

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

Jalan Pemuda Nomor 24 Purwokerto Kota Pos 53132
Telp. (0281) 636198 Fax. (0281) 637047
Email: umumdinasjpermades@gmail.com
Website: dinasjpermades.banyumaskab.go.id



**Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Tahun 2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Alloh SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas selesai disusun. Penyusunan Laporan ini merupakan salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan instansi Pemerintah. Sasaran survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020 ini adalah masyarakat yang sedang atau pernah dilayani oleh unit pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Banyumas.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Banyumas pada umumnya.

Purwokerto, Desember 2020

Ketua Tim Penyusun

Mengetahui

KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
DAN DESA KABUPATEN BANYUMASDARSO, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19820728 198901 1 001AGUS SRIYONO, S.IP, M.M.
Pembina
NIP.19620911 198703 1 005

EXECUTIVE SUMMARY

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 67 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 62 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 67 Tahun 2018 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas.

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Sosial, dan Bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Desa yang merupakan kewenangan Daerah Kabupaten.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan teknis kesekretariatan dan urusan pemerintahan bidang sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa yang menjadi kewenangan Daerah, dan tugas pembantuan yang diberikan Kepala Daerah;
- b. pelaksanaan kebijakan kesekretariatan dan urusan pemerintahan bidang sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa yang menjadi kewenangan Daerah, dan tugas pembantuan yang diberikan Kepala Daerah;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kesekretariatan dan urusan pemerintahan bidang sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa yang menjadi kewenangan Daerah, dan tugas pembantuan yang diberikan Kepala Daerah;
- d. pelaksanaan administrasi kesekretariatan dan urusan pemerintahan bidang sosial, pemberdayaan masyarakat dan desa yang menjadi kewenangan Daerah, dan tugas pembantuan yang diberikan Kepala Daerah;
- e. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Susunan Organisasi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Perencanaan;
 - 2) Sub Bagian Keuangan; dan
 - 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

- c. Bidang Perlindungan, Jaminan dan Rehabilitasi Sosial, terdiri dari :
 - 1) Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial; dan
 - 2) Seksi Rehabilitasi Sosial.
- d. Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, terdiri dari:
 - 1) Seksi Pemberdayaan Sosial; dan
 - 2) Seksi Penanganan Fakir Miskin.
- e. Bidang Pemberdayaan Ekonomi Desa, Sumber Daya Alam dan Teknologi Tepat Guna terdiri dari :
 - 1) Seksi Pembangunan Sarana dan Prasarana Desa dan Pendayagunaan Sumber Daya Alam dan Teknologi Tepat Guna; dan
 - 2) Seksi Pengembangan Usaha Ekonomi Desa.
- f. Bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa, terdiri dari :
 - 1) Seksi Perencanaan Partisipatif dan Pembangunan dan Kawasan Perdesaan;
 - 2) Seksi Pengembangan Kapasitas Masyarakat Desa; dan
 - 3) Seksi Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan Desa.
- g. Bidang Bina Pemerintahan Desa, terdiri dari :
 - 1) Seksi Pembinaan Aparatur dan Otonomi Desa;
 - 2) Seksi Administrasi Pemerintahan Desa; dan
 - 3) Seksi Pengelolaan Aset Desa.
- h. UPTD; dan
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersamasama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Pertanian Pangan Kelautan dan Perikanan Kabupaten Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

B. TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Banyumas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. METODE

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas untuk Pembuatan Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) dan Rekomendasi pengangkatan anak ke Dinas Sosial Provinsi.

Pengisian Kuesioner dilakukan dengan wawancara tatap muka dan sebagian lagi dengan cara pengisian sendiri oleh Pengguna layanan.

Questioner telah di dimintakan survei kepada 60 responden dan berhasil dikumpulkan kembali sebanyak 60 lembar dan selanjutnya telah diolah sehingga dapat terlihat karakteristik pengguna layanan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	28 Orang
2.	Perempuan	32 Orang
Jumlah		60 Orang

2. Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SD	-
2..	SMP	1 Orang
3.	SMA	27 Orang
4.	D3	-
5.	S1	32 Orang
6.	S2	-
7.	S3	-
Jumlah		60 Orang

3. Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	5 Orang
2..	SWASTA	21 Orang
3.	WIRUSAHA	28 Orang
4.	LAINNYA	6 Orang
Jumlah		60 Orang

D. TIM SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri dengan membentuk Tim Penyusunan IKM berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas 481/689/2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). yang terdiri dari:

