



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG



**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
Kabupaten Belitung
Tahun 2022**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kabupaten Belitong
TAHUN 2022**



Kata Pengantar

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitong Triwulan I Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik guna peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitong kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Belitong selaku koordinator pelayanan publik melakukan kerjasama dengan OPD Unit Pelayanan di Kabupaten Belitong selaku penyelenggara pelayanan publik untuk lakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di seluruh unit pelayanan di Kabupaten Belitong.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan di Kabupaten Belitong mendatang guna mewujudkan visi Pemerintah Kabupaten Belitong Mewujudkan Ekonomi yang Berkeadilan, Berdaya Saing dan Inovatif di Kabupaten Belitong tahun 2023.

Tanjungpandan, Desember 2022

BUPATI BELITONG,

H. SAHANI SALEH, S.Sos.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat No. 43 Tahun 1950 Tentang Perubahan Pasal 45 "Zegelverordening 1921" (Lembaran Negara Tahun 1950 No. 85), membawa paradigma baru dalam mekanisme pengelolaan pemerintahan daerah. Paradigma baru menghendaki hubungan yang setara antara pemerintah dan rakyat. Peranan pemerintah tidak lagi membawahi, tetapi lebih mengarahkan dan memfasilitasi apa yang menjadi kebutuhan rakyat.

Menurut semangat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, paradigma otonomi daerah adalah otonomi masyarakat dalam arti pemerintah daerah sebagai perwujudan otonomi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, perangkat pemerintahan daerah dengan kewenangan-kewenangan otonominya harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kewenangan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk otonomi daerah itu adalah suatu alat untuk mencapai tujuan dalam wujud pelayanan publik guna mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik, pasal 5 ayat (1) dan (2), ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik, pemerintah terus melakukan monitoring dan evaluasi. Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan amanah pemerintah tersebut maka Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Belitong menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada tahun 2022 ini SKM dilaksanakan pada bulan Januari

sampai dengan Agustus tahun 2022. Pelaksanaan SKM dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu:

1. Menyebarkan lembar kuesioner melalui 48 Perangkat Daerah yang terdiri dari 20 Dinas, 6 Badan, 5 kecamatan, 7 kelurahan dan 10 unit pelayanan.
2. Pelaksanaan survei online melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat di akses melalui link <https://skm.belitung.go.id/>.

Dari hasil survei didapatkan kesimpulan secara menyeluruh bahwa Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitong memperoleh nilai **86.98 (Baik)**. Dengan nilai tertinggi unsur **Biaya/tarif pelayanan** dengan tingkat kualitas pelayanan **Sangat Baik** yaitu **3.973**, sedangkan nilai terendah adalah **3.322** pada unsur **Sarana dan Prasarana**.

KATA PENGANTAR	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2. Dasar Hukum	7
1.3. Pengertian Umum	8
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan	9
1.5. Manfaat	10
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	11
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	12
2.1 Ruang Lingkup.....	12
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	12
2.2.1 Persiapan	12
2.2.2 Pengumpulan Data	14
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	14
2.2.4 Penyusunan Laporan	14
2.3 Variabel Survei.....	14
2.4 Responden.....	15
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	16
3.1. Hasil Survei Dinas dan Badan	16
3.1.10. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	20
4.1. Kesimpulan	20
4.2. Saran	20
Lampiran	23
Kuesioner	23
Perhitungan	24

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dirasakan kurang optimal, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan oleh kelompok masyarakat maupun perorangan melalui media massa maupun media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Kurang optimalnya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini antara lain karena belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan publik di Kabupaten Belitong, karena kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik memiliki implikasi yang luas terhadap kesejahteraan masyarakat. Hal-hal yang sering menjadi keluhan seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan publik masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah daya implementasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disamping itu dengan ditetapkannya Perda Kabupaten

Belitung Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Belitung. Di samping itu, isi amanat Undang-undang, harus dilakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2019 ini Tim Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung telah melakukan pengukuran hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada seluruh unit pelayanan di Kabupaten Belitung.

Selain itu, data hasil SKM akan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disusun Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan. Indeks 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 kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 25);
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/63/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Belitong Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Skor/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 kebutuhannya.
- b. 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.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya dengan sebutan apapun sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. 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 :

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai acuan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap jenis layanan pada setiap unit penyelenggara pelayanan.

