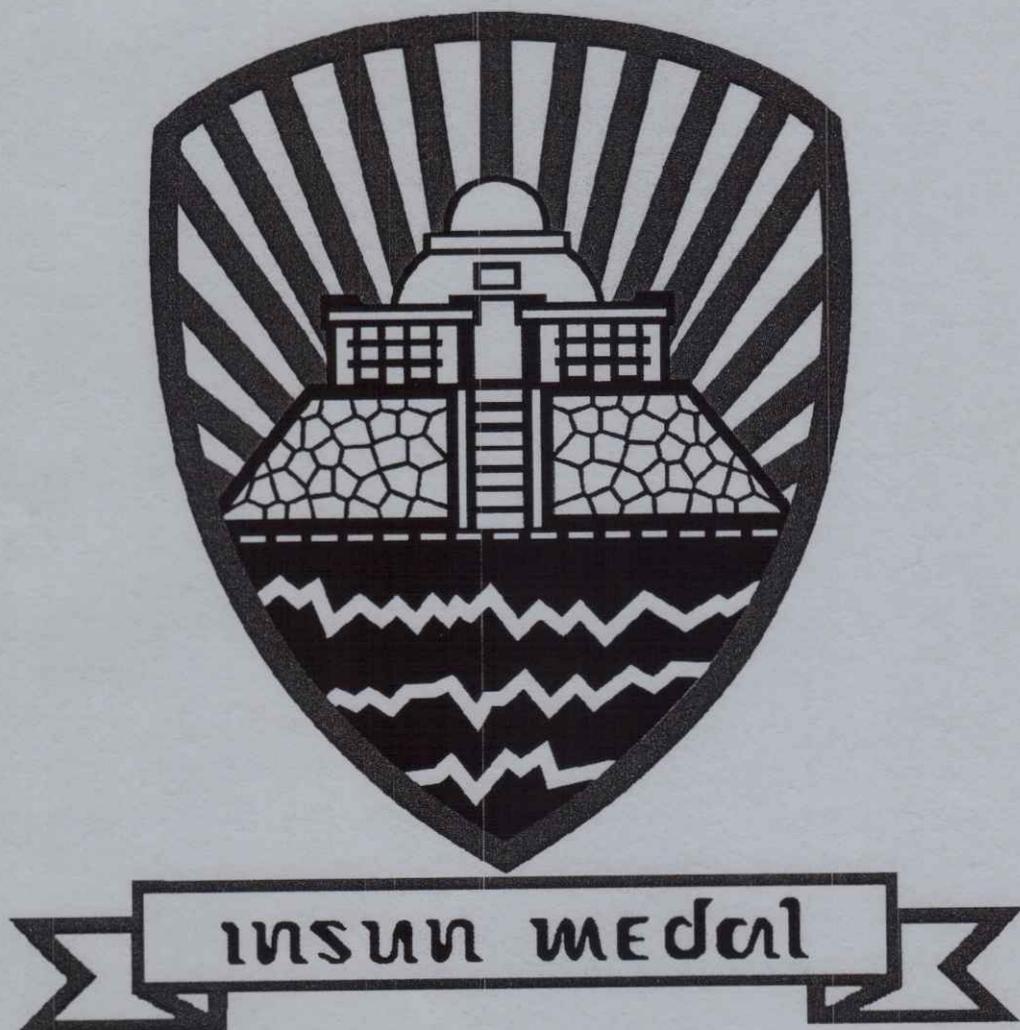


DINAS SOSIAL  
KABUPATEN SUMEDANG



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
TRIWULAN I TAHUN 2022

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan penilaian mandiri sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tinggi. Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi, berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah salah satunya adalah transformasi pada pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Penguatman pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk melayani masyarakat agar haknya tetap dilayani sebagai warga negara.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini cenderung belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

#### 1.4. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Triwulan I dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan April 2022.

