

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN TANAH LAUT  
TAHUN ANGGARAN  
2020**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan pada tahun 2020 ini telah dilakukan Rekapitulasi Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap

pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517)
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Negera Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/46/ PP.06/2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

8. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

### **1.3 Tujuan**

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1.4 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.

### **1.5 Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**  
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi,

budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **1.6 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

### **1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

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 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.

### **1.8 Manfaat**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **1.9 Pengertian Umum**



Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

#### **1.10 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

# BAB II

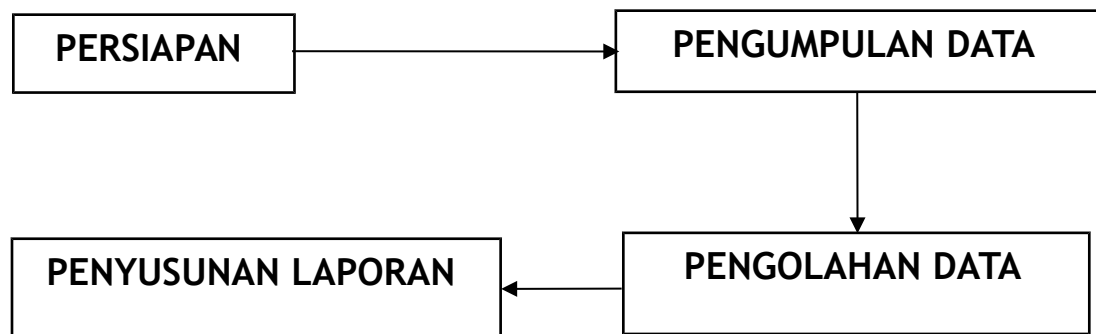
## METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada Semester I Tahun 2020.

### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



**Gambar 1. Tahapan Survey**

#### A. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut melakukan konsultasi dan bimbingan dengan masing-masing bidang yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut
2. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut dengan bidang-bidang dalam menyusun jadwal pengumpulan data

3. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

Setelah semua aktifitas diatas dilakukan tahapan selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

- a. Bagian I

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

- b. Bagian II

Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak perlu diisi)

- c. Bagian III

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

2. Bentuk Jawaban

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

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila setiap persepsi sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada SKPD.

c. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

**B. Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

**C. Pengolahan Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan Menteri Negeri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/48/PP.06/2020 Tanggal 18 Maret 2020, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

**D. Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanah Laut dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan

bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

# **BAB III**

## **HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

### **3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/46/PP.06/2020 Tanggal 18 Maret 2020 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 89.88** dengan angka Survei sebesar 89.88 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan survei dapat dilihat pada Lampiran 1.

**Tabel 1**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

<b>NILAI REPSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANA N (y)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
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

Dari Lampiran 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kewajaran Biaya Pelayanan (rata-rata 3,93), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (rata-rata 3,40). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kewajaran Biaya Pelayanan, sedangkan pada Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,4093 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Sosial pada umumnya sangat baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan belum mencukupi unsur nilai Survei Kepuasan Masyarakat karena masih banyak yang dibawah nilai rata-rata 3,4093 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Waktu Pelayanan (Penilaian rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 3,40). Unsur tersebut tentu diperbaiki dan ditingkatkan pada Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

# BAB IV

## PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Sebagai bagian penutup dari SKM Tahun 2020 Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut disimpulkan bahwa:

- Kualitas pelayanan pada Unit pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 - 100. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 89,88
- Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kewajaran Biaya Pelayanan (rata-rata 3,93 dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur-unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (rata-rata 3,40)
- Dari 9 unsur pelayanan ada beberapa unsur yang perlu lebih ditingkatkan lagi agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
  - ❖ Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (nilai rata-rata 3,409)
  - ❖ Kecepatan Waktu Pelayanan (nilai rata-rata 3,442)
  - ❖ Prosedur Pelayanan (nilai rata-rata 3,536)
  - ❖ Kemampuan Petugas Pelayanan (nilai rata-rata 3,536)
  - ❖ Kesopanan dan Keramahan Petugas (nilai rata-rata 3,536)

Dari kelima unsur yang kualitasnya masih rendah perlu diperbaiki, yaitu : Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.

