

PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Jl. Teuku Umar No. 36 Kelurahan Pamusian Kecamatan Tarakan Tengah
Kode Pos (77124)



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan Periode Bulan Juli sampai dengan Desember 2024.

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

Melalui hasil survey ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam perbaikan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Tarakan, 13 Desember 2024

PIL. KEPALA DINAS



Dr. JEMMY HARYONO, S.E.
PEMERINTAH KOTA TARAKAN
NIP. 19670525 198901 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	4
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Hasil yang ingin Dicapai.....	5
1.7 Profil Unit Pelayanan	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	8
2.1 Ruang Lingkup.....	8
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	8
2.2.1 Persiapan.....	9
2.2.2 Pengumpulan Data	10
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	11
2.2.4 Penyusunan Laporan	12
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	13
3.1 Deskripsi Responden.....	13
3.2 Hasil Pengukuran	17
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
4.1 Kesimpulan	20
4.2 Rekomendasi.....	20
LAMPIRAN.....	iii
- Sembilan Unsur Pelayanan	
- Daftar Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan	
- Surat Keputusan Pembentukan Petugas Pelaksana Survey	
- Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan	
- Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	
- Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu pada Tahun 2024 Petugas Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesejahteraan sosial sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survey untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 Dasar Hukum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 1.2.1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 1.2.2 Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- 1.2.3 Peraturan Walikota Tarakan Nomor 76 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas & Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- 1.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- 1.3.2 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.
- 1.3.3 Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 1.3.4 Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- 1.3.5 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.6 Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BUMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 1.3.7 Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 1.3.8 Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.9 Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.3.10 Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 1.3.11 Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- 1.3.12 Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

- 1.4.1 Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 1.4.2 Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.3 Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.4.4 Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- 1.4.5 Untuk mengetahui kinerja Aparatur Penyelenggaraan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.
- 1.4.6 Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 1.4.7 Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.
- 1.4.8 Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

- 1.5.1 Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 1.5.2 Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.3 Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.4 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 1.5.5 Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- 1.5.6 Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- 1.5.7 Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 1.5.8 Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.
- 1.5.9 Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat perubahan kinerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan sehingga masyarakat dapat terlibat langsung secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan diselenggarakannya Survey Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

- 1.6.1 Sebagai bahan perbaikan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya;
- 1.6.2 Pengguna layanan memahami adanya sarana dan prasarana untuk pelayanan pengaduan (keluhan) yang diajukan oleh masyarakat pengguna layanan;
- 1.6.3 Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan memiliki data tingkat kepuasan melalui Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan.

1.7 Profil Unit Pelayanan

Deskripsi singkat unit pelayanan, yaitu tentang :

a. Identitas Penyelenggara

Nama Unit Pelayanan	: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat
Kota Tarakan Alamat	: Jl. Teuku Umar RT 14 No. 36 Kel. Pamusian Kec. Tarakan Tengah Kota Tarakan
Telepon	: (0551) 21349
E-mail	: dinsospmkotatarakan@gmail.com

b. Visi

TERWUJUDNYA TARAKAN SEBAGAI KOTA MAJU DAN SEJAHTERA
MELALUI SMART CITY

Misi

Adapun Misi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang terampil, Mandiri, Berkualitas dan Berdaya Saing;
2. Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintah Yang Amanah, Profesional, Efektif, dan Efisien Yang Berbasis Pada Sistem Penganggaran Yang Pro Rakyat;
3. Meningkatkan dan Mempercepat Pembangunan Infrastruktur Publik Yang Cepat, Mudah, Murah, Adil, dan Transparan;

4. Mengembangkan Ekonomi Daerah Yang Berorientasi Kepada Kepentingan Rakyat (Ekonomi Pro Rakyat) Melalui Sektor Perdagangan, Jasa, Industri, Pariwisata, dan Pertanian Dalam Arti Luas;
5. Meningkatkan Pemanfaatan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam Melalui Peningkatan Nilai Tambah Yang Berwawasan Lingkungan Dengan Memanfaatkan Teknologi Tepat Guna, Kreatif, dan Inovatif Berbasis Ilmu Pengetahuan; dan
6. Meningkatkan Pembangunan Akhlak Dan Moral Sesuai Kearifan Lokal Serta Mewujudkan Kepastian Hukum dan Pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

c. Motto

Adapun motto pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan adalah:

SMART

“Senyum, Mudah, Akuntabel, Ramah dan Transparan”

Motto yang tertuang dalam kalimat di atas memiliki makna bahwa perangkat daerah dan seluruh unit pelayanan yang ada di dalamnya berupaya memberikan setiap layanan kepada masyarakat dengan ramah (nyaman dan kondusif), mudah (tidak menyulitkan). Selain itu juga akuntabel (memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan/ perundang-undangan, ramah (mengedepankan senyum, salam, sapa dan sopan) dan transparan (dengan jelas dan terbuka).

d. Maklumat / Janji Pelayanan

Menyadari bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sebagai tugas utama pemerintah dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat terus berupaya dan berkomitmen :

***“DENGAN INI KAMI BERJANJI, AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN
SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITENTUKAN
DAN APABILA TIDAK MENEPATI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”***

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli s.d. Desember 2024 dengan mengedarkan 100 (Seratus) kuesioner kepada Responden yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survey

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Pembahasan Kuesioner oleh Petugas Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan.
- b. *Kick-Off Meeting* Petugas Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *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.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

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

Bagian II: Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

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

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang BAIK sampai dengan tidak baik.

Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, BAIK diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. 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.
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 mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara ***simple random sampling*** dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian atau para pengguna layanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

2.2.2 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 Petugas pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan, dengan jumlah responden adalah 100 (Seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Bulan Juli sampai dengan Desember 2024.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survey kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik. Nilai kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata masing-masing pelayanan.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan data survey, antara lain :

1. Data responden harus dimasukan semua, mulai dari nomor responden, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui profil responden dari pelayanan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan dan penentuan program kerja berikutnya.
2. Pengisian nilai setiap unsur pelayanan, apabila ada yang tidak diisi oleh responden maka dapat berpengaruh pada nilai rata-rata per unsur pelayanan (NRR).

$$\text{Nilai Rata – rata (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuisisioner Terisi}}$$

3. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, ditetapkan bobot nilai rata-rata masing-masing unsur sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sedangkan nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

$$NRR\ Tertimbang = NRR\ Per\ Unsur \times 0,11$$

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan yaitu antara 18-100 maka indeks kepuasan dikonversikan dengan 18.

$$SKM\ UNIT\ PELAYANAN \times 25$$

5. Sedangkan mutu pelayanan dibagi 4 kategori, yaitu :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan(X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1.00 – 2.5996	18.00 – 4.99	D	Tidak puas
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang puas
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Puas
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat puas

6. Perangkat pengolahan

Pengolahan menggunakan komputer yang dilakukan dengan menginput data kuesioner yang sudah terisi dan dimasukan dalam program excel.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat yang diolah dan dianalisis yang 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 Deskripsi responden

Menjelaskan hasil survei, yang meliputi:

a. Jumlah responden

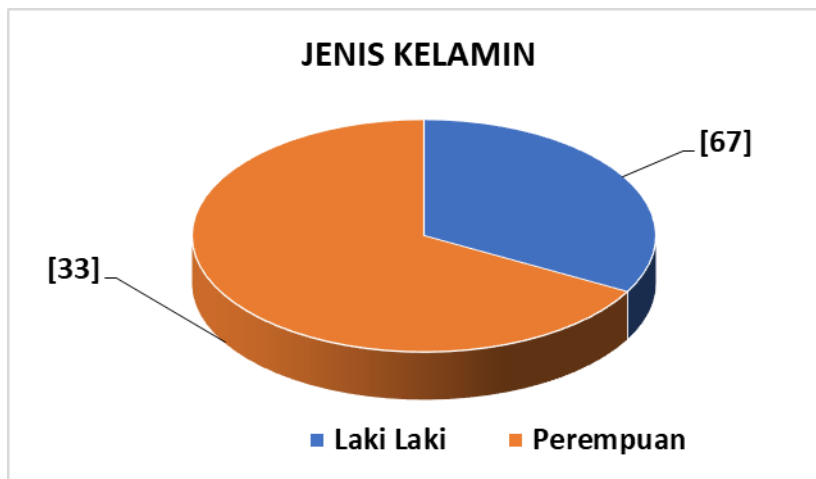
Dari hasil survei yang telah dilaksanakan didapat jumlah responden 100 orang.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Dari survei yang dilakukan diperoleh klasifikasi pekerjaan responden dengan hasil sebagai berikut :