No.	Nama Tahapan Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	2			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Melaksanakan rapat internal persiapan survey kepuasan masyarakat												
2	Menyusun Rencana Kegiatan												
3	Pelaksanaan Survey												
4	Evaluasi												
5	Menyusun Rencana Tindak Lanjut												
6	Penyusunan Laporan Akhir												

## BAB II

### LAPORAN HASIL SURVEY

#### 2.1. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dalam bentuk link web sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Secara umum, bagian kuesioner dibagi menjadi 4 bagian, yaitu :

1. Bagian Pertama

Berisikan Jenis Kelamin dan Usia

2. Bagian Kedua

Berisikan identitas Pendidikan dan Pekerjaan,

3. Bagian Ketiga

Berisikan Jenis Layanan yang Diterima

4. Bagian Keempat

Berisikan daftar pertanyaan yang mencakup sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, 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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8) 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.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10) Keseluruhan Pelayanan

Keseluruhan Pelayanan Adalah Pelayanan Yang diberikan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara keseluruhan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam Link kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sesuai sampai dengan tidak baik/tidak sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2;
- 3) sesuai, diberi nilai 3;
- 4) sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 2.2. Perhitungan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Berikut Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (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

### 2.3. Deskripsi Hasil

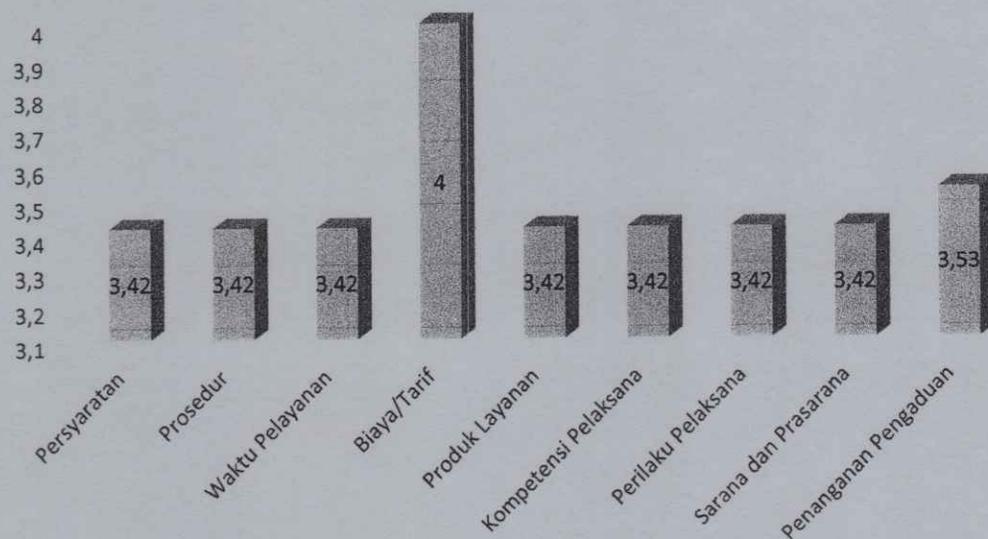
Berdasarkan hasil pengumpulan data dari setiap Usur, diperoleh data sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,42	0,376
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42	0,376
U3	Waktu Penyelesaian	3,42	0,376
U4	Biaya/Tarif	4	0,44
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	0,376
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	0,376
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	0,376
U8	Sarana dan Prasarana	3,42	0,376
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	0,389
<b>Jumlah</b>			<b>3,465</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			<b>86,625</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK</b>

Dari tabel di atas dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sebesar **86,625** atau kategori **B** dengan kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Di bawah ini Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan :

TABEL NILAI RATA-RATA PER UNSUR



## 2.4 Analisis

Dari tabel diatas kami melakukan analisis dengan menggunakan 2 (dua) metode analisis antara lain :

1. Analisis Univariat
2. Analisis Bivariat

### 2.4.1 Analisis Univariat

Analisis Univariat merupakan analisis yang menggambarkan hasil dari penelitian berupa angka-angka. Dan berikut kami sajikan tabel hasil SKM Tahun 2022 Triwulan I sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR Thn 2022 Triwulan I	
U1	Persyaratan	3,42	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42	
U3	Waktu Penyelesaian	3,42	
U4	Biaya/Tarif	4	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	
U8	Sarana dan Prasarana	3,42	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>86,62</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>BAIK</b>	

