

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**



**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025**



EXECUTIVE SUMMARY
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2025

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan adalah salah satu Lembaga Teknis Daerah yang merupakan unsur pendukung tugas Bupati dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekrearis Daerah. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan secara teukur yaitu membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat. Apabila kinerja dibawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas yaitu membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat. Apabila kinerja sesuai harapan, maka masyarakat akan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan sangat puas. Dalam rangka mengetahui kinerja pelayanan dan untuk mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan, maka perlu disusun nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SurveiKepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan penyusunan nilai IKM tersebut adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan dan sekaligus sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan.

Survei ini menggunakan sampel sebanyak 201 orang responden yang merupakan para pemohon pelayanan terkait Administrasi Bantuan Sosial di Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil survei yang dilakukan antara bulan Januari - Juni tahun 2025 terhadap kesembilan unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM

sebesar 91,72 dengan kategori mutu pelayanan adalah A, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori **SANGAT BAIK**.

KATA PENGANTAR

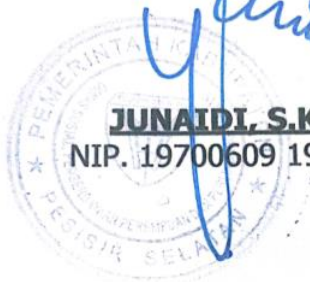
Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas Segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan. Sedangkan tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuh kembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Painan, 30 Juni 2025

Plt. Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak
Kabupaten Pesisir Selatan



JUNAIDI, S.Kom.M.E
NIP. 19700609 199703 1 002

Executive Summary	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Tujuan dan Sasaran	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.2. Metode Survei Kepuasan Masyarakat	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1. Jumlah Responden SKM	11
3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unit Layanan)	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	17
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2. Rencana Tindak Lanjut	18
4.3. Tren Nilai SKM	20
BAB V KESIMPULAN	
Kesimpulan	21
Lampiran - Lampiran	
Lampiran 1 : Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025	22
Lampiran 2 : Hasil Pengolahan Data SKM	26
Lampiran 3 : Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	34
Lampiran 4 : Laporan Tindak Lanjut SKM	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Implikasi dari reformasi politik dalam penyelenggaraan pemerintahan setidaknya mencakup dua hal yaitu pertama, reformasi birokrasi pemerintahan untuk menuju kehidupan politik yang lebih demokratis dengan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan terutama yang berhubungan dengan kepentingan publik. Kedua, tuntutan untuk mewujudkan good governance dengan prinsip-prinsip accountability, transparency, participation, responsive-ness, equity, rule of law, consensus orientations, effectiveness and efficiency, and strategic vision. Salah satu tugas birokrasi pemerintahan adalah penyediaan pelayanan publik yang berkualitas.

Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik seharusnya tidak menjadi statement belaka, tetapi harus diimplementasikan dan ditempatkan pada bagian dari kebutuhan serta kewajiban birokrasi. Hal ini sangat beralasan, karena prinsip-prinsip good governance sangat erat kaitannya dengan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan profesional.

Kinerja public services menjadi titik sentral dan strategis serta menjadi salah satu fokus utama penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan yang harus dibenahi jika pemerintah ingin mendapatkan kepercayaan (trust) dari masyarakat. Fungsi-fungsi pemerintahan, seperti : regulation, development dan people empowerment akan sangat berarti jika pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima sangat tergantung pada kepuasan masyarakat selaku pelanggan. Sampara Lukman (2000), menyebut bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Dalam hal yang sama, Gerson (2002:55) menyatakan bahwa "Pengukuran kualitas pelayanan internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur kualitas pelayanan agar lebih berarti dan sesuai harapan maka "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan atau yang bisa memuaskan mereka. Artinya, bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan oleh masyarakat pelanggan (eksternal)."

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuannya adalah untuk menakar kinerja dan menggambarkan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Selain itu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga dapat memotivasi persaingan positif antar unit kerja pemerintahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai SKM dari tiap periode. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan telah beberapa kali melaksanakan kegiatan pendataan SKM.

