



**DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
DAN DESA KABUPATEN BANYUMAS**

Jalan Pemuda Nomor 24 Purwokerto Kode Pos 53132  
Telp. (0281) 636198 Fax. (0281) 633047  
Email [umumdinsospermasdes@gmail.com](mailto:umumdinsospermasdes@gmail.com)  
Website: [dusospermasdes.banyumaskab.go.id](http://dusospermasdes.banyumaskab.go.id)

**Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	2
A. Latar Belakang .....	2
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
A. Pelaksana SKM .....	4
B. Metode Pengumpulan Data .....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	6
A. Jumlah Responden SKM .....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	8
BAB V KESIMPULAN .....	9
A. Kesimpulan .....	9
B. Saran/ Rekomendasi .....	9

## BAB I PENDAHULUAN

### A. 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Banyuwangi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### B. DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### C. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### A. PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas 481/7367/2021 tentang Perubahan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari:

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	LILI MUDJIANTO, S.Sos	Ketua	Sekretaris Dinsospermasdes
2.	SETYOWATI, S.E.	Anggota	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3.	NUR INDRA PRATIWI, SE.	Anggota	Kasi Rehabilitasi Sosial
4.	SRI MULYATI, S. Sos	Anggota	Kasi Pemberdayaan Sosial
5.	TITIS PURUHITA, SH	Anggota	Analisis Organisasi pada Subbag Umum dan Kepegawaian
6.	YOKE ADIYATA	Anggota	PHL pada Dinsospermasdes

### B. METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yaitu :

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 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, ketrampilan 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. 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).

**C. LOKASI PENGUMPULAN DATA**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada aplikasi SUSANMAS (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat) dengan alamat <http://susanmas.banyumaskab.go.id/>. Bagi responden yang mengalami kesulitan dalam pengisian kuesioner, akan dibantu oleh Petugas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

**D. WAKTU PELAKSANAAN SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari pengumpulan hasil survei, pengolahan data dan pelaporan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan di akhir tahun.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. JUMLAH RESPONDEN SKM

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas untuk Permohonan Rekomendasi Pengaktifan Kembali JKN KIS PBI, Permohonan Rekomendasi Adopsi Anak dan Permohonan Tanda Daftar LKS.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	89	52%
		PEREMPUAN	81	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	38	22%
		SLTP	37	22%
		SLTA	56	33%
		DIII	3	2%
		SI	32	19%
		S2	4	2%
3	PEKERJAAN	PNS	6	4%
		TNI/ POLRI	2	1%
		SWASTA	26	15%
		WIRUSAHA	27	16%
		TIDAK BEKERJA	39	23%
		LAINNYA	70	41%
4	JENIS LAYANAN	Permohonan Rekomendasi Pengaktifan Kembali JKN KIS PBI	84	49%
		Permohonan Rekomendasi Adopsi Anak	75	44%
		Permohonan Tanda Daftar LKS	11	7%

## B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PER UNSUR LAYANAN)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
Nilai/Unsur	598	591	570	689	606	606	616	590	675
NRR Unsur	3.46	3.42	3.29	3.98	3.50	3.50	3.56	3.41	3.90
NRR Tertimbang Unsur	0.38	0.38	0.37	0.44	0.39	0.39	0.40	0.38	0.43
IKM Unit Pelayanan	3.56								
	89								
	Sangat Baik								

NO	Unsur Pelayanan	NRR**	KET
U1	Persyaratan	86.5	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	85.5	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	82.25	Baik
U4	Biaya/Tarif	99.5	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.5	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	87.5	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	89	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	85.25	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97.5	Sangat Baik

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3.41 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai 3.42 termasuk tiga unsur terendah;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.98 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.90 dan 3.56. Hal tersebut disebabkan karena semua Pelayanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tidak dipungut biaya/ Gratis. Petugas atau karyawan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam melayani masyarakat memiliki komitmen untuk tidak melakukan Pungli sehingga sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, semua aduan yang masuk melalui Lapak Aduan, sebagian besar permasalahan terkait dengan kebijakan Bantuan Sosial yang bersumber dari Kementerian Sosial RI dan telah di tindaklanjuti.

Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29 nilai terendah ada pada U3 atau unsur Waktu Penyelesaian. Hal ini memperlihatkan bahwa Waktu Penyelesaian menjadi kelemahan atau kekurangan yang ada pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan masyarakat dan Desa dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kemungkinan rendahnya penilaian masyarakat pada survei IKM terkait dengan unsur Waktu Penyelesaian ini secara umum dikarenakan:

- Pejabat yang berwenang menandatangani dokumen yang dibutuhkan pemohon tidak berada di tempat karena kepentingan kedinasan lainnya;
- masyarakat kurang respek/ tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif) karena kurang paham akan pentingnya hasil survey IKM dan kurang percaya terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada Tahun 2021 adalah U4 atau Biaya/ Tarif.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 170 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2021 adalah 89. Maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas adalah "Sangat Baik".

## BAB V KESIMPULAN

### A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu (1) tahun dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2021 dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik. Nilai IKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas setelah dikonversikan yaitu 89 pada Tahun 2021 berada pada interval 88,31-100. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Sangat Baik. Namun demikian, masih ada unsur pelayanan yang harus ditingkatkan, yaitu unsur waktu penyelesaian.

### B. SARAN/ REKOMENDASI

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima pada unit pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Banyumas, diperlukan:

1. sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. komitmen para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan, akuntabel, cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

