

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
KOTA TARAKAN
TAHUN 2026

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan 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.
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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 bulan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 0 .

BAB II. ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	0	0.0%
		Perempuan	0	0.0%
		Tidak Diketahui	51	100.0%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0.0%
		SD/Sederajat	8	15.69%
		SMP/Sederajat	13	25.49%
		SMA/Sederajat	23	45.1%
		D1/D2/D3	1	1.96%
		D4/S1	5	9.8%
		S2	1	1.96%
		S3	0	0.0%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	0	0.0%
		SWASTA	4	7.84%
		WIRASWASTA	1	1.96%
		Ibu Rumah Tangga	21	41.18%
		Pelajar/Mahasiswa	6	11.76%
		Petani/Nelayan	4	7.84%
		Pekerja Lepas/ Freelance	4	7.84%

		Pensiunan	0	0.0%
		Tidak Bekerja	2	3.92%
		Lain-lain	5	9.8%
		ASN (PNS/PPPK)	4	7.84%
		Tidak Diketahui	0	0.0%
4.	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	50	98.04%
		Disabilitas	1	1.96%
5.	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	1.96%
		Disabilitas Intelektual	0	0.0%
		Disabilitas Mentalan	0	0.0%
		Disabilitas Sensory	0	0.0%

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam tabel berikut adalah sebagai berikut:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Informasi Bantuan Pangan Non Tunai/Program Sembako	1	100.0	100.0	100.0	75.0	100.0	75.0	100.0	100.0	100.0	94.44
2.	Pengecekan Kepesertaan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
3.	Pemberian Rujukan Bagi Pemerlu	3	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	83.33	83.33	83.33	83.33	87.96

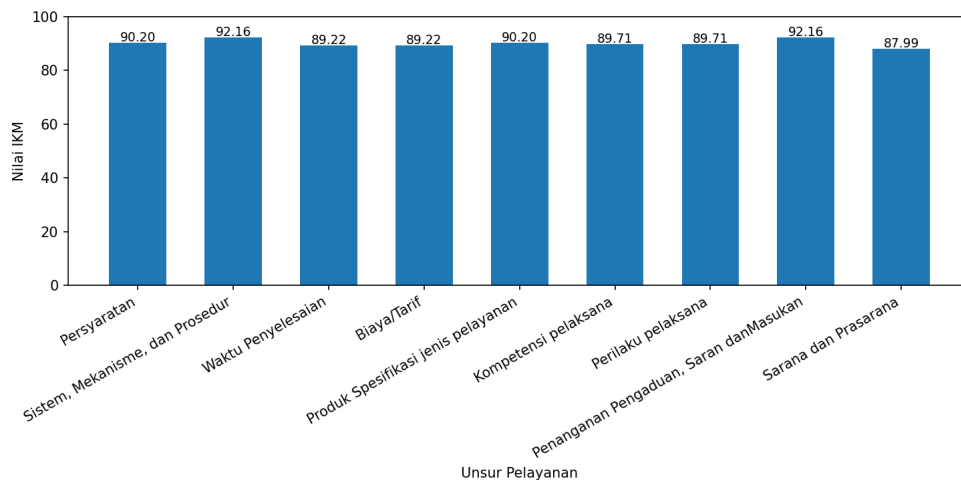
	Pelayanan Kesejahteraan Sosial											
4.	Pengajuan Reaktivasi PBI Jaminan Kesehatan	6	91.67	91.67	91.67	83.33	87.5	100.0	100.0	95.83	87.5	92.13
5.	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar pada Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)	23	90.76	90.76	90.22	91.3	89.13	88.04	85.87	92.39	85.87	89.37
6.	Penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial	13	83.65	92.31	84.62	84.62	90.38	88.46	88.46	88.46	87.5	87.61
7.	Penerbitan Rekomendasi Penerima Bantuan Iuran (PBI) Kesehatan	4	100.0	96.88	87.5	100.0	93.75	93.75	100.0	100.0	100.0	96.88
Rerata IKM Per Unsur			90.2	92.16	89.22	89.22	90.2	89.71	89.71	92.16	87.99	90.06
IKM Unit Layanan			90.06									

Selain unsur pelayanan IKM, terdapat juga unsur IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi), dengan keterangan kode unsur sebagai berikut:

- U10 : Diskriminasi Layanan
- U11 : Kecurangan Pelayanan
- U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan
- U13 : Pungutan Liar
- U14 : Percaloan

No	Jenis Layanan		U10	U11	U12	U13	U14	
----	---------------	--	-----	-----	-----	-----	-----	--