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	33	33 %
2	Perempuan	67	67 %
Jumlah		100	100 %

Penyajian data dalam diagram ven sebagai berikut:



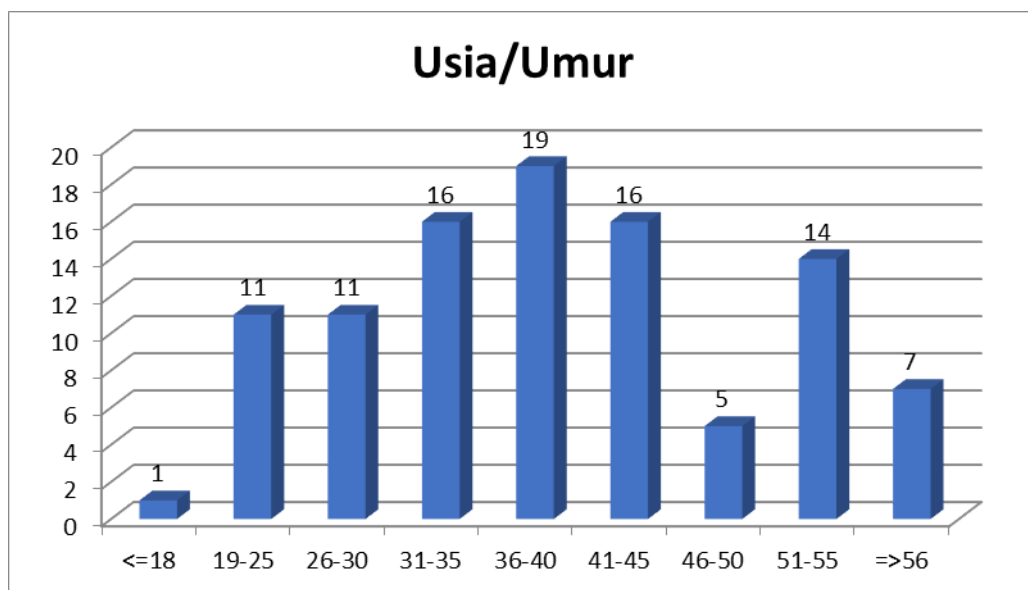
Dari data survei menunjukkan bahwa sesuai klasifikasi jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan didominasi oleh responden perempuan yaitu sejumlah 67 orang sedangkan laki-laki ada 33 orang responden.

c. Berdasarkan umur

Dari survey yang dilakukan diperoleh klasifikasi umur responden dengan hasil sebagaiberikut :

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< =18	1	1 %
2	19 s.d 18	11	11 %
3	26 s.d 30	11	11 %
4	31 s.d 35	16	16 %
5	36 s.d 40	19	19 %
6	41 s.d 13	16	16 %
7	46 s.d 50	5	5 %
8	51 s.d 55	14	14 %
9	=>56	7	7 %
Jumlah		100	100

Penyajian data dalam diagram batang sebagai berikut:

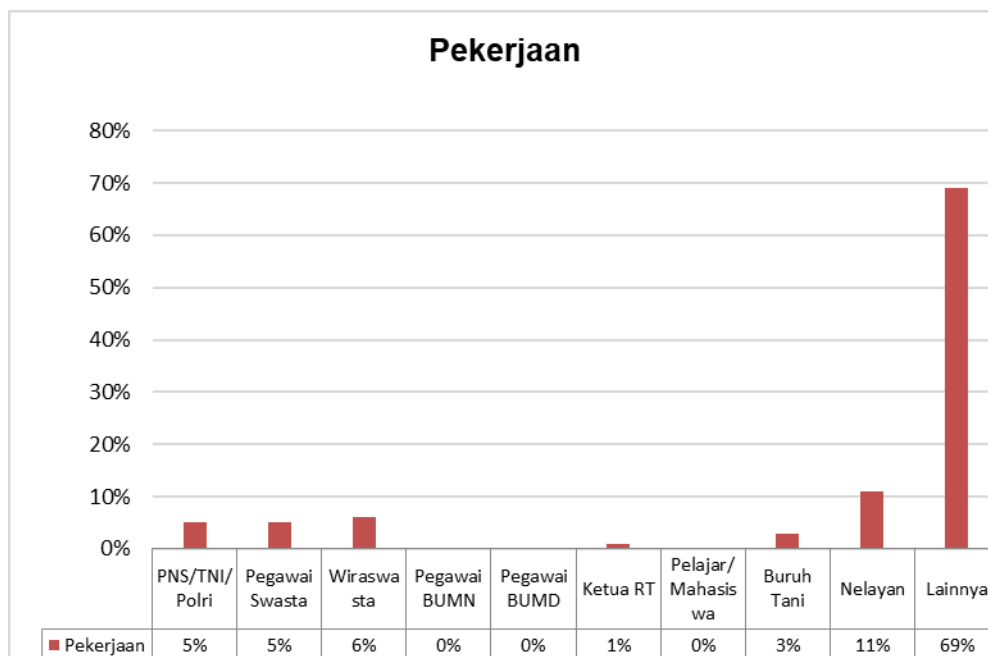


d. Berdasarkan pekerjaan

Dari survey yang dilakukan diperoleh klasifikasi pekerjaan responden dengan hasil sebagai berikut :

No	Pekerjaan	Presentase
1	PNS/TNI/POLRI	5 %
2	Pegawai Swasta	5 %
3	Wiraswasta	6 %
4	Pegawai BUMN	0 %
5	Pegawai BUMD	0 %
6	Ketua RT	1 %
7	Pelajar/Mahasiswa	0 %
8	Buruh Tani	3 %
9	Nelayan	11 %
10	Lainnya	69 %
Jumlah		100 %

Penyajian data dalam bentuk diagram batang sebagai berikut :

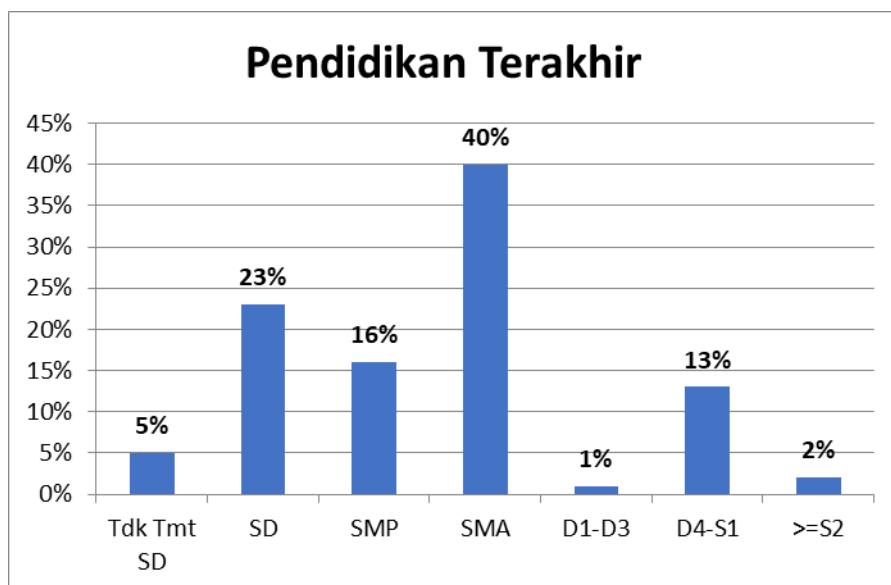


e. Berdasarkan pendidikan

Dari survey yang dilakukan diperoleh klasifikasi pendidikan responden dengan hasil sebagai berikut :

No	Pekerjaan	Presentase
1	Tidak tamat sd	5 %
2	SD	23 %
3	SMP	16 %
4	SMA	40 %
5	D1-D3	1 %
6	D4-S1	12 %
7	>= S2	2 %
Jumlah		100 %

Penyajian data dalam bentuk diagram batang sebagai berikut :



3.2 Hasil Pengukuran

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan memuat tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

- a. Kesesuaian Persyaratan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Kecepatan Pelayanan
- d. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
- e. Kesesuaian Pelayanan
- f. Kompetensi Petugas
- g. Perilaku Petugas Pelayanan
- h. Kualitas Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 87,29**. Dengan angka Indeks sebesar 87,29 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,80	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,18	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	BAIK