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	AGUS SRIYONO,S.IP, M.M.	Ketua	Sekretaris Dinsospermasdes
2.	NUR INDRA PRATIWI, SE.	Anggota	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3.	SRI MULYATI, S. Sos	Anggota	Kasi Pemberdayaan Sosial
4.	TITIS PURUHITA, SH	Anggota	Analisis Organisasi pada Subag Umum dan Kepegawaian
5.	YOKE ADIYATA	Anggota	PHL pada Dinsospermasdes

E. JADWAL SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dimulai dengan membentuk Tim Penyusunan IKM berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas Nomor 481/689/2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tim Penyusun IKM yang telah terbentuk menyiapkan Bahan dalam bentuk Kuesioner sebagaimana terlampir, sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner dimaksud disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas selama satu (1) tahun dari bulan Januari s.d Desember 2020.

Pada akhir Desember 2020 dilakukan pengumpulan hasil survei, pengolahan data dan pelaporan.

BAB II ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari survey terhadap 60 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparat unit pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Banyumas pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

NO URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR									
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	2	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
6	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
8	1	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
9	1	5	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3
10	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
11	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
12	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
13	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
14	1	5	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
15	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
16	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	2	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
18	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
19	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
20	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
21	2	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
22	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	1	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	1	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
30	1	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
31	1	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
32	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
33	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	2	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
35	2	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
37	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
38	1	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	1	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
40	2	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
41	2	5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
42	1	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
43	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	2	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
46	1	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
47	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
48	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
49	2	5	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
50	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
51	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	5	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ Nilai Unsur				208	213	211	240	209	216	216	235	218	
NRR per Unsur				3.47	3.55	3.52	4.00	3.48	3.60	3.60	3.92	3.63	
NRR Tertimbang Unsur				0.39	0.39	0.39	0.44	0.39	0.40	0.40	0.44	0.40	
IKM Unit Pelayanan *)												3.64	
IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi **)												91.02	

Keterangan:
 U1-U9 = Unsor-Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR per Unsor = Jumlah Nilai Per Unsor dibagi Jumlah Kuesioner yang diisi
 NRR tertimbang = NRR per unsor x 0.1111

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3.47
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.55
U3	Waktu Penyelesaian	3.52
U4	Biaya/Tarif	4.00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.48
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60
U7	Perilaku Pelaksana	3.60
U8	Peranganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.92
U9	Sarana dan Prasarana	3.63

Pengisian Kolom:
 Jenis Kelamin = L = 1, P = 2
 Tingkat Pendidikan = SD = 1, SMP = 2, SMA = 3, D3 = 4, S1 = 5, S2 = 6, S3 = 7
 Pekerjaan = PNS = 1, TNI = 2, POLRI = 3, SWASTA = 4, WIRUSAHA = 5, LAINNYA = 6

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

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
 KABUPATEN BANYUMAS
 TAHUN 2020**

HASIL SKM	RESPONDEN			
IKM	JUMLAH TOTAL	: 60	ORANG	
3.64	JENIS KELAMIN	: L = 28	ORANG	P = 32 ORANG
KONVERSI IKM	PENDIDIKAN	: SD = 0	ORANG	PEKERJAAN :
91.02		SMP = 1	ORANG	PNS/TNI/POLRI = 5 ORANG
MUTU PELAYANAN		SMA = 27	ORANG	SWASTA = 21 ORANG
A		D3 = 0	ORANG	WIRUSAHA = 28 ORANG
KINERJA INSTANSI		S1 = 32	ORANG	LAINNYA = 6 ORANG
SANGAT BAIK		S2 = 0	ORANG	
		S3 = 0	ORANG	
	PERIODE SURVEI			
	JANUARI 2020	s.d.	DESEMBER 2020	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT				

Dari hasil penghitungan di atas terlihat bahwa pada Tahun 2020, nilai terendah ada pada U1 atau unsur Persyaratan. Hal ini memperlihatkan bahwa persyaratan 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 persyaratan ini secara umum dikarenakan:

- persyaratan yang berlaku dalam pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan masyarakat dan Desa telah ditetapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah secara baku sesuai kebijakan Kementerian yang membidangi;
- kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan yang ada sehingga merasa kesulitan dalam pemenuhannya;
- 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 2020 adalah U4 atau Biaya/ Tarif. 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.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 60 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2020 adalah 91,02. Maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas adalah "Sangat Baik".

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama satu (1) tahun dimulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2020 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 91,02 pada Tahun 2020 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.