1. Pada Tahun 2022 Triwulan I Nilai Tertinggi di peroleh dari unsur Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 4 poin.
2. Unsur Persyaratan tahun 2022 Triwulan I memperoleh 3,42 poin terdapat.
3. Unsur Mekanisme dan Prosedur 2022 Triwulan I memperoleh 3,42 poin.
4. Unsur Penyelesaian Tahun 2022 Triwulan I memperoleh 3,42 poin.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Tahun 2022 Triwulan I memperoleh 3,42 poin.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana Tahun 2022 Triwulan I memperoleh 3,42 poin.
7. Unsur Perilaku Pelaksana Tahun 2022 Triwulan I memperoleh 3,42 poin.

8. Unsur Perilaku Pelaksana Tahun 2022 Triwulan I memperoleh 3,42 poin.
9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan Tahun 2022 Triwulan I memperoleh 3,53 poin.

Berdasarkan hasil analisis dari capaian tahun 2022 Triwulan I seluruh unsur mengalami Nilai Rata-Rata Tertimbang Yang Baik. Dengan demikian untuk capaian target pada tahun 2022 Triwulan I mencapai target.

#### 2.4.2 Analisis Bivariat

Analisis Bivariat yang akan kami uraikan merupakan analisis hubungan antara unsur – unsur penilaian survey yang kami laksanakan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dengan Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur akan saling berhubungan dan saling menunjang dikarena di dalam unsur sistem, mekanisme Prosedur akan terdapat unsur persyaratan. Capaian kenaikan unsur persyaratan akan naik seiring dengan sistem, mekanisme prosedur yang simple dan sesuai.
2. Unsur Persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian menurut analisis yang kami laksanakan unsur ini sangat berhubungan dan ketergantungan dimana apabila persyaratan yang sudah ditentukan apabila sudah lengkap maka waktu penyelesaian akan relatif cepat.
3. Unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif dan unsur produk spesifikasi jenis layanan berdasarkan dari analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu unsur persyaratan yang di buat tergantung dari ada tidak adanya biaya pelayanan dan persyaratan yang di tetapkan juga tergantung dari jenis produk layanan karena setiap jenis produk layanan akan berbeda persyaratannya, dimana unsur persyaratan harus jelas sesuai dengan unsur jenis layanan/produk layanan. Pada Dinas Sosial Kabupaten Sumedang unsur persyaratan dengan unsur produk jenis layanan sudah selaras.
4. Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur dengan unsur waktu penyelesaian dan unsur produk jenis layanan dari hasil analisis saling berhubungan dan sudah cukup sesuai sehingga bisa mendongrak nilai survey kepuasan masyarakat.
5. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur waktu penyelesaian, produk jenis layanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah cukup baik dimana unsur kompetensi pelaksana bisa mendorong unsur-unsur pelayanan yang lain capaiannya bisa lebih baik.

6. Unsur Perilaku Pelaksana sangat berhubungan secara langsung dengan semua unsur layanan sehingga perilaku pelaksana merupakan bagian penting pada proses pelayanan. Perilaku pelayana Dinas Sosial Kabupaten Sumedang dengan penerapan budaya layanan 3S (Senyum, Salam, Sapa), budaya perilaku berpakaian yang rapih dan lengkap. unsur perilaku pelaksana untuk tahun 2022 menunjukan nilai yang cukup baik.