Tabel 2

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

9 (sembilan) Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,460
2.	Prosedur Pelayanan	3,360
3.	Kecepatan Pelayanan	3,560
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,470
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,410
6.	Kompetensi Petugas	3,550
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,520
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,480
9.	Penanganan Pengaduan	3,930

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,49 atau dalam posisi BAIK sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pangaduan (3,930), sedangkan unsur yang lainnya memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Kesesuaian Persyaratan bernilai 3,460 dan Kesesuaian Pelayanan yang nilainya yaitu (3,410). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Penanganan Pengaduan. Sedangkan pada Prosedur Pelayanan dan Kesesuaian Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Hal ini perlu ditingkatkan lagi kualitas kesesuaian persyaratan dan Kesesuaian Pelayanan di kantor Dinsos PM Tarakan. Nilai Rata- Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada umumnya baik. Akan tetapi kualitas sarana dan prasarana perlu diadakannya perbaikan di masa yang akan datang.

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 sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan B (BAIK).

Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya unsur prosedur pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,360).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a) Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu: pada 9 (sembilan) unsur pelayanan = 87,29;
- b) Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Penanganan Pengaduan (3,930)
- c) Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Kesesuaian Persyaratan (3,460)
 - b. Kesesuaian Pelayanan (3,410)
 - c. Prosedur Pelayanan (3,360)

4.2 Rekomendasi

Sesuai dengan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka beberapa saran yang dapat dijadikan landasan Pelaksanaan Penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang akan datang, antara lain :

- a) Dinsos PM Tarakan akan meminta petugas mengulangi penjelasan terkait prosedur, alur, SOP dan syarat administrasi yang harus dilengkapi masyarakat yang ingin mengakses program layanan yang ada di kantor sampai masyarakat paham. Indikatornya dapat dengan meminta kembali masyarakat mengulangi poin penting apa yang sudah dijelaskan petugas.
- b) Dinsos PM Tarakan akan memasang/ membuat flyer sederhana terkait informasi sebagai KIE panduan bagi masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi sesuai program layanan yang akan diakses masyarakat di kantor..

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN : DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKATKOTA TARAKAN**

TANGGAL SURVEI :		JAM SURVEI :	08.00 - 12.00 13.00 - 17.00
PROFIL			Diisi oleh Petugas
No. Responden			☐ ☐ ☐
Umur	 Tahun		☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		☐
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Tamat SD 3. SMP/ sederajat 5. D1, D2, D3 2. SD/ sederajat 4. SMA/ sederajat 6. D4, S1 7. S2, S3		☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pegawai BUMN 7. Pelajar/ Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Pegawai BUMD 8. Buruh Tani 3. Wiraswasta 6. Ketua RT 9. Nelayan 10. Lainnya		☐
Jenis Izin			☐
Nama			
NIP/DATA LAIN			
III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran serta kesesuaian biaya dalam pelayanan a. Tidak wajar dan tidak sesuai b. Kurang wajar dan kurang sesuai c. Wajar dan sesuai d. Sangat wajar dan sangat sesuai		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan oleh unit Pelayanan Ini a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Anda tentang spesifikasi jenis layanan yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			
Saran, Komentar, Apresiasi lainnya :			

[illegible]

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir							Pekerjaan										Kelengkapan
		L	P	Tdk Tmt SD	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>=S2	PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiras wasta	Pegawai BUMN	Pegawai BUMD	Ketua RT	Pelajar/ Mahasiswa	Buruh Tani	Nelayan	Lainnya	
86	43		1				1													1	3
87	34		1		1															1	3
88	43		1			1														1	3
89	63		1	1																1	3
90	61	1			1														1		3
91	55		1		1														1		3
92	32		1		1															1	3
93	70		1		1														1		3
94	40		1				1												1		3
95	51		1		1															1	3
96	29		1				1													1	3
97	25		1	1																1	3
98	43		1				1													1	3
99	39		1	1																1	3
100	45		1			1														1	3
Jmlh	39,27	33	67	5	23	16	40	1	13	2	5	5	6	0	0	1	0	3	11	69	
%	0	33%	67%	5%	23%	16%	40%	1%	13%	2%	5%	5%	6%	0%	0%	1%	0%	3%	11%	69%	

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN SEMESTER 1 TAHUN 2024**

Unit Pelayanan : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan
 Alamat : Jl. Teuku Umar No. 36 Kel.Pamusian Kec.Tarakan Tengah
 : Kota Tarakan
 Telpon / Fax : (0551) 21349