		Jumlah Responden						IPAK Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Informasi Bantuan Pangan Non Tunai/ Program Sembako	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
2.	Pengecekan Kepesertaan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
3.	Pemberian Rujukan Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial	3	83.33	83.33	91.67	91.67	91.67	88.33
4.	Pengajuan Reaktivasi PBI Jaminan Kesehatan	6	91.67	91.67	91.67	91.67	87.5	90.83
5.	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar pada Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN)	23	94.57	95.65	95.65	96.74	95.65	95.65
6.	Penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial	13	90.38	90.38	86.54	88.46	90.38	89.23
7.	Penerbitan Rekomendasi Penerima Bantuan Iuran (PBI) Kesehatan	4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Rerata IPAK Per Unsur			93.14	93.63	93.14	94.12	93.63	93.53
IPAK Unit Layanan			93.53					



2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah yaitu 87.99. Selanjutnya waktu penyelesaian memperoleh nilai 89.22 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
Belum ada data				

2.4. Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat dapat dilihat melalui grafik berikut:

2.1 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana memperoleh nilai terendah yaitu 87.99. Selanjutnya waktu penyelesaian memperoleh nilai 89.22 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana (U9)	Menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman.	Triwulan III dan IV	Sekretariat
		Penyediaan Area Tunggu Limpahan (<i>Overflow Area</i>): Memanfaatkan koridor luar/teras depan yang teduh sebagai ruang transit agar warga tidak berdesakan di dalam.	Triwulan III	Sekretariat
		Memperbaiki fasilitas fisik bagi penyandang	Triwulan IV	Sekretariat

		disabilitas		
		Menyediakan loket antrean yang lebih jelas.	Triwulan III	Sekretariat & Bidang Sosial
		Menyediakan papan informasi digital yang interaktif	Triwulan III	Sekretariat & Bidang Sosial
2	Waktu Penyelesaian (U3)	Menerapkan sistem antrean berbasis aplikasi online atau Sistem Antrean Manual Kreatif	Triwulan III	Sekretariat & Bidang Sosial
		Melakukan digitalisasi dokumen untuk mempercepat verifikasi.	Triwulan IV	Kadis, Sekretariat, Bidang-Bidang
		Penerapan Sistem Pembagian Berkas Berdasarkan Klaster Tingkat Kesulitan: Petugas <i>front office</i> langsung memilah berkas yang bisa selesai instan (misal: hanya cetak ulang/cek data) dengan berkas yang butuh verifikasi mendalam, agar pemohon layanan sederhana tidak perlu mengantre lama.	Triwulan III	Petugas Pelayanan di setiap bidang
		Optimalisasi Koordinasi Digital	Triwulan III	Kadis, Sekretariat,

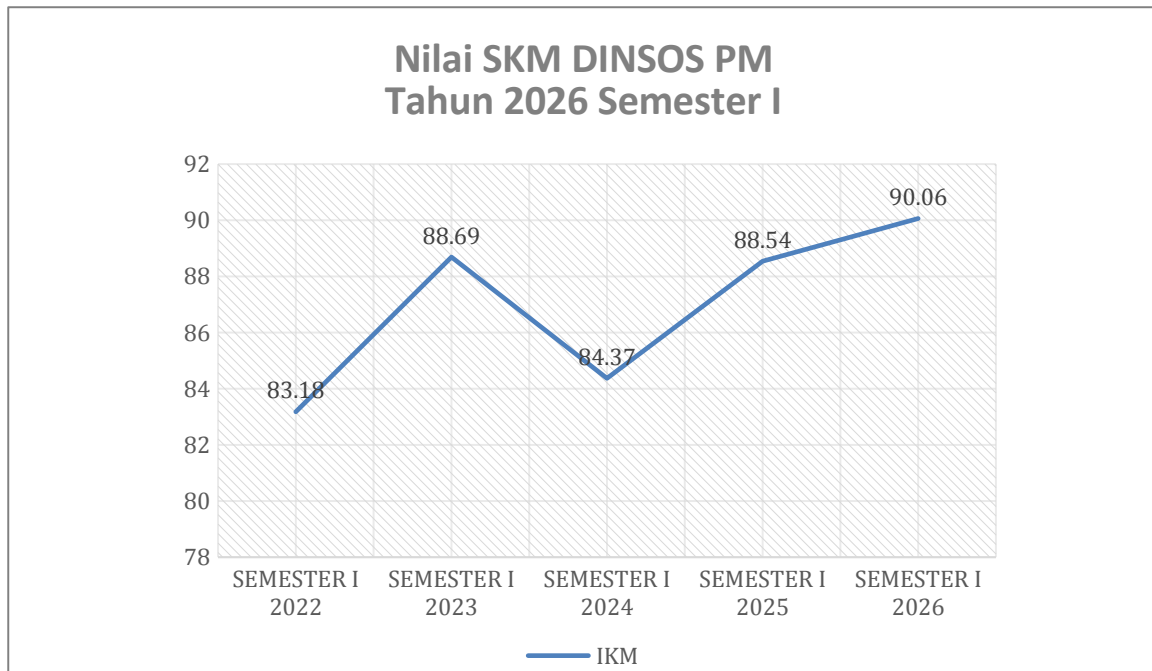
		Internal: Memaksimalkan grup komunikasi digital (seperti WhatsApp Group internal petugas/kelurahan) untuk koordinasi validasi data dengan cepat tanpa harus menunggu perpindahan dokumen fisik secara birokratis.		Bidang-Bidang
		Mengevaluasi hambatan birokrasi di setiap tahapan.	Triwulan IV	Kadis, Sekretariat, Bidang-Bidang