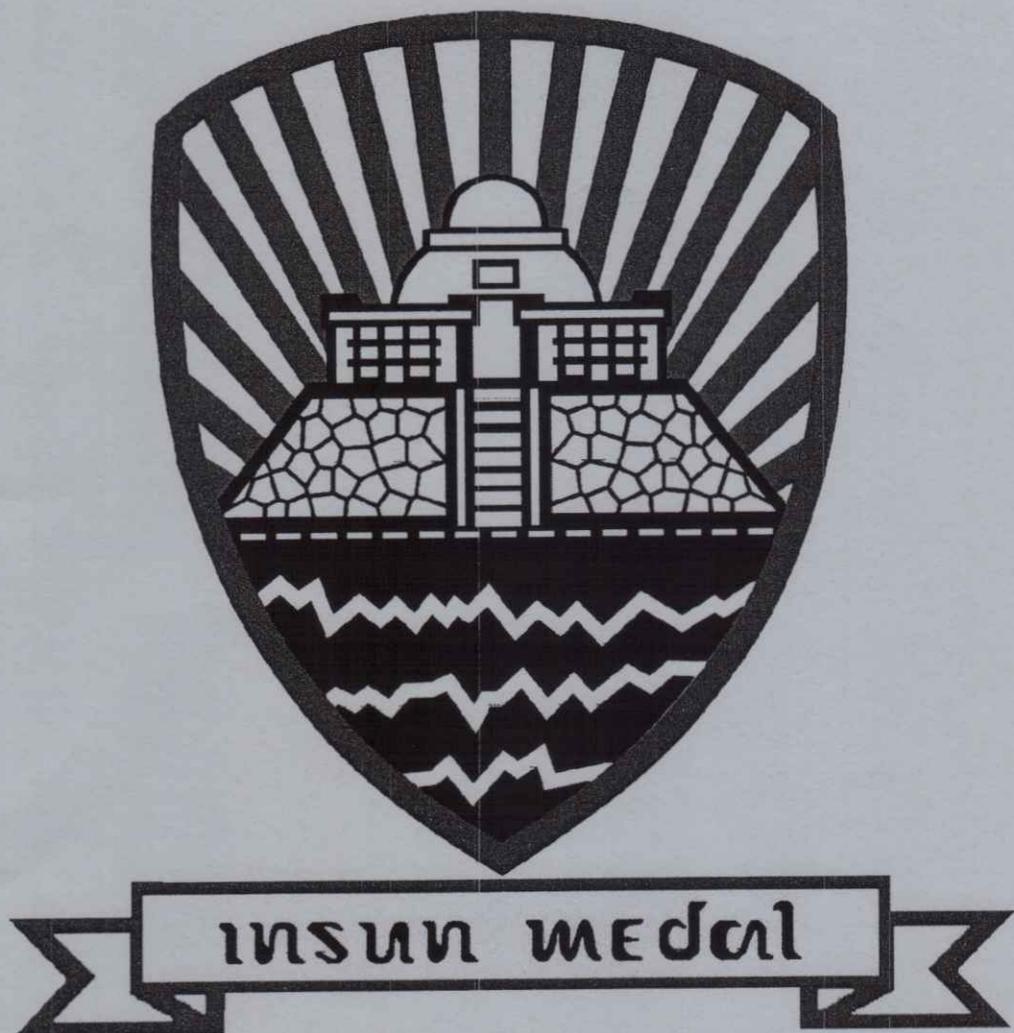


REKAPITULASI HASIL SURVEY KEMPUASAN LAYANAN  
SKPD DINAS SOSIAL  
PERIODE Triwulan 1 TAHUN 2022

NO	RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN										SARAN / MASUKAN
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Responden1	3	3	3	4	3	3	3	4	1	Tingkatkan	
2	Responden2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Lebihdtingkatkan lagi	
3	Responden3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	Bagus	
4	Responden4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	Sae	
5	Responden5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Tingkatkan	
6	Responden6	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Bagus	
7	Responden7	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Tingkatkan	
8	Responden8	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Sae	
9	Responden9	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Sangat bagus	
10	Responden10	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Sae	
11	Responden11	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Bagus	
12	Responden12	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Tingkatkan	
13	Responden13	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Bagus baik	
14	Responden14	4	4	4	4	4	4	4	4	1	-	
15	Responden15	4	4	4	4	4	4	4	4	1	-	
16	Responden16	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-	
17	Responden17	4	4	4	4	4	4	4	4	1	-	
18	Responden18	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Baik	
19	Responden19	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-	
20	Responden20	4	4	4	4	4	4	4	4	1	-	
21	Responden21	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Tingkatkan	
22	Responden22	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-	
23	Responden23	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Bagus	
24	Responden24	3	3	3	4	3	3	3	3	1	-	
25	Responden25	4	4	4	4	4	4	4	4	1	-	
26	Responden26	4	4	4	4	4	4	4	4	1	Baik	
		3,423077	3,423077	3,423077	0,44	3,423077	3,423077	3,423077	3,423077	3,538462	Rata-rata dari setiap item pertanyaan	
		0,376538	0,376538	0,376538	0,44	0,376538	0,376538	0,376538	0,376538	0,389231	Jumlah	
											86,625	Nilai Mutu Pelayanan
											B	Kriteria