Tujuan :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan publik di Kabupaten Belitong karena Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan

gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

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.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong.
5. Untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan secara berkala yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan publik di Kabupaten Belitong.
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.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya bermanfaat dalam hal sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Merencanakan dan melakukan upaya perbaikan pelayanan terhadap jenis layanan yang dikeluhkan masyarakat secara berkelanjutan.

3. Mengetahui tingkat kinerja Unit penyelenggara pelayanan serta dapat menjadi alat ukur mutu pelayanan pada setiap jenis pada unit layanan yang bersangkutan.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi Pemerintah dapat dipergunakan sebagai alat ukur sejauh mana keberhasilan pelayanan publik untuk suatu kebijakan selanjutnya.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung.
8. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitong yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Agustus Tahun 2022. Berikut tabel menunjukkan ruang lingkup sebaran survei:

NO	OPD	Jumlah Penyebaran Kuesioner untuk tahun 2022
10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	382

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut :

No	Tahapan Survei	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
1	Persiapan												
2	Pengumpulan Data												
3	Pengolahan dan Analisis Data												
4	Penyusunan Laporan												
5	Penyampaian Laporan												

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah melakukan konsultasi dengan pihak Unit pelayanan publik, melaksanakan *Kick-Off Meeting* dengan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong untuk menyusun jadwal pengumpulan data, melakukan *Briefing dan Role Play* kepada para petugas lapangan untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner, mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif, serta memahami cara mengisi survei yang via *online*.

Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam pelaksanaan survei digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan utama, 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.

c. Kelengkapan Peralatan

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat 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.

d. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong.

e. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

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 tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner. Data juga dikumpulkan melalui pengisian survei secara *online*.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Publik di Kabupaten Belitong dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.3 Variabel Survei

Pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu 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. Kesembilan unsur tersebut adalah:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. **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** 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** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, dan;
9. **Sarana dan Prasarana** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan dengan standar pelayanan.

2.4 Responden

Metode pengambilan responden atau sampel yang dipilih adalah sampel probabilitas. Metode sampel probabilitas memiliki pengertian bahwa metode pengambilan sampel yang menggunakan beberapa bentuk pemilihan acak. Hal ini tepat untuk dijadikan metode sampel dalam penentuan jumlah sampel dalam penelitian SKM ini karena setiap wilayah yang ada di Kabupaten Belitong memiliki jumlah yang bervariasi dan sangat besar untuk dijadikan sampel yang merata. Berikutnya, berdasarkan wilayah sampel peneliti menggunakan metode Krejcie Dan Morgan (1970) guna memperoleh sampel yang akurat dengan tingkat kepercayaan sampel sebesar 95 persen terhadap populasi dengan tingkat kesalahan 5 persen.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/tarif Pelayanan
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Adapun kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Survei Dinas dan Badan

3.1.10. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

a. Pengumpulan data

Tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Lokasi Survei	Data Bulan	Target Responden	Jumlah Responden	Pencapaian Responden
Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Januari s/d Agustus 2022	382	183	47.9%

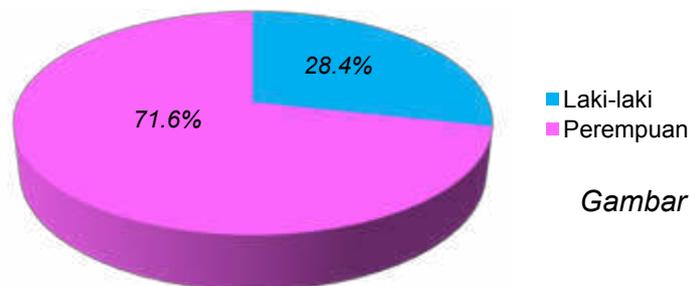
b. Profil Responden

Dilihat dari karakteristik responden, dari 183 responden, responden laki-laki sebanyak 52 orang atau 28.4% dan responden perempuan sebanyak 131 orang atau 71.6%. Sementara dari segi pendidikan responden didominasi oleh jenjang Pendidikan SMA sebanyak 67 orang atau 36.6%, sedangkan responden paling sedikit berjenjang pendidikan Strata 2 sebanyak 2 orang atau 1.1%.