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	4	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	3	4	4	3	4	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	4	4	3	4	4	2	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	4	3	3	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	3	3	3	4	3	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	4	3	3	3	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	3	3	3	3	4	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	4	3	3	4	4
32	3	3	4	3	3	4	4	4	4
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	4	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	4	4	3	4
41	4	3	4	3	4	3	3	4	4
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	3	4	3	4	4
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	3	3	4
48	4	4	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	4	4	3	4	4	3	4
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	4	4	3	4	4	3	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	4	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	4	3	3	4	4	4	4
62	4	3	3	3	3	4	3	3	4
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	4	3	4	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	4	4	3	3	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	4	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	3	4	4	4	4	4
73	3	3	4	3	3	3	4	3	4
74	3	3	4	3	3	3	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	4	4	4	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	3	3	4	3	4	4	4	4
87	3	3	4	3	3	3	3	3	4
88	3	3	4	4	3	4	4	4	4
89	3	3	4	3	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	4	4	4	3	3	3	3	4	4
97	4	3	4	4	3	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4
99	3	4	4	3	3	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4
ΣNilai/ Unsur	346	336	356	347	341	355	352	348	393
NRR/ Unsur	3,460	3,360	3,560	3,470	3,410	3,550	3,520	3,480	3,930
NRR /Tertbg/ Unsur	0,381	0,370	0,392	0,382	0,375	0,391	0,387	0,383	0,432
								*)	**))
IKM Unit pelayanan								3,49	87,29

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 18
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11
3,930

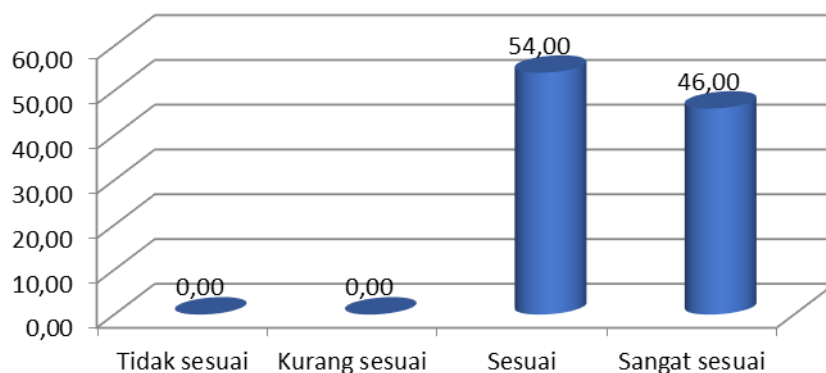
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,460
U2	Prosedur Pelayanan	3,360
U3	Kecepatan Pelayanan	3,560
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,470
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,410
U6	Kompetensi Petugas	3,550
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,520
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,480
U9	Penanganan Pengaduan	3,930

IKM UNIT PELAYANAN :	87,29
-----------------------------	--------------

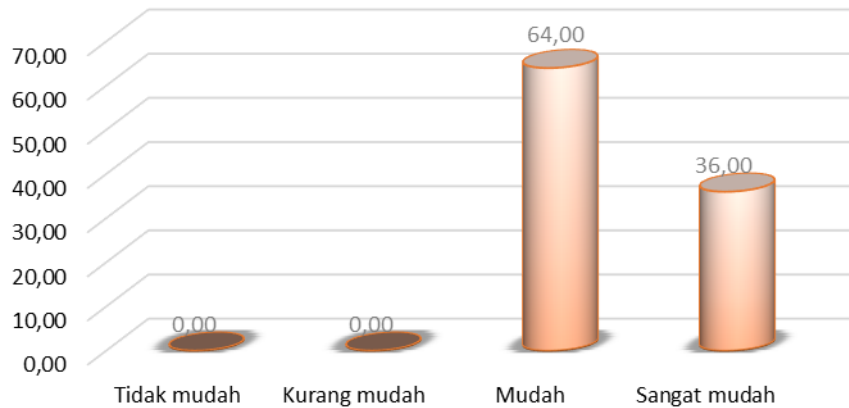
Mutu Pelayanan :	BAIK
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :**A (BAIK)** : 88,31 - 100,00**B (Baik)** : 76,61 - 88,30**C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60**D (Tidak Baik)** : 18,00 - 64,99