1.2. DASAR PELAKSANAAN SKM

Dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 nomor 25), sebagaimana telah diubah terakhir dengan

- Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Sarolangun-Bangko dan Daerah Tingkat II Tanjung Jabung dengan mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten di Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2755);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419);
 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235);
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 7. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

8. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6401);
9. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025;
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
13. Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
15. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
16. Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 167 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
17. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Nomor : 188.4/22/Kpts/DSPPrPA-PS/2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.

1.3. TUJUAN DAN SASARAN

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 di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan kepada masyarakat khususnya para pemohon layanan administrasi Barang/Jasa sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Maksud Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan Survei.

Adapun Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 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 Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Dinas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan tersebut, kuesioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya;
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan;
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas

dalam pelayanan;

- g. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana;
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sekali setahun yaitu pada bulan Januari s.d. Juni 2025, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1) Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Penanggung Jawab, Ketua, Sekretaris, Koordinator dan Anggota.

2) Metode Pengumpulan Data

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 variabel unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kesembilan unsur tersebut adalah :

- a) Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b) Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

- c) Waktu penyelesaian : Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d) 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;
- e) 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.
- f) Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g) Perilaku pelaksana : Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) 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).

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden pada kegiatan ini adalah 201 orang. Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (*random*) pada saat melakukan kunjungan pada masing – masing jenis pelayanan.

Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili dari populasi sebanyak 338 orang jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel sebesar 201 orang. Survei dilakukan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Analisis dalam bentuk skoring dilakukan dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat minimal sembilan unsur pelayanan atau lebih sesuai dengan karakteristik instansi terkait. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \sum \left(\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} \right) = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,111

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \sum \left(\frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} \right)$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \sum \left(\frac{\text{Total dari Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \right)$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai

Tabel 1
Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 -64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 -3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Penilaian persepsi sangat penting dalam mengukur hasil pelaksanaan SKM. Dalam membaca interval hingga penilaian kinerja pelayanan tabel nilai persepsi dapat memandu masyarakat dalam menyimpulkan kinerja suatu institusi, sehingga baik institusi maupun masyarakat nantinya dapat memberikan sumbangsih saran, pendapat hingga kritikan yang membangun.

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data laporan menyajikan informasi tentang hasil Survei kepuasan masyarakat (SKM), kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pelayanan administrasi Bantuan Sosial.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diikuti oleh 201 responden yang memberikan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025, terdapat beberapa kategori responden diantaranya :

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan administrasi Bantuan Sosial dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki – Laki	96
2.	Perempuan	105
Jumlah		201

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan terkait layanan administrasi Bantuan Sosial mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 105 orang sedangkan laki - laki sebanyak 96 orang dari responden.

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok SD, SLTP, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3

Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SD	20
2.	SMP	51
3.	SMU/SMK	126
4.	D1/D2/D3	2
5.	D4/S1	2
6.	S2	0
Jumlah		201

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan pengurusan terkait Administrasi Bantuan Sosial paling banyak (mayoritas) dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA/SMK, yaitu sebanyak 126 orang.

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (tiga) kelompok, yaitu kelompok PNS, TNI, POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta/Wirausaha, dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4

Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	PNS	2
2.	TNI	2
3.	POLRI	2
4.	Pegawai Swasta	1
5.	Wiraswasta/Wirausaha	1
6.	Petani/Rumah Tangga	130
7.	Pelajar/Mahasiswa	53
8.	Lainnya	10
Jumlah		201

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan terkait layanan administrasi Bantuan Sosial paling banyak (mayoritas) mempunyai pekerjaan Petani/Rumah Tangga yaitu sebanyak 130 orang dan Pelajar sebanyak 53 orang.

Secara umum pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan dalam semua unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat Baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dilaksanakan. Daftar rekapitulasi jawaban kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 (terlampir).

3.2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unit Layanan).

