



PEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN CIANJUR

**DIN  
SOS**  
KABUPATEN  
CIANJUR



# SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I TAHUN 2022

**DINAS SOSIAL KAB. CIANJUR**



## KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, "Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Sosial Kabupaten Cianjur" untuk Tahun 2022 ini dapat kami laksanakan dengan upaya yang maksimal dan tersusun dengan baik.

Kegiatan pelaksanaan survey ini mencakup layanan administrasi, informasi dan konsultasi pendidikan yang merupakan layanan utama Dinas Sosial Kabupaten Cianjur. Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kinerja yang telah maupun sedang dijalankan, mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas sosial Kabupaten Cianjur, serta untuk menilai kekurangan, kebutuhan perbaikan, kelanjutan atau perluasan program sebagai rekomendasi tindak lanjutnya.

Demikian Laporan SKM ini dibuat dengan harapan semoga dapat memberikan kontribusi sebagai acuan dan pedoman bagi penyelenggara pemerintahan terutama bagi pejabat dan pelaksana kegiatan di Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dalam upaya peningkatan layanan yang lebih baik dengan mengedepankan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Cianjur, Juni 2022  
KEPADA DINAS SOSIAL  
PEMERINTAH KABUPATEN  
DINAS SOSIAL  
**ASEP SUBARMAN, S.Sos.,M.Si**  
NIP.19680610 199403 1 012

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) berhak mendapatkan akses pelayanan publik yang layak. Karena itu Pemerintah Indonesia mulai dari pemerintah pusat sampai daerah kabupaten wajib memberikan akses pelayanan kepada semua warga negara. Namun dalam kenyataannya, tidak semua pemerintah bisa menjamin dan memberikan pelayanan publik yang layak. masih banyak pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah yang memiliki kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya dapat ditentukan dari kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (public service) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi komitmen semua aparat di Dinas Sosial, Kabupaten Cianjur. Dinas Sosial, berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Dengan demikian, apa yang menjadi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat akan selalu diperhatikan. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial. Dengan demikian harapan dan kebutuhan

masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur- unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik ( good governance ). Keputusan Menpan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui customer driven, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik, dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **Maksud**

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur selama kurun waktu sampai dengan Mei 2022.

### **Tujuan**

Diharapkan dapat digunakan untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem, mekanisme dan prosedur;

3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian;
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap biaya atau tarif;
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana;
7. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana;
8. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana.

### **C. Sasaran**

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

### **D. Ruang Lingkup**

Didasari oleh Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik yang telah ditetapkan, dan kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur sebagai unsur standar minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Cianjur, yang antara lain Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi :

#### **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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

## **BAB II**

### **LANGKAH-LANGKAH**

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Pelaksanaan**

##### **1. Periode Survey**

Survei periodik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Cianjur terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan survei pada Semester 1 (satu). Pelaksanaan Periode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bulan Januari - Juni Tahun 2022.

##### **2. Persiapan Pelaksanaan**

###### **i. Kuesioner**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner dengan pengisian sendiri oleh responden.

###### **ii. Bentuk Jawaban**

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Dengan kategori jawaban :

- a) Tidak sesuai.
- b) Kurang sesuai.
- c) Sesuai.
- d) Sangat sesuai.

##### **3. Responden**

Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan di Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 100 responden.

##### **4. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing - masing unit pelayanan publik sesuai dengan jumlah populasi per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna pelayanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam kurun waktu antara Bulan Januari - Juni Tahun 2022.

## B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan PERMENPAN DAN RB Nomor 14 Tahun 2017, selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan. Pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yaitu :

1. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot Nilai Rata Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

2. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

4. Data yang akan masuk dari Organisasi Perangkat Daerah dengan cara manual dan cara pengolahan data akan menghasilkan output :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (IKM)	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	A	Sangat Baik



Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan SKM. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan. Tabel nilai persepsi dapat memandu masyarakat dalam menyimpulkan kinerja suatu institusi. Sehingga baik institusi maupun masyarakat nantinya dapat memberikan sumbangsih saran, pendapat hingga kritikan yang membangun.