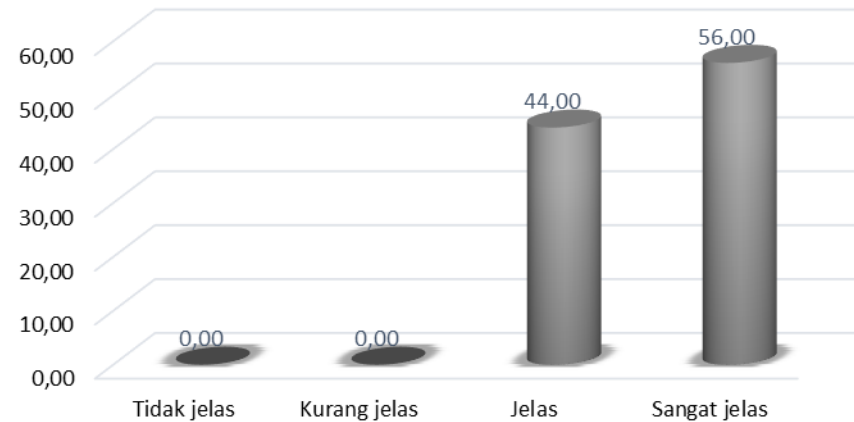
**Bagaimana pendapat saudara tentang
kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis
pelayanannya**



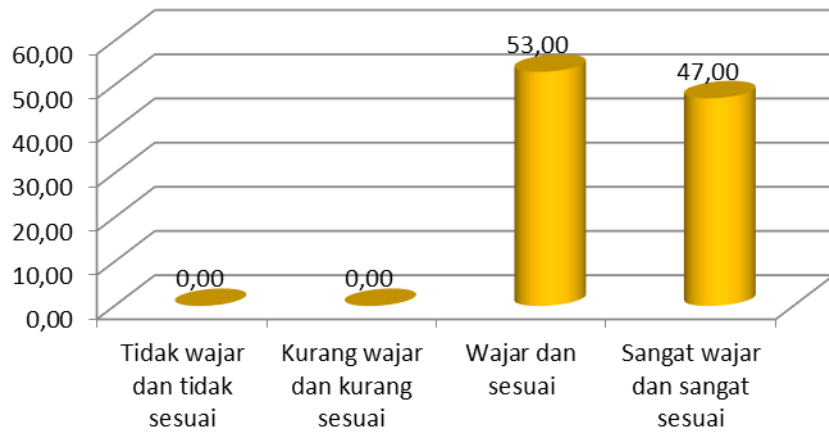
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini



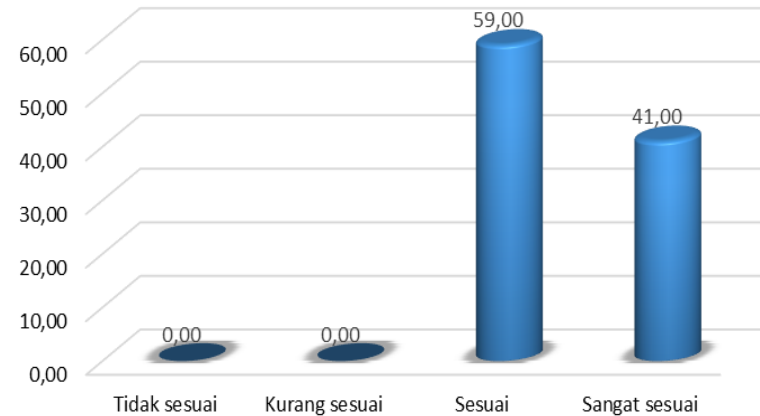
Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani



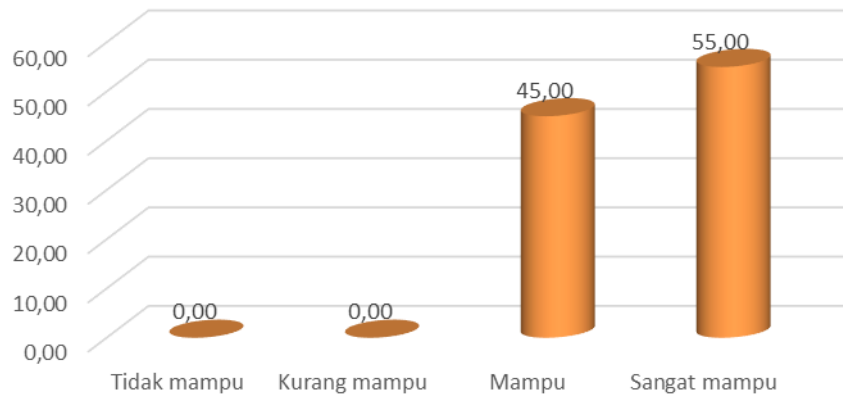
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran serta kesesuaian biaya dalam pelayanan



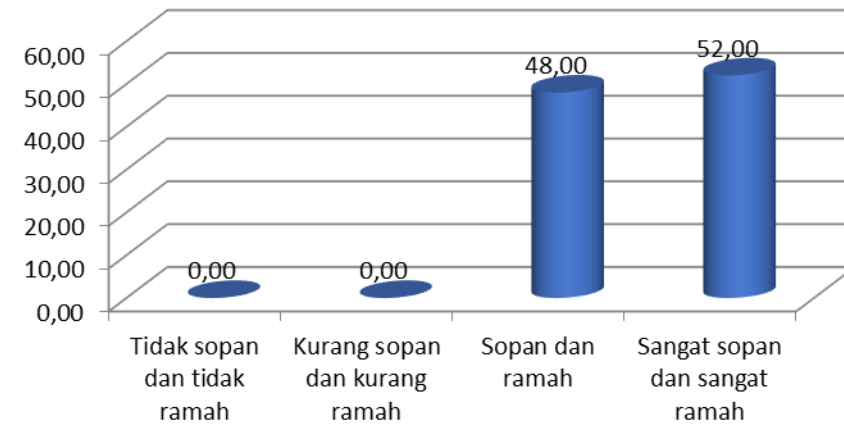
Bagaimana pendapat Anda tentang spesifikasi jenis layanan yang diberikan



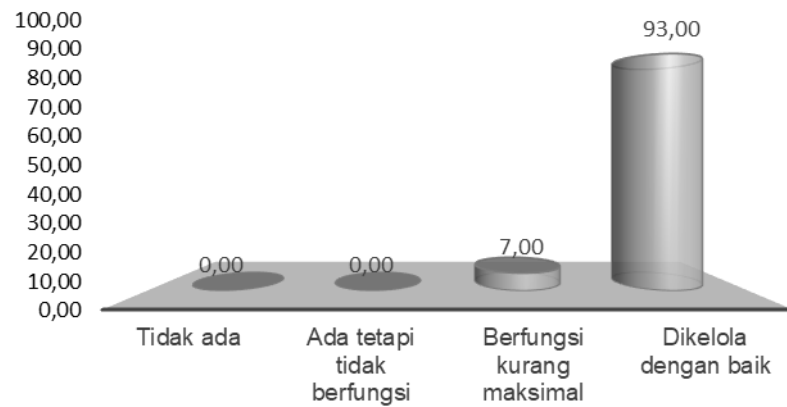
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



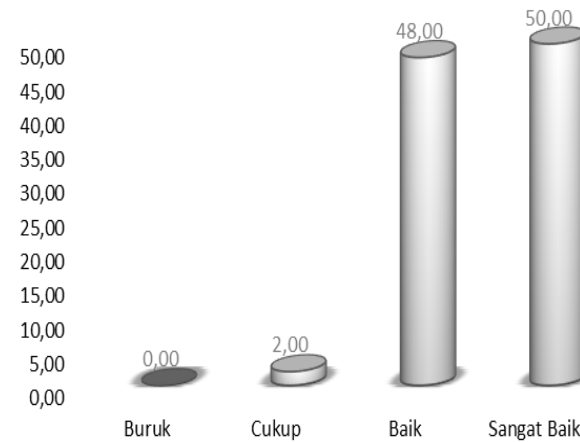
Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan



Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan oleh unit Pelayanan Ini



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana



Hasil Tindak Lanjut dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024



Penambahan petugas guna memberikan psikoedukasi terkait akses dan aduan bantuan sosial



Penempelan Prosedur Pelayanan

Edukasi Pengisian Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