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesiner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025, dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada responden. Unsur pelayanan dari

semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner dengan jumlah per unsur pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebagai berikut :

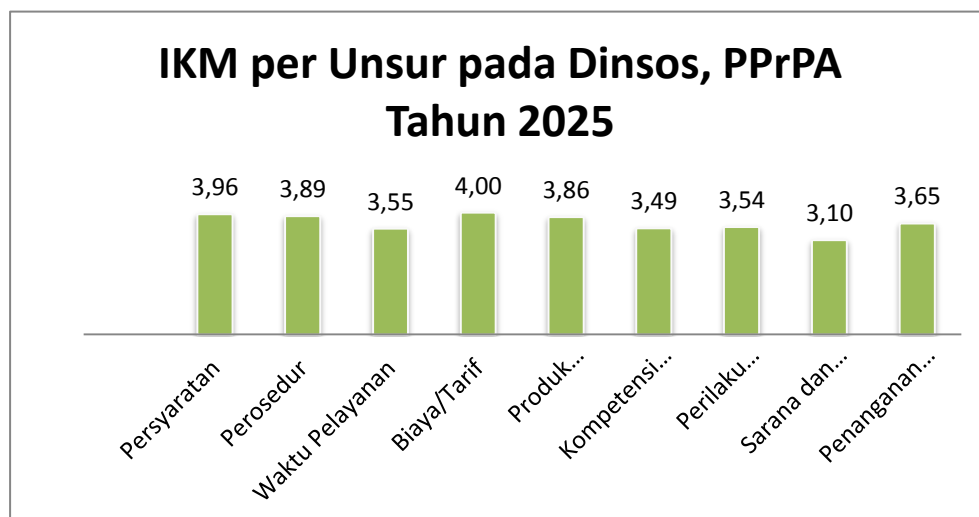
Tabel 5

Hasil Survei Per Unsur

0	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,96	99,00	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,89	97,26	A	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,55	88,68	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4,00	100,00	A	Sangat Baik
5.	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,86	96,39	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,49	87,19	B	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,54	88,43	A	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,10	77,61	B	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	91,17	A	Sangat Baik
IKM Unit Kerja		3,67	91,75	A	Sangat Baik

Gambar 1

Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan rekapitulasi pengolahan data kuesioner dapat diketahui bahwa nilai masing – masing unsur pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan memiliki hasil yang berbeda-beda, akan tetapi perbedaan tiap unsur tidak terlalu signifikan. Hasil tertinggi diperoleh pada unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 99,68 dengan mutu pelayanan “A” dan kategori mutu pelayanan “Sangat Baik”, disusul peringkat kedua oleh unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai 98,55 dengan mutu pelayanan “A” dan Kategori mutu Pelayanan “Sangat Baik” seterusnya peringkat ketiga oleh unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 97,26 dengan mutu pelayanan “A” dan Kategori mutu Pelayanan “Sangat Baik” dan unsur Produk dan Jenis Pelayanan dengan nilai 95,00 dengan mutu pelayanan “A” dan kategori mutu pelayanan “Sangat Baik” serta unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 91,13 dengan mutu pelayanan “A” dan kategori mutu pelayanan “Sangat baik”.

Terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai dengan predikat mutu pelayanan Baik, antara lain kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana pelayanan. Dari semua unsur pelayanan yang dinilai, unsur pelayanan Sarana dan Prasarana mendapat nilai terendah yakni 77,61 namun masih dalam kategori Baik.

Kategori Baik yang didapatkan harus tetap ditingkatkan atau perlu dilakukan revaluasi secara berkala khususnya pada kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

Nilai IKM secara keseluruhan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2025 adalah 91,75 dengan kategori mutu pelayanan "Sangat Baik". Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan sudah baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan untuk meningkatkan kinerja organisasi perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui tindak lanjut perbaikan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,10 Selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3.49 termasuk kedua unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, Persyaratan Pelayanan mendapat nilai tertinggi 3,96 serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,89.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Sarana dan Prasarana belum memadai atau lebih ditingkatkan lagi.
- Masih rendahnya kompetensi pelaksana layanan karena masih kurangnya pelatihan serta masih kurang penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