### C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan

SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 100 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

Telah dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80,9 yaitu pada interval 76,61 – 88,30 dengan kategori B (Baik), dimana perolehan nilai tersebut berdasarkan atas hasil pengisian kuesioner yang disebarakan. Hasil pengolahan data terhadap ke 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam unit pelayanan terhadap Nilai Interval (NI) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.

No. Unit	Nama Unsur	Nilai Interval	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,02	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,01	B	Baik
4	Biaya/Tarif	4	A	Sangat Baik

5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,02	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,05	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,09	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,05	B	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3,99	A	Sangat Baik

Perhitungan SKM tersebut diatas, terdiri dari 9 unsur dalam unit pelayanan, selanjutnya dilakukan dengan mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan unsur tersebut sebagai berikut :

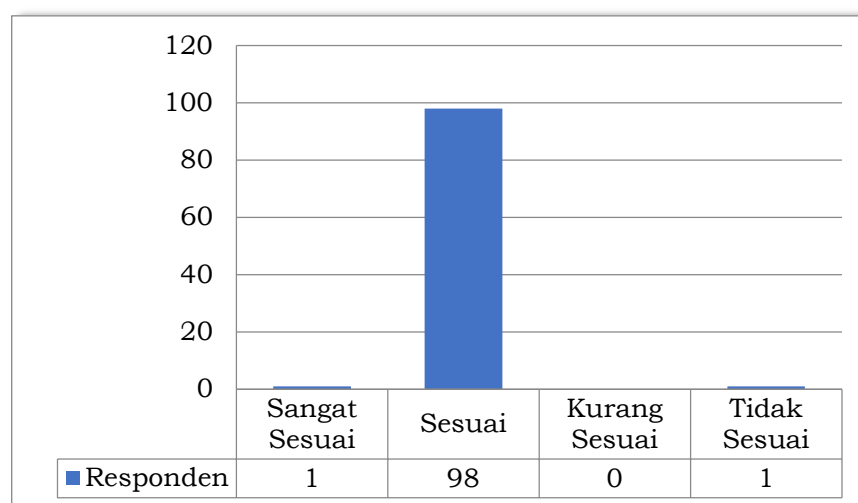
### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3 berada pada interval 2,51 – 3,25 dengan kategori mutu pelayanan “Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden. dimana 98 responden menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan “Sesuai”, 1 orang menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan “Sangat Sesuai” dan 1 orang menyatakan kesesuaian persyaratan “Tidak Sesuai.”

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur persyaratan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Persyaratan



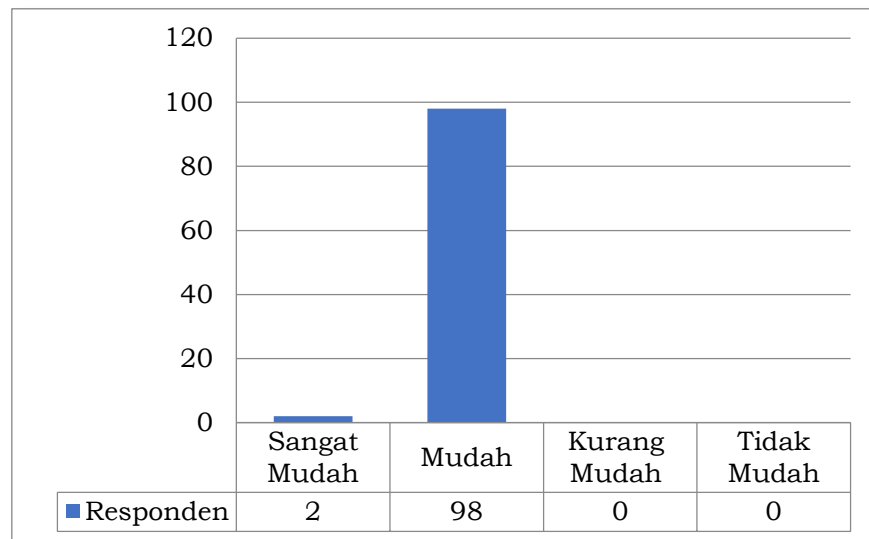
## 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,02 berada pada interval 2,51 – 3,25 dengan kategori mutu pelayanan “Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden. Dimana 98 responden menyatakan kemudahan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan “Mudah”, dan 2 responden lainnya menyatakan kemudahan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan “Sangat Mudah”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur mekanisme dan prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2.  
Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan



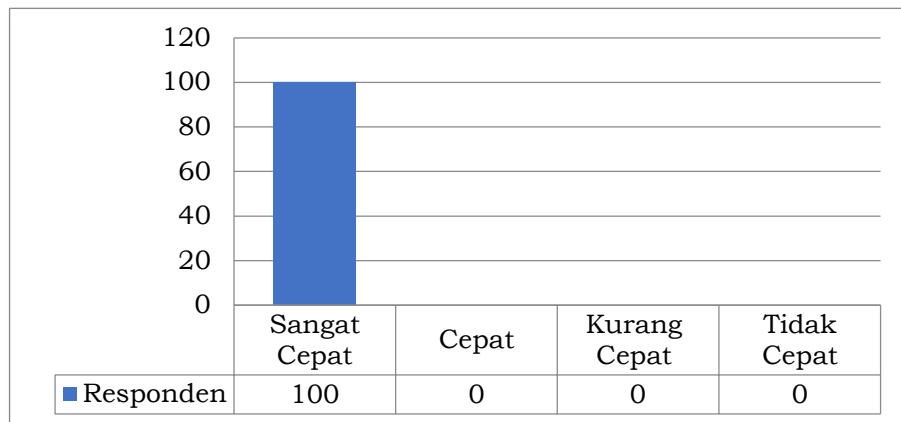
## 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,01 berada pada interval 2,51 – 3,25 dengan kategori mutu pelayanan “B” atau Kinerja “Baik”. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden dimana 99 responden menyatakan waktu penyelesaian pelayanan “Cepat”, dan 1 responden lainnya “Sangat Cepat”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur Waktu Penyelesaian pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan



**4. Biaya/Tarif**

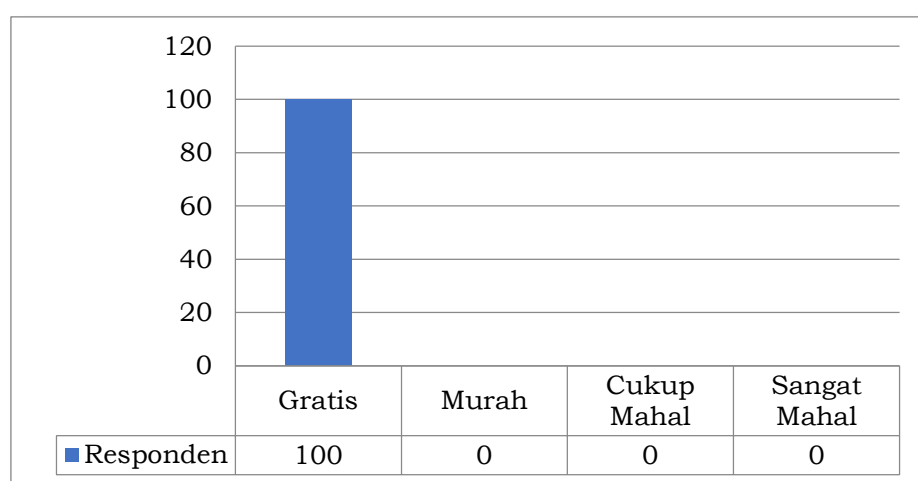
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 4 berada pada interval 3,26 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A” / Kinerja “Sangat Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden dimana 100 responden menyatakan “Gratis” dalam Biaya/Tarif Pelayanan.”