Tabel Presentasi Dominasi Karakteristik Responden di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

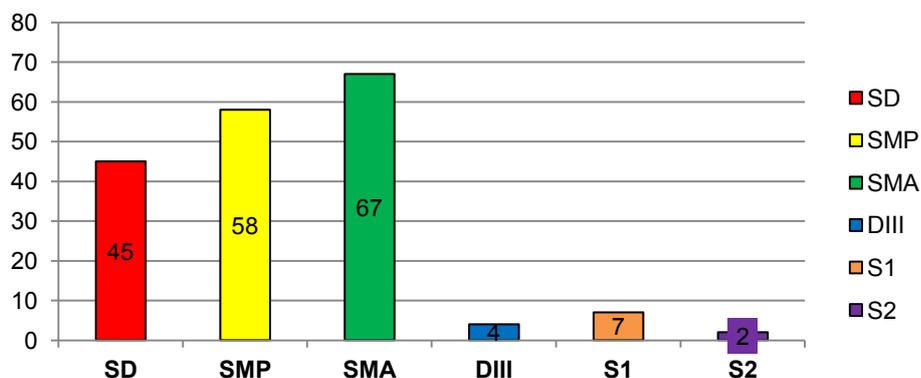
No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase
1	Jenis Kelamin	Perempuan	71.6%
2	Pendidikan Terakhir	SMA	36.6%

Persentase Jenis Kelamin



Gambar Persentase Jenis

PENDIDIKAN



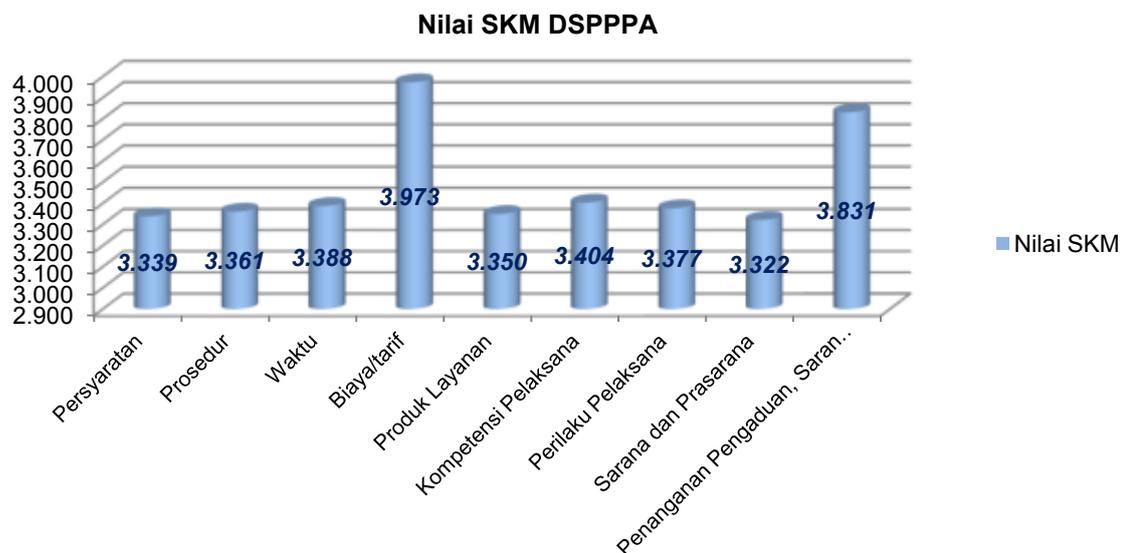
Gambar Persentase Pendidikan Terakhir

c. Hasil SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3.339	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3.361	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.388	Baik
4.	Biaya/tarif Pelayanan	3.973	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.350	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.404	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.377	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3.322	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.831	Sangat Baik
NILAI SKM		3.48	
NILAI KONVERSI SKM DSPPPA		86.98	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		Baik	

Berdasarkan hasil SKM nilai mutu pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Sosial Kabupaten Belitong adalah **3.48** dengan nilai konversi mencapai **86.98**, serta kinerja unit pelayanan menyandang nilai **Baik**. Nilai tertinggi diantara ke-9 unsur pelayanan tersebut yaitu: unsur **Biaya/tarif Pelayanan** dengan tingkat kualitas pelayanan **Sangat Baik** yaitu **3.973**, sedangkan nilai terendah adalah **3.322** pada unsur ke-8 yaitu unsur **Sarana dan Prasarana**.



Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

d. Perbandingan Hasil Survei Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2021 dan 2022

Tabel Perbandingan Hasil SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tahun 2021 – 2022

No.	Unsur Pelayanan	2022		2021	
		Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3.339	Baik	3.257	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3.361	Baik	3.228	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.388	Baik	3.223	Baik
4.	Biaya/tarif Pelayanan	3.973	Sangat Baik	3.958	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.350	Baik	3.225	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.404	Baik	3.317	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.377	Baik	3.361	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3.322	Baik	3.217	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.831	Sangat Baik	3.636	Sangat Baik
NILAI SKM		3.48		3.38	
NILAI KONVERSI SKM DSPPPA		86.98		84.42	
MUTU PELAYANAN		B		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		Baik		Baik	

Bila dibandingkan dengan tahun 2021, penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mengalami kenaikan, yaitu sebesar 2.56 poin atau sebesar 3.03%. Kenaikan tersebut terjadi pada semua unsur terutama unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (naik 0.20 poin atau 5.36%) dan unsur Waktu Pelayanan (naik 0.17 poin atau 5.12%).

4.1 Kesimpulan

a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitong dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebagai berikut:

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	IKM	PENILAIAN
10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	86.98	Baik

b. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitong tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

No	Organisasi Perangkat Daerah	IKM 2021	IKM 2022	Keterangan
10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	84.42	86.98	Kenaikan

c. Unsur pelayanan yang dianggap harus dipertahankan dan harus ditingkatkan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitong adalah sebagai berikut :

NO	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	Unsur Pelayanan yang harus dipertahankan	Unsur Pelayanan yang harus diperbaiki
10	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	9 unsur	-

4.2 Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitong secara umum sudah baik dengan rata-rata nilai IKM 86.98. Ini berarti tingkat pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kondisi ini masih perlu ditingkatkan dengan terus meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang diberikan. Ada 2 (dua) unsur yang sudah termasuk kategori Sangat Baik yaitu unsur Biaya/tarif Pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, sedangkan 7 (tujuh) unsur lainnya termasuk kategori Baik. Kinerja ini menjadi evaluasi terhadap pelayanan yang dilaksanakan di tahun 2022 ini. Unsur-unsur yang sudah Sangat Baik harus di pertahankan dan yang sudah Baik lebih ditingkatkan. Sehingga diharapkan di tahun mendatang

adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Belitong.

Maka berdasarkan hasil SKM tersebut ada beberapa rekomendasi yang perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti, yaitu:

- a. Unsur sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana harus menjadi perhatian utama, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan di masa mendatang lebih baik lagi dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b. Dengan perbaikan sarana dan prasarana pada perangkat daerah diharapkan waktu pelayanan juga menjadi lebih cepat sehingga tidak ada lagi antrian panjang menunggu pelayanan.
- c. Diperlukan juga kejelasan prosedur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan semua OPD/UPP dapat menempatkan banner ataupun diagram alur prosedur setiap pelayan yang disediakan, agar masyarakat jelas dalam menerima informasi alur prosedur dari pelayanan yang ingin mereka dapatkan. Diharapkan dengan kejelasan prosedur dapat mempersingkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- d. Memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, *whatapp* (WA), email atau kotak saran. Di samping itu perlu dibentuk tim reaksi cepat penanganan pengaduan.
- e. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada petugas, maka hal-hal yang harus dilakukan adalah:
 - meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas;
 - memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas; dan
 - menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja
- f. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- g. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang

serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Kegiatan penyusunan IKM harus terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Demikian Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN

**DINAS SOSIAL , PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BELITUNG**

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA DIII DIV/S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

Kritik/Saran :





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL , PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BELITUNG
TAHUN 2022**

NILAI IKM	RESPONDEN
86.98 BAIK	<p>JUMLAH : 183 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 52 orang P = 131 orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 45 orang SMP = 58 orang SMA = 67 orang DIII = 4 orang DIV/S1 = 7 orang S2 = 2 orang S3 = 0 orang</p> <p>PERIODE SURVEI = Januari s.d Agustus 2022</p>

**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**