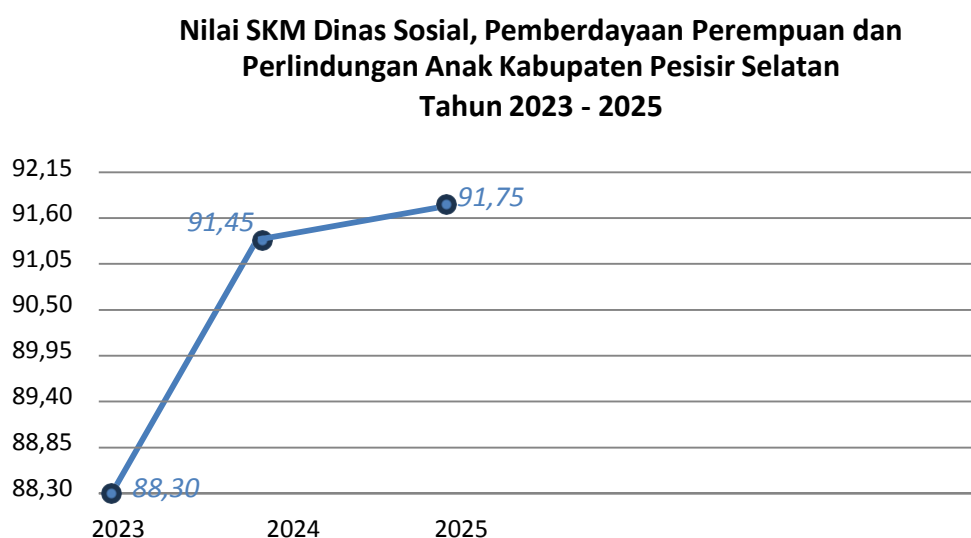
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang dilaksanakan pada Juli 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka yang telah direncanakan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No.	Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasara	Melakukan pembaruan tata ruang pelayanan, menambah sarana prasarana penunjang pelayanan				√	Kepala Dinas
2	Kompetensi pelaksana	Mengirim Petugas Layanan untuk mengikuti pelatihan.				√	Kepala Dinas
		Pemberian penghargaan				√	Kepala Dinas

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi Bantuan sosial pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan secara keseluruhan dipersepsikan Baik oleh responden sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan sebesar **91,75** dan berada pada kategori **SANGAT BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

- 1) Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif, unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur produk, spesifikasi dan jenis pelayanan, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, unsur waktu penyelesaian serta unsur Perilaku Pelaksana dengan kategori Sangat Baik.
- 2) Terdapat 2 (dua) unsur pelayanan dengan nilai Baik yaitu unsur kompetensi pelaksana dan sarana prasarana
- 3) Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan terdapat 1 (satu) unsur pelayanan yang memiliki nilai rata – rata terendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai 77,61 namun masih dalam kategori Baik.

LAMPIRAN 1

KUISIONER

SKM

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS
SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

HARI/TANGGAL SURVEI :

.....

PROFIL

NAMA :

UMUR :TAHUN

JENIS KELAMIN : ☐ LAKI-LAKI ☐ PEREMPUAN

PENDIDIKAN : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ D-3 ☐ D-4/S1

☐ S2

PEKERJAAN UTAMA : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA.....(sebutkan)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA :

1.

2.

3.dst

PENDAPAT MASYARAKAT/RESPONDEN TENTANG PELAYANAN:

Ceklist √ sesuai dengan jawaban masyarakat atau responden

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya yang ada di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan?
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan?
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan?
☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat
4. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan?
☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☐ Gratis/Tanpa dipungut Biaya

5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan?
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan?
☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten
7. Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan?
☐ Tidak Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana yang ada?
☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?
☐ Tidak Ada
☐ Ada tetapi tidak Berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan Baik

SARAN :

.....
.....
.....
.....

Terima Kasih Atas Partisipasinya
untuk Perbaikan Pelayanan kedepannya

TTD

DINAS SOSIAL, PPrPA
KAB. PESSEL

LAMPIRAN 2

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4
9	4	4	4	4	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13	4	4	4	4	3	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4
17	4	4	4	4	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4

23	4	4	4	4	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	4	3	3
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	3	4	3	3
31	4	4	4	4	4	3	4	3	3
32	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	4	4	3	4	3	4
35	4	4	4	4	4	3	4	3	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	3	4	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4