Persentase pertanyaan 10  
Puas 100%  
Tidak Puas 0%

DINAS SOSIAL  
KABUPATEN SUMEDANG



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
TRIWULAN II TAHUN 2022

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan penilaian mandiri sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tinggi. Pemberian pelayanan publik oleh ASN kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan ASN dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi, berbagai kebijakan telah diambil oleh pemerintah salah satunya adalah transformasi pada pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Pengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan menjadi hal yang sangat diperlukan untuk melayani masyarakat agar haknya tetap dilayani sebagai warga negara.

Pelayanan public yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini cenderung belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.2. TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sumedang.

Adapun sasaran survei ini 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.
5. Sebagai pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur

## 1.3. METODE

Survei ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Karakteristik populasi dari pengguna layanan merupakan identitas pengguna layanan, yang meliputi Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan.

Keterwakilan anggota sampel didasarkan pada karakteristik populasi yang diambil sesuai dengan jumlah responden.

Dalam penentuan jumlah besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

#### 1.4. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Triwulan II dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2022.

No.	Nama Tahapan Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	2			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Melaksanakan rapat internal persiapan survey kepuasan masyarakat												
2	Menyusun Rencana Kegiatan												
3	Pelaksanaan Survey												
4	Evaluasi												
5	Menyusun Rencana Tindak Lanjut												
6	Penyusunan Laporan Akhir												

## BAB II

### LAPORAN HASIL SURVEY

#### 2.1. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dalam bentuk link web sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Secara umum, bagian kuesioner dibagi menjadi 4 bagian, yaitu :

1. Bagian Pertama

    Berisikan Jenis Kelamin dan Usia

2. Bagian Kedua

    Berisikan identitas Pendidikan dan Pekerjaan,

3. Bagian Ketiga

    Berisikan Jenis Layanan yang Diterima

4. Bagian Keempat

    Berisikan daftar pertanyaan yang mencakup sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, 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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8) 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.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10) Keseluruhan Pelayanan

Keseluruhan Pelayanan Adalah Pelayanan Yang diberikan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara keseluruhan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam Link kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sesuai sampai dengan tidak baik/tidak sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2;
- 3) sesuai, diberi nilai 3;
- 4) sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 2.2. Perhitungan

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Berikut Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (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