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur Biaya/Tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Biaya/Tarif Pelayanan



## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

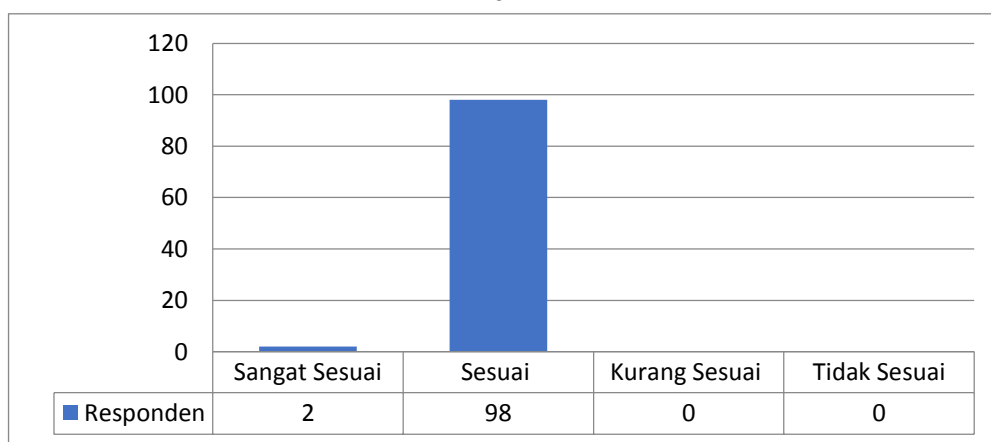
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,02 pada interval 2,51 – 3,25 dengan kategori mutu pelayanan “B” atau Kinerja “Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden dimana 98 responden menyatakan Spesifikasi Jenis Pelayanan “Sesuai”. Dan 2 responden lainnya menyatakan spesifikasi jenis pelayanan “Sangat Sesuai.”

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur mekanisme dan prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



## 6. Kompetensi Pelaksana

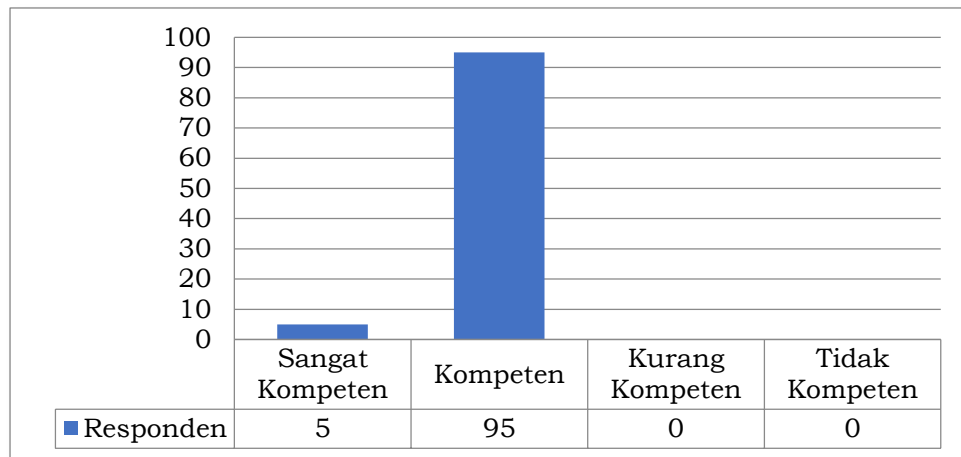
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,05 berada pada interval 2,51 – 3,25 dengan kategori mutu pelayanan “B” atau Kinerja “Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden dimana 95 responden menyatakan kemampuan petugas dalam pelayanan memiliki “Kompeten”, dan 5 responden lainnya menyatakan “Sangat Kompeten”.