## **4.2 Rekomendasi**

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kecepatan waktu pelayanan, saran dan masukan secara konsisten terutama mempertahankan tata cara dalam penanganan kecepatan waktu pelayanan pengaduan dan menindaklanjuti semua sarana dan masukkan yang ada
2. Perlu upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang terutama pada kualitas sarana dan prasarana pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat pada Unit pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat
3. Kalau dalam memberikan pelayanan sekiranya kualitas sarana dan prasarana pelayanan kurang, hendaknya meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Sehingga masyarakat yang berurusan di unit kerja bersangkutan tidak merasa keterbatasan akan sarana dan prasarana selesainya proses pelayanan
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan supaya lebih diperhatikan, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa senang dan puas
5. Perlu pemberian penghargaan (reward) terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus

6. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

**DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	3	2	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
5	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
6	4	4	3	4	4	4	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	4	4	4	4	4	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
14	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
15	3	3	3	4	4	3	3	2	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
22	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
24	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
31	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
32	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
33	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	4	2	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
37	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	4	1	
40	3	3	3	4	3	3	4	2	1	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
43	3	3	4	4	3	4	4	4	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	2	4	3	3	3	2	4	
48	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
49	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
51	4	3	4	4	3	4	4	2	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
54	2	2	2	2	2	3	3	4	3	
55	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
57	3	1	3	4	3	4	3	3	3	
58	3	4	4	4	4	3	3	3	4	

96	4	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	3	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	3	3	3	4
99	4	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	3	4	4	3	3	3	4
101	3	4	4	4	3	4	3	4	4
102	4	4	4	4	4	4	3	3	4
103	4	4	3	3	4	3	3	3	3
104	3	3	3	4	4	4	4	4	3
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4
106	4	4	3	4	3	4	4	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	3	4
108	4	4	3	4	3	3	4	4	4
109	4	4	3	4	3	3	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	3	4	3	3	4	3	4
113	4	4	3	4	3	3	4	3	4
114	4	4	4	4	4	3	3	3	3
115	3	4	3	4	4	4	3	3	4
116	3	3	3	4	4	4	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	4	3	3	4	3	4	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	3	4	3	3	4
123	3	3	3	4	4	3	3	4	4
124	4	3	3	4	4	3	3	3	4
125	3	4	3	4	3	4	4	4	4
126	3	4	4	4	4	4	4	3	4
127	3	4	3	4	3	3	3	3	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	4	3	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	4	4	4	4	4	3	4	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	4	3	3	4
136	4	3	3	4	4	3	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	4	4	4	3	4
140	4	2	3	3	3	3	3	4	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	3	4	4	3	4	4	4
145	3	4	3	4	4	3	3	3	4
146	4	3	3	4	4	4	3	4	4
147	3	3	3	4	4	3	4	3	4
148	4	3	3	4	3	3	4	3	4
149	3	3	3	4	4	3	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	536	530	516	591	533	531	530	510	578
NRR / Unsur	3.57718	3.53691	3.44295	3.9396	3.55705	3.53691	3.53691	3.4094	3.85235
NRR tertbg/ unsur	0.39707	0.3926	0.38217	0.4373	0.39483	0.3926	0.3926	0.37844	0.42761
IKM Unit Pelayanan									*) 3.595208054
									**) 89.88

Keterangan  
U1 - U9 = Unsur -Unsur Pelayanan  
NRR = Nilai Rata-Rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang  
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR  
Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur d bagi Jumlah Kuesioner yang terisi  
NRR  
Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,111 Per Unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan  
A (Sangat Baik ) : 88,31 - 100  
B (Baik) : 76,61 - 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76-60  
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.577181208
U2	Prosedur Pelayanan	3.536912752
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.44295302
U4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.939597315
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	3.55704698
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.536912752
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.536912752
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.409395973
U9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.852348993