### 2.3. Deskripsi Hasil

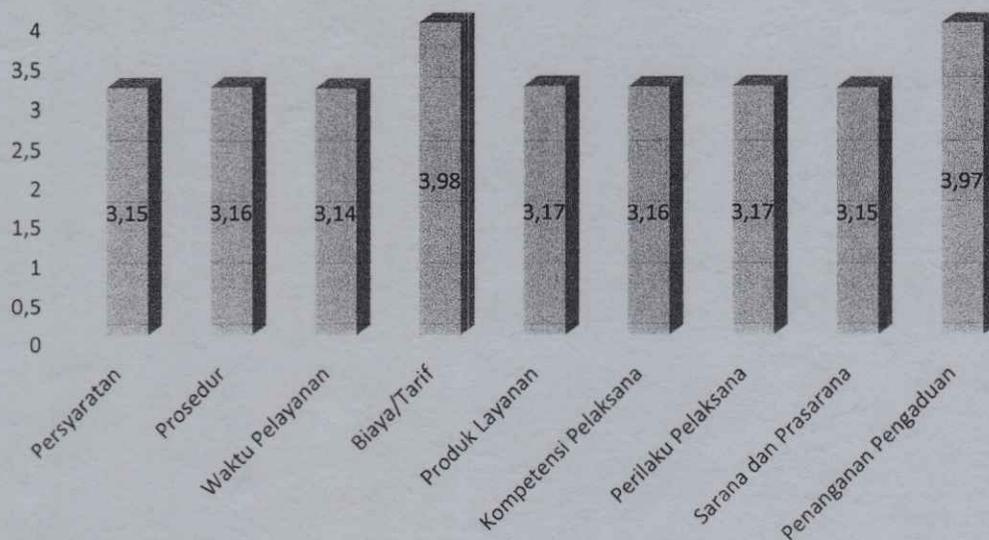
Berdasarkan hasil pengumpulan data dari setiap Usur, diperoleh data sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,15	0,347
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,16	0,348
U3	Waktu Penyelesaian	3,14	0,346
U4	Biaya/Tarif	3,98	0,438
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	0,349
U6	Kompetensi Pelaksana	3,16	0,348
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	0,349
U8	Sarana dan Prasarana	3,15	0,346
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,97	0,437
<b>Jumlah</b>			<b>3,311</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>			<b>82,790</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>			<b>BAIK</b>

Dari tabel di atas dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sebesar **82,790** atau kategori **B** dengan kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Di bawah ini Rekapitulasi Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan :

TABEL NILAI RATA-RATA PER UNSUR



## 2.4 Analisis

Dari tabel diatas kami melakukan analisis dengan menggunakan 2 (dua) metode analisis antara lain :

1. Analisis Univariat
2. Analisis Bivariat

### 2.4.1 Analisis Univariat

Analisis Univariat merupakan analisis yang menggambarkan hasil dari penelitian berupa angka-angka. Dan berikut kami sajikan tabel hasil SKM Tahun 2022 Triwulan I dan Triwulan II sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR Thn 2022 Triwulan I	NRR Thn 2022 Triwulan II	Kenaikan / Penurunan
U1	Persyaratan	3,42	3,15	0,27
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,42	3,16	0,26
U3	Waktu Penyelesaian	3,42	3,14	0,28
U4	Biaya/Tarif	4	3,98	0,2
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	3,17	0,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	3,16	0,26
U7	Perilaku Pelaksana	3,42	3,17	0,25
U8	Sarana dan Prasarana	3,42	3,15	0,27
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	3,97	0,44
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>86,62</b>	<b>82,79</b>	<b>3,83</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	<b>B</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	

1. Pada Tahun 2022 Triwulan II Nilai Tertinggi di peroleh dari unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,98 poin namun ada penurunan sebesar 0,2 dari Triwulan I dengan nila 4 Poin.
2. Unsur Persyaratan Tahun 2022 Triwulan II ada penurunan sebesar 0,27 sebelumnya memperoleh 3,42 poin menjadi 3,15 poin.
3. Unsur Mekanisme dan Prosedur Tahun 2022 Triwulan II ada penurunan sebesar 0,26 sebelumnya memperoleh 3,42 poin menjadi 3,16 poin.
4. Unsur Penyelesaian Tahun 2022 Triwulan II ada penurunan sebesar 0,28 sebelumnya memperoleh 3,42 poin menjadi 3,14 poin.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Tahun 2022 Triwulan II ada penurunan sebesar 0,25 sebelumnya memperoleh 3,42 poin menjadi 3,17 poin.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana Tahun 2022 Triwulan II ada penurunan sebesar 0,26 sebelumnya memperoleh 3,42 poin menjadi 3,16 poin.
7. Unsur Perilaku Pelaksana Tahun 2022 Triwulan II ada penurunan sebesar 0,25 sebelumnya memperoleh 3,42 poin menjadi 3,17 poin.
8. Unsur Sarana dan Prasarana Tahun 2022 Triwulan II ada penurunan sebesar 0,27 sebelumnya memperoleh 3,42 poin menjadi 3,15 poin.
9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan Unsur Perilaku Pelaksana Tahun 2022 Triwulan II ada kenaikan sebesar 0,44 sebelumnya memperoleh 3,53 poin menjadi 3,97 poin.