69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	3	4	4	3	4	3	4
73	4	4	3	4	4	3	4	3	4
74	4	4	3	4	4	3	4	3	4
75	4	4	3	4	4	3	4	3	4
76	4	4	3	4	4	3	4	3	4
77	4	4	3	4	4	3	4	3	4
78	4	4	3	4	4	3	4	3	4
79	4	4	3	4	4	3	4	3	4
80	4	4	3	4	3	3	4	3	4
81	4	4	3	4	3	3	4	3	4
82	4	4	4	4	3	3	4	3	4
83	4	4	4	4	3	3	4	3	4
84	4	4	4	4	3	3	4	3	4
85	4	4	4	4	4	3	4	3	3
86	4	4	4	4	4	3	4	3	3
87	4	4	4	4	4	3	4	3	3
88	4	4	4	4	4	3	4	3	3
89	4	4	3	4	4	3	4	3	3
90	4	4	3	4	4	3	4	3	4
91	4	4	3	4	4	3	4	3	4

92	4	4	3	4	4	3	4	3	4
93	4	4	3	4	4	3	4	3	4
94	4	4	3	4	4	3	4	3	4
95	4	4	3	4	4	3	4	3	4
96	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	4	4	3	4	4	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	3	4	3	4
99	4	4	4	4	4	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	3	4	3	4
102	4	4	4	4	3	3	4	3	4
103	4	4	3	4	4	3	3	3	4
104	4	4	3	4	4	3	4	3	4
105	4	4	3	4	4	3	4	3	4
106	4	4	3	4	4	4	3	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	3	4
108	4	4	3	4	3	4	4	3	4
109	4	4	3	4	3	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	3	4	4	4	4	3	4
112	4	4	3	4	4	4	4	3	4
113	4	4	3	4	4	4	4	3	4
114	4	4	3	4	4	4	4	3	3

115	4	4	3	4	3	4	4	3	3
116	4	4	3	4	3	4	4	3	3
117	4	4	3	4	3	4	4	3	3
118	4	4	3	4	3	4	4	3	3
119	4	4	4	4	3	4	4	3	3
120	4	4	4	4	3	4	4	3	4
121	4	4	3	4	4	4	4	3	4
122	4	4	3	4	4	4	4	3	4
123	4	4	3	4	4	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	3	4
125	4	4	3	4	4	4	4	3	4
126	4	4	3	4	4	4	4	3	4
127	4	4	4	4	3	4	4	3	4
128	4	4	3	4	3	4	3	3	4
129	4	4	3	4	4	4	3	3	4
130	4	4	3	4	4	4	3	3	4
131	4	4	3	4	4	4	3	3	3
132	4	4	3	4	4	4	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	3	3
135	4	4	4	4	3	4	4	3	3
136	4	4	4	4	3	4	4	3	3
137	4	4	4	4	3	4	4	3	3

138	4	4	3	4	4	4	4	3	4
139	4	4	3	4	4	4	4	3	4
140	4	4	3	4	4	4	4	3	4
141	4	4	3	4	4	4	4	3	4
142	4	4	3	4	4	4	4	3	4
143	4	4	3	4	4	4	4	3	4
144	4	4	3	4	4	4	4	3	4
145	4	4	3	4	4	4	4	3	4
146	4	4	3	4	4	4	4	3	4
147	4	4	3	4	4	4	4	3	4
148	4	4	3	4	4	4	3	3	4
149	4	4	3	4	3	4	3	3	4
150	4	4	3	4	3	4	3	3	4
151	4	4	3	4	3	3	3	3	4
152	4	4	3	4	3	3	3	3	4
153	4	4	3	4	4	3	3	3	4
154	4	4	3	4	4	3	3	3	4
155	4	4	3	4	4	3	3	3	3
156	4	4	3	4	4	3	3	3	3
157	4	4	3	4	4	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	3	3	3	4
159	4	4	4	4	4	3	3	3	4
160	4	4	3	4	4	3	3	3	4
161	4	3	4	4	4	3	3	3	4

162	4	3	3	4	4	3	3	3	3
163	4	4	4	4	4	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	3	3	3	3
165	4	4	4	4	4	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	3	3	3	3
168	4	4	3	4	4	3	3	3	3
169	4	4	3	4	4	3	3	3	3
170	4	4	4	4	4	3	4	3	3
171	4	3	4	4	4	3	3	3	3
172	4	3	4	4	4	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	3	4	3	3
174	4	4	3	4	4	3	3	3	3
175	4	4	3	4	4	3	3	3	3
176	4	3	3	4	4	3	3	3	3
177	4	3	4	4	4	3	3	3	3
178	4	3	3	4	4	3	3	3	3
179	4	3	3	4	4	3	3	3	3
180	4	3	4	4	4	3	3	3	3
181	4	4	3	4	4	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	3	3	3	3
183	4	3	4	4	4	3	4	3	3
184	4	4	4	4	4	3	3	3	3
185	4	4	3	4	4	3	4	3	3