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 6.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan



### 7. Perilaku Pelaksana

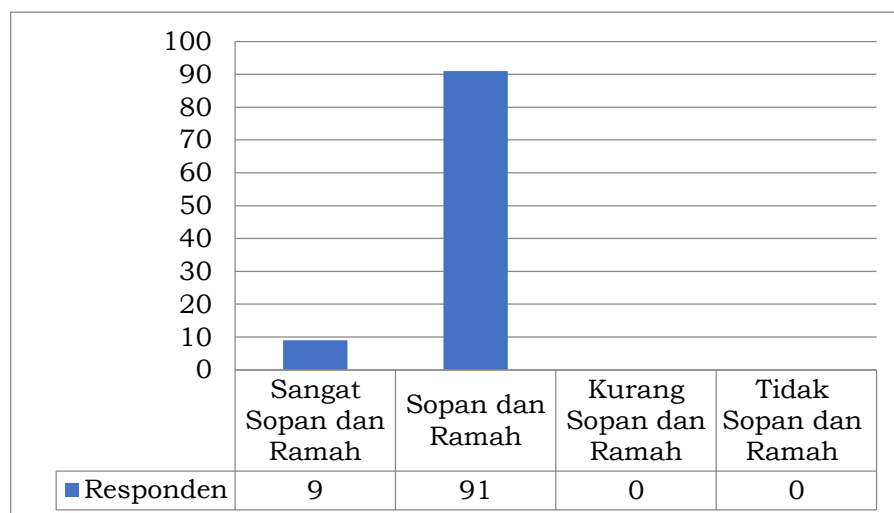
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,09 berada pada interval 2,51 – 3,25 dengan kategori mutu pelayanan “B” atau Kinerja “Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden dimana 91 responden menyatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan “Sopan dan Ramah”, dan 9 responden lainnya menyatakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan “Sangat Sopan dan Ramah.”

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur Perilaku Petugas dalam Pelayanan Kesopanan dan Keramahan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Perilaku Petugas dalam Pelayanan Kesopanan dan Keramahan



## 8. Sarana dan Prasarana

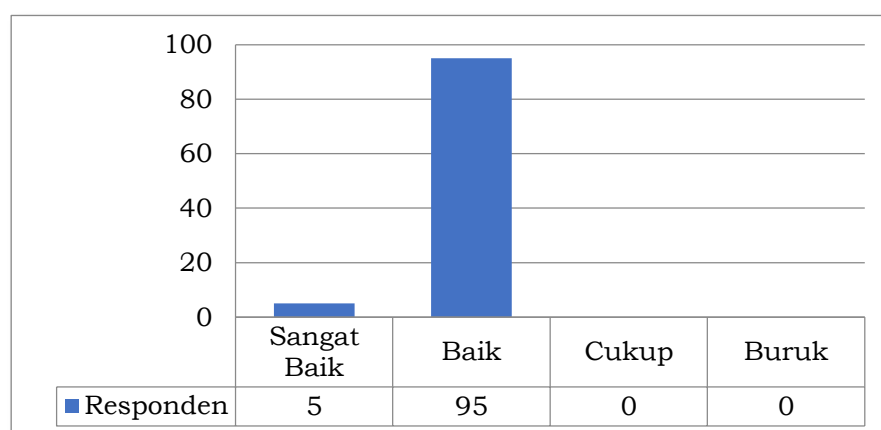
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,05 berada pada interval 2,51 – 3,25 dengan kategori mutu pelayanan “B” atau Kinerja “Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden dimana 95 responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan “Baik”, dan 5 responden lainnya menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan “Sangat Baik.”

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 8.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana



## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

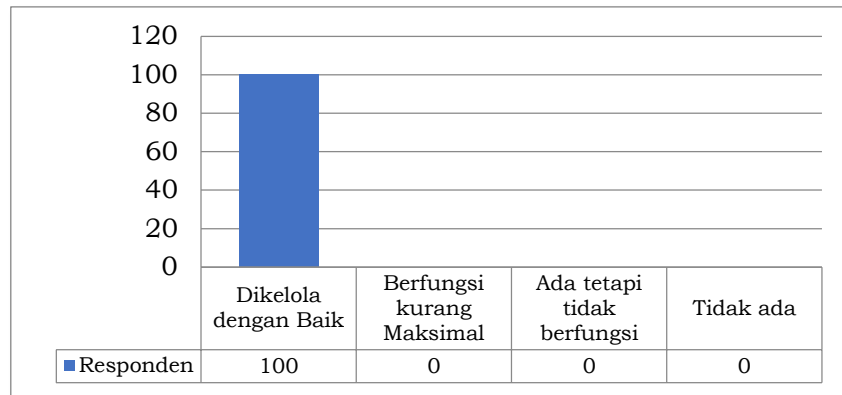
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil nilai interval 3,99 berada pada interval 3,26 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A” / Kinerja “Sangat Baik”.