Berdasarkan hasil analisis dari capaian tahun 2022 Triwulan II ada kenaikan poin dari Triwulan I untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 0,44 poin akan tetapi untuk unsur yang lainnya mengalami penurunan dengan selisih penurunan sebanyak 3,83. Dengan demikian untuk capaian target pada tahun 2022 Triwulan II belum mencapai target yang diinginkan.

#### 2.4.2 Analisis Bivariat

Analisis Bivariat yang akan kami uraikan merupakan analisis hubungan antara unsur – unsur penilaian survey yang kami laksanakan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dengan Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur akan saling berhubungan dan saling menunjang dikarena di dalam unsur sistem, mekanisme Prosedur akan terdapat unsur persyaratan. Capaian kenaikan unsur persyaratan akan naik seiring dengan sistem, mekanisme prosedur yang simple dan sesuai.
2. Unsur Persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian menurut analisis yang kami laksanakan unsur ini sangat berhubungan dan ketergantungan dimana apabila persyaratan yang sudah ditentukan apabila sudah lengkap maka waktu penyelesaian akan relatif cepat.
3. Unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif dan unsur produk spesifikasi jenis layanan berdasarkan dari analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu unsur persyaratan yang di buat tergantung dari ada tidak adanya biaya pelayanan dan persyaratan yang di tetapkan juga tergantung dari jenis produk layanan karena setiap jenis produk layanan akan berbeda persyaratannya, dimana unsur persyaratan harus jelas sesuai dengan unsur jenis layanan/produk layanan. Pada Dinas Sosial Kabupaten Sumedang unsur persyaratan dengan unsur produk jenis layanan sudah selaras.

4. Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur dengan unsur waktu penyelesaian dan unsur produk jenis layanan dari hasil analisis saling berhubungan dan sudah cukup sesuai sehingga bisa mendorong nilai survey kepuasan masyarakat.
5. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur waktu penyelesaian, produk jenis layanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah cukup baik dimana unsur kompetensi pelaksana bisa mendorong unsur-unsur pelayanan yang lain capaiannya bisa lebih baik.
6. Unsur Perilaku Pelaksana sangat berhubungan secara langsung dengan semua unsur layanan sehingga perilaku pelaksana merupakan bagian penting pada proses pelayanan. unsur perilaku pelaksana untuk tahun 2022 Triwulan II belum menunjukkan nilai yang cukup baik.

## BAB III PENUTUP

### 3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap Unsur adalah sebagai berikut :

1. Diperoleh Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Sumedang sebesar **82,79** sehingga masuk kategori “ **B** “ dengan kriteria “ **BAIK** ”.
2. Ada kenaikan poin dari Triwulan I untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 0,44 poin akan tetapi untuk unsur yang lainnya mengalami penurunan dengan selisih penurunan sebanyak 3,83. Dengan demikian untuk capaian target pada tahun 2022 Triwulan II belum mencapai target yang di inginkan.

### 3.2. Saran/Rekomendasi

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diharapkan agar setiap unit layanan pelayanan yang berada di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sumedang dapat melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Unsur waktu penyelesaian
  - Mengevaluasi jadwal pelayanan dan pelaksanaannya
  - Mengevaluasi petugas pelayanan
  - Memasang informasi jika terjadi perubahan jadwal pelayanan
  - Mereview SOP Pelayanan
2. Menyusun Rencana Tindak Lanjut dan melaksanakan tindak lanjut pengaduan, saran/masukan yang disampaikan oleh pengguna layanan agar dapat memperbaiki/meningkatkan mutu pelayanan.
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan

Demikian, laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik dan Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sumedang Tahun 2022 Triwulan II kami sampaikan untuk menjadi bahan lebih lanjut.

Sumedang, Juni 2022  
KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN SUMEDANG



**H. DIKDIK SADIKIN. A.K.S., M.Si**  
NIP. 197205151998031010