

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022



**DINAS SOSIAL
KOTA SUNGAI PENUH**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
BAB I PENDAHULUAN	1
↳ Latar Belakang	1
↳ Maksud dan Tujuan	2
↳ Sasaran	2
↳ Ruang Lingkup	2
↳ Manfaat	3
BAB II Gambaran Umum	4
↳ Pengertian SKM	4
↳ Unsur SKM	4
↳ Metodologi & Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM	4
BAB III Hasil SKM	5
↳ Profil dan Karakteristik Responden	5
↳ Hasil SKM	5
↳ Saran Perbaikan dari Responden	5
↳ Tindak Lanjut Hasil SKM	5
BAB IV Kesimpulan	6
↳ Kesimpulan	6

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga Dinas Sosial Kota Sungai Penuh dapat menyelesaikan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.

Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 kami susun dengan maksimal dan telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 khususnya yang ada di Dinas Sosial Kota Sungai Penuh. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam hal ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2022.

Akhir kata kami berharap semoga Survey Kepuasan Masyarakat yang telah kami lakukan ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Sungai Penuh, September
2022

Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan Publik harus dituntut pula untuk dilakukan secara prima dan maksimal, agar tidak ada lagi keluhan atau kendala yang dialami oleh pemohon informasi atau publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk indikator umpan balik /respon dari pengguna layanan yang diberikan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran yang dilakukan secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Seluruh Unit pelayanan instansi pemerintah, baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat diwajibkan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan metode angka.

- Dasar hukum penilaian Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

- **Maksud Dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

- **Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

- **Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan 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. Maklumat

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

• **Manfaat**

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan;

BAB II

GAMBARAN UMUM

- **Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang berasal dari kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- **Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- **Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan.

BAB 3

Hasil SKM

- **Profil dan Karakteristik Responden**

Adapun profil dan karakteristik responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Sungai Penuh yaitu publik yang datang dan berhubungan langsung dengan petugas pelayan publik Dinas Sosial Kota Sungai Penuh

- **Hasil SKM**

Berdasarkan hasil Survey kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada rentang waktu 4 Januari s/d 30 September 2022, kami ambil sampel 4 atau 8 responden perbulan atau kurang dari 100 , maka responden ditetapkan sebanyak 50 dengan hasil SKM adalah **91,020 (Sangat Baik)**.

- **Saran Perbaikan dari Responden**

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan ternyata responden lebih banyak menyoroti tentang aspek pelayanan yang harus terus dimaksimalkan.

- **Tindak Lanjut Hasil SKM**

Berdasarkan hasil SKM yang telah kami lakukan, maka Dinas Sosial Kota Sungai Penuh akan menganalisa segala keluhan yang disampaikan oleh responden yang kemudian akan dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan pelaksanaan kegiatan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan bantuan sosial covid-19 yang akan dibahas oleh pihak terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Sungai Penuh kedepan.

BAB 4

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- **Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang berasal dari kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Maksud dan tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi: 1). Persyaratan, 2). Prosedur, 3). Waktu pelayanan, 4). Biaya/Tarif, 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6). Kompetensi Pelaksana, 7). Perilaku Pelaksana, 8). Maklumat, 9). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Manfaat dari dilaksanakannya SKM ini adalah untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik ini antara lain: 1). Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan; 2). Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; 3). Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik; 4). Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan; 5). Mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan;

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut: 1). Menyusun instrumen survei; 2). Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; 3). Menentukan responden; 4). Melaksanakan survei; 5). Mengolah hasil survei; 6). Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Barat yaitu masyarakat yang datang langsung untuk meminta layanan apapun kepada petugas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Sungai Penuh dengan hasil SKM adalah **91,020 (Sangat Baik)**.

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan, ternyata responden lebih banyak menyoroti tentang aspek pelayanan khususnya saat ini yang berkenaan dengan bantuan sosial covid-19 yang harus terus dimaksimalkan. Untuk itu, Dinas Sosial Kota Sungai Penuh akan menganalisa segala keluhan yang disampaikan oleh responden yang kemudian akan dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan pelaksanaan kegiatan.