Meskipun unsur Sarana dan Prasarana memperoleh nilai indeks terendah (87,99) pada Semester I Tahun 2026, evaluasi internal menunjukkan bahwa sebagian besar standar fasilitas fisik di Dinsos PM Tarakan sebenarnya telah terpenuhi dengan sangat baik, seperti ruang pelayanan ber-AC yang dingin, aksesibilitas tanpa tangga, penyediaan kursi roda, papan petunjuk loket, minuman gratis untuk warga yang meminta pelayanan, hingga charging station gratis.

Kendala utama yang dihadapi saat ini adalah keterbatasan dimensi ruang pelayanan yang sempit serta belum adanya alokasi anggaran khusus untuk pengadaan mesin antrian digital maupun sistem pengeras suara (Speaker). Sebagai solusi taktis pada Semester II Tahun 2026, Dinsos PM Tarakan akan menerapkan strategi alur pelayanan mandiri berbasis biaya rendah (low-budget), yaitu dengan mengoptimalkan teras luar sebagai area tunggu limpaan, memodifikasi komputer kerja yang ada dengan aplikasi sistem antrian gratis, serta memanfaatkan aset speaker portabel internal dinas agar efisiensi pelayanan tetap berjalan optimal tanpa bergantung pada anggaran baru.

2.2 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

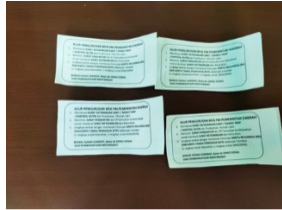
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,34
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36
3	Waktu Penyelesaian	3,46
4	Biaya/Tarif	3,51
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,33
6	Kompetensi Pelaksana	3,45
7	Perilaku Pelaksana	3,58
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,93
9	Sarana dan Prasarana	3,39

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan																						
1	Peningkatan Pelayanan	Kesesuaian Selesai Ditindaklanjuti	1. Dinsos PM Tarakan telah menambah personel/petugas khusus di area <i>front office</i>. 2. Petugas aktif melakukan konfirmasi ulang secara proaktif untuk mengidentifikasi program jaminan/bantuan sosial yang tepat bagi warga yang masih bingung.	 PEMERINTAH KOTA TARAKAN DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT Jalan Tugu Pahlawan 101, Tugu, Kecamatan Tarakan, Kota Tarakan 75121 Telp. (0551) 21227 Pns (0551) 24489 Email: disos@tarakan.go.id Laman: http://tarakan.go.id atau Pmer: disos@tarakan.go.id JADWAL PIKET FRONT OFFICE <table><thead><tr><th>HARI</th><th>WAKTU</th><th>YANG BERTUGAS</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="2">SENIN</td><td rowspan="2">08.00 S/D 16.00</td><td>1. SUBI INDIRANI</td></tr><tr><td>2. RAHMA</td></tr><tr><td rowspan="2">SELASA</td><td rowspan="2">08.00 S/D 16.00</td><td>1. SUBI INDIRANI</td></tr><tr><td>2. SITI NUR ADISHI</td></tr><tr><td rowspan="2">RABU</td><td rowspan="2">08.00 S/D 16.00</td><td>1. HOVITA</td></tr><tr><td>2. MUFTI</td></tr><tr><td rowspan="2">KAMIS</td><td rowspan="2">08.00 S/D 16.00</td><td>1. FATMA TUWO</td></tr><tr><td>2. HUSNI</td></tr><tr><td>JUMAT</td><td>08.00 S/D 10.30</td><td>BERIKUT JADWAL WFO DINAS</td></tr></tbody></table> 	HARI	WAKTU	YANG BERTUGAS	SENIN	08.00 S/D 16.00	1. SUBI INDIRANI	2. RAHMA	SELASA	08.00 S/D 16.00	1. SUBI INDIRANI	2. SITI NUR ADISHI	RABU	08.00 S/D 16.00	1. HOVITA	2. MUFTI	KAMIS	08.00 S/D 16.00	1. FATMA TUWO	2. HUSNI	JUMAT	08.00 S/D 10.30	BERIKUT JADWAL WFO DINAS
HARI	WAKTU	YANG BERTUGAS																								
SENIN	08.00 S/D 16.00	1. SUBI INDIRANI																								
		2. RAHMA																								
SELASA	08.00 S/D 16.00	1. SUBI INDIRANI																								
		2. SITI NUR ADISHI																								
RABU	08.00 S/D 16.00	1. HOVITA																								
		2. MUFTI																								
KAMIS	08.00 S/D 16.00	1. FATMA TUWO																								
		2. HUSNI																								
JUMAT	08.00 S/D 10.30	BERIKUT JADWAL WFO DINAS																								