Nilai tersebut diperoleh berdasarkan jawaban dari 100 responden dimana 100 responden menyatakan dalam penanganan pengaduan pengguna layanan “Dikelola dengan Baik.”

Dalam perhitungan prosentase, hasil jawaban kuesioner survey kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dengan unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 9.

Survey Kepuasan Masyarakat Unsur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

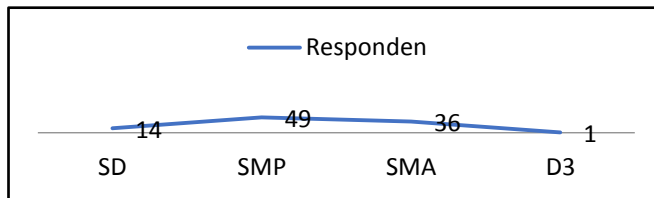


**D. Hasil Responden**

Dari 100 responden yang memberikan penilaian SKM pada pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Cianjur terdapat beberapa kategori responden, dapat di gambarkan grafiknya sebagai berikut :

- a. Responden Menurut Jenis Kelamin :  
Laki-laki = 61 orang, Perempuan = 39 orang
- b. Responden Menurut Pendidikan

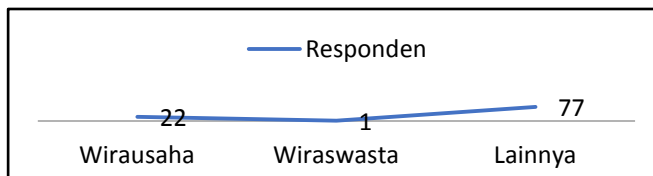
Grafik. 1



Berdasarkan grafik diatas, dapat dinyatakan jika Pendidikan pada 100 orang responden yakni 14 orang diantaranya berpendidikan SD, 49 orang berpendidikan SMP, 36 orang berpendidikan SMA, dan 1 lainnya berpendidikan D3.

- c. Responden Menurut Pekerjaan

Grafik 2



Berdasarkan grafik diatas dapat dinyatakan jika 100 orang responden diantaranya 22 orang dengan pekerjaan Wirausaha, 1 orang lainnya berpekerjaan Wiraswasta, dan 77 responden lainnya memiliki pekerjaan dengan kategori lainnya.



## **BABA III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Cianjur Tahun 2022 adalah :

1. Secara keseluruhan untuk hasil survey kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Cianjur pada tahun 2022 diperoleh hasil penilaian 80,9 dengan kriteria Mutu (B) yang berarti telah melakukan pelayanan secara keseluruhan dengan “Baik” terhadap unsur-unsur kepuasan masyarakat di lingkup Dinas Sosial Kabupaten Cianjur.
2. Dari 9 unsur Survey Kepuasan Masyarakat terdapat 2 Unsur yang mendapatkan nilai “A” atau dengan kinerja “Sangat Baik” yaitu unsur “Biaya/Tarif”.
3. Unsur “Biaya/Tarif” memperoleh nilai interval 4,00 yang berada pada interval 3,26 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A” / “Sangat Baik”. Hal ini karena Dinas Sosial tidak memungut biaya apapun untuk setiap pelayanan dan sudah terpampang informasi di setiap ruangan pelayanan.
4. Unsur “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” diperoleh hasil nilai interval 3,99 berada pada interval 3,26 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan “A” / “Sangat Baik.” Hal ini penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut sudah dapat dirasakan dan berdampak perubahannya oleh masyarakat.
5. Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Cianjur, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar- benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan public.

#### **B. Rekomendasi**

Rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur sebagai berikut :

1. Terhadap unsur-unsur yang memperoleh nilai interval dengan kategori mutu A/ Sangat Baik, agar dapat dipertahankan

sehingga kedepan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur dapat terus meningkat lebih baik

2. Perbaikan dan peningkatan layanan terhadap beberapa unsur pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur perlu dilaksanakan, terutama pada unsur-unsur yang masih memperoleh nilai interval kategori baik dan jawaban cukup/kurang.
3. Perlu disusun Tim Survey dan ditetapkan aturan/panduan antara lain Standar Pelayanan Publik, Pengelolaan Informasi dan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Cianjur.
4. Perlu peningkatan sarpras yang ada dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola Pelayanan publik untuk dapat memiliki kapasitas/kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang di kelolanya.
5. Diperlukan pemberian reward bagi pegawai yang telah melaksanakan pelayanan secara maksimal memenuhi dan melewati batas standar yang telah ditetapkan.
6. Frekuensi monitoring dari Tim secara periodik untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan oleh petugas dan dilakukan pendampingan saat pelaksanaan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas hasil Survey.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BIDANG PEMBERDAYAAN SOSIAL  
DINAS SOSIAL KABUPATEN CIANJUR  
TAHUN 2021**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 - 12.00\*  
 13.00 - 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P USIA : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  
 WIRUSAHA  LAINNYA .....(sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

**Komentar dan Saran :**

**PENGEOLAHANDATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT  
SEMESTER 1 TAHUN 2022**

Jenis Pelayanan : Sistem Layanan Rujukan Terpadu

NO. URUT RESPO NDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	4	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4

38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	4	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4

83	3	3	3	4	3	3	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	4	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	4	4	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	4	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	2	4	3	4	3	3	4	3	4
100	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Jumlah Nilai per Unsur	300	302	301	400	302	305	309	305	399
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3	3,02	3,01	4	3,02	3,05	3,09	3,05	3,99
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,11	0,33	0,332	0,331	0,44	0,332	0,336	0,34	0,336	0,439
Nilai SKM = $\sum$ NRR tertimbang per unsur	8,25	8,305	8,278	11,00	8,305	8,388	8,498	8,388	10,97

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAAN  
MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2022  
PER JENIS PELAYANAN**

Nama OPD	: Dinas Sosial
Jenis Pelayanan	: Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)
a. Waktu Pelaksanaan Survei	: Juni 2022
b. Jumlah Responden	: 100 Responden
c. Metode	: Kuesioner
d. NRR tertimbang perunsur :	
1) U1 (Persyaratan)	: 0,33
2) U2 (Waktu Pelayanan)	: 0,332
3) U3 (Kompetensi Pelaksana)	: 0,331
4) U4 (Perilaku Pelaksana)	: 0,44
5) U5 (Biaya/Tarif)	: 0,332
6) U6 (Prosedur)	: 0,336
7) U7 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan)	: 0,34
8) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	: 0,336
9) U9 (Maklumat Pelayanan)	: 0,439
e. Nilai SKM	: 8,9
f. Ringkasan komentar dan saran dari responden	:

**LAPORAN NILAI RATA-RATA TINGKAT KEPUASAAN MASYARAKAT  
SEMESTER 1 TAHUN 2022**

Nama OPD : Dinas Sosial

1. Nilai tingkat kepuasan masyarakat Jenis Pelayanan SLRT :

- 1) U1 (Persyaratan) : 8,25
- 2) U2 (Waktu Pelayanan) : 8,35
- 3) U3 (Kompetensi Pelaksana) : 8,28
- 4) U4 (Perilaku Pelaksana) : 11,00
- 5) U5 (Biaya/Tarif) : 8,31
- 6) U6 (Prosedur) : 8,39
- 7) U7 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) : 8,50
- 8) U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) : 8,39
- 9) U9 (Maklumat Pelayanan) : 10,97

2. Nilai rata-rata tingkat kepuasan masyarakat

8,25	8,31	8,28	11,00	8,31	8,39	8,50	8,39	10,97	=	<b>8,93</b>
------	------	------	-------	------	------	------	------	-------	---	-------------

9