2	Edukasi Bebas Biaya Layanan & Penguatan Transparansi	Selesai Ditindaklanjuti	1. Sosialisasi intensif bahwa seluruh layanan kesejahteraan sosial di Dinsos PM Tarakan tidak dipungut biaya (gratis). 2. Pemasangan Poster Pelayanan Bebas Biaya (Gratis) yang ditempatkan secara strategis di area ruang pelayanan. 3. Petugas memberikan panduan teknis yang ramah kepada responden saat mengisi kuesioner survei kepuasan agar data yang diperoleh valid.	  Panduan Pengisian SKM
---	--	----------------------------	---	--

				
--	--	--	--	--

3	Penyediaan Informasi Persyaratan Administrasi	Selesai Ditindaklanjuti	1. Petugas loket langsung menunjukkan dan menjelaskan satu per satu syarat administrasi secara berulang 2. Disediakan dan dibagikan potongan kertas berisi lembar ceklis (<i>checklist</i>) syarat administratif pelayanan yang dapat dibawa pulang warga sebagai acuan saat mengurus surat pengantar di tingkat Kelurahan.	 
4	Transparansi Prosedur & Inovasi Media Informasi	Selesai Ditindaklanjuti	1. Pembuatan papan pengumuman fisik dan pembagian brosur alur SOP di area pelayanan. 2. Pemasangan unit televisi layar lebar (TV Media Informasi) di depan ruang tunggu pelayanan untuk menampilkan infografis video alur, prosedur, syarat, serta estimasi waktu pelayanan.	 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari 2026 hingga Juni 2026 (Semester 1), dapat disimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

- Sebanyak 51 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat di tahun 2026. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar pada Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) menjadi layanan dengan kontribusi responden terbanyak yaitu 23 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat pada Semester 1 Tahun 2026 mencerminkan kualitas pelayanan yang Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 90,06. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja yang konsisten dan signifikan dibandingkan nilai IKM Semester 2 Tahun 2025 yang berada di angka 86,21.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk periode selanjutnya adalah aspek Sarana dan Prasarana (nilai 87,99) serta Waktu Penyelesaian Layanan (nilai 89,22).
- Berdasarkan evaluasi pelaksanaan tindak lanjut dari periode sebelumnya (Semester 2 Tahun 2025), Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat telah merealisasikan 100% rencana tindak lanjut (RTL) yang direkomendasikan, yang berdampak langsung pada kenaikan indeks kepuasan di Semester 1 Tahun 2026 ini.

Kepala,



Arbain, S.E., M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP 196803181994031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

1. Kuesioner Layanan Offline

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT



A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Email :

No. HP :

Jenis Layanan yang diterima:

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

☐ Tidak sekolah

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

Usia:

☐ < 17 tahun

☐ 17-25 tahun

☐ 26-34 tahun

☐ 35-44 tahun

☐ 45-54 tahun

☐ 55-65 tahun

☐ >65 tahun

Pekerjaan:

☐ ASN

☐ Swasta

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pensiunan

☐ TNI

☐ Wirausaha

☐ Petani/Nelayan

☐ Lainnya

☐ POLRI

☐ Ibu Rumah

☐ Pekerja

☐ Tanaga

☐ Lepas/Freelance

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

☐ Ya

☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan

a. Sangat tidak sesuai

b. Tidak sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan

a. Sangat tidak sesuai

b. Tidak sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan

a. Sangat tidak sesuai

b. Tidak sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan

a. Sangat tidak sesuai

b. Tidak sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

12. Petugas melayani saya dengan ramah

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

a. Sangat tidak setuju

b. Tidak setuju

c. Setuju

d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