186	3	3	4	4	4	4	3	4	3
187	3	3	3	4	4	3	3	3	3
188	4	3	4	4	4	3	4	3	3
189	3	3	3	4	4	4	3	4	3
190	3	4	4	4	4	4	4	4	3
191	3	3	4	4	4	4	3	3	3
192	3	3	3	4	4	4	4	3	3
193	3	3	4	4	4	3	4	3	4
194	4	3	3	4	4	3	3	3	3
195	4	3	3	4	4	3	3	4	3
196	4	3	3	4	4	3	3	4	3
197	4	3	4	4	4	3	3	4	4
198	4	3	4	4	4	4	3	4	3
199	4	4	3	4	4	4	3	4	3
200	4	4	3	4	4	4	3	4	4
201	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Nilai /Unsur	796	782	713	804	775	701	711	624	733
NRR / pertanyaan	3,96	3,89	3,55	4,00	3,86	3,49	3,54	3,10	3,65
NRR tertbg/ pertanyaan	0,44	0,43	0,39	0,44	0,43	0,39	0,39	0,34	0,41
NRR tertbg /unsur									
IKM Unit pelayanan	*)							**)	
	3,67							91,75	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Persyaratan	0,44
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,43
U3	Waktu Penyelesaian	0,39
U4	Biaya/Tarif	0,44
U5	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	0,43
U6	Kompetensi Pelaksana	0,39
U7	Prilaku Pelaksana	0,39
U8	Sarana dan Prasarana	0,34
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	0,41

IKM UNIT PELAYANAN : 91,75

MUTU PELAYANAN : SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

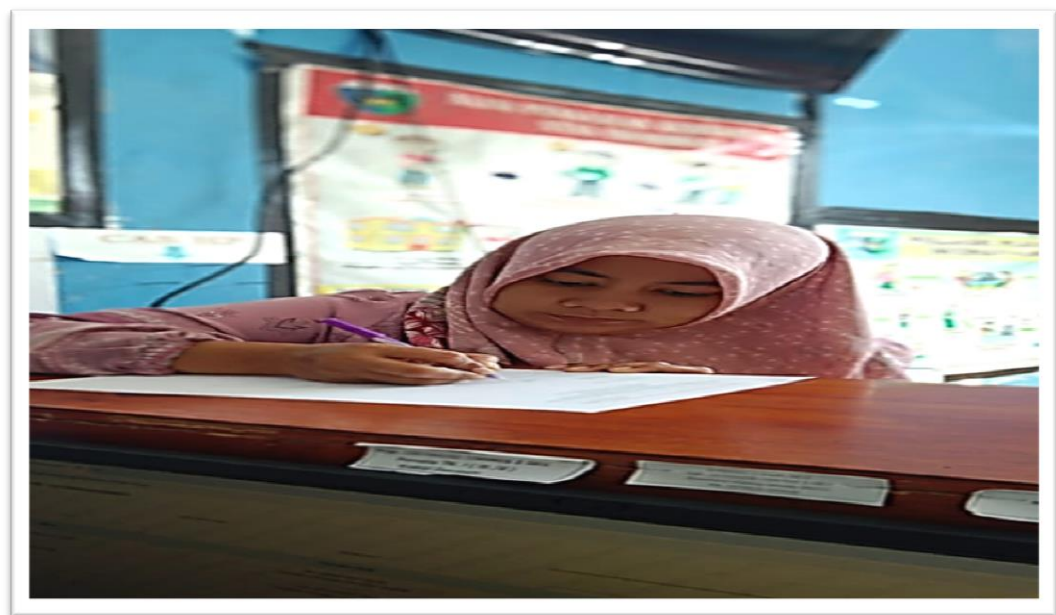
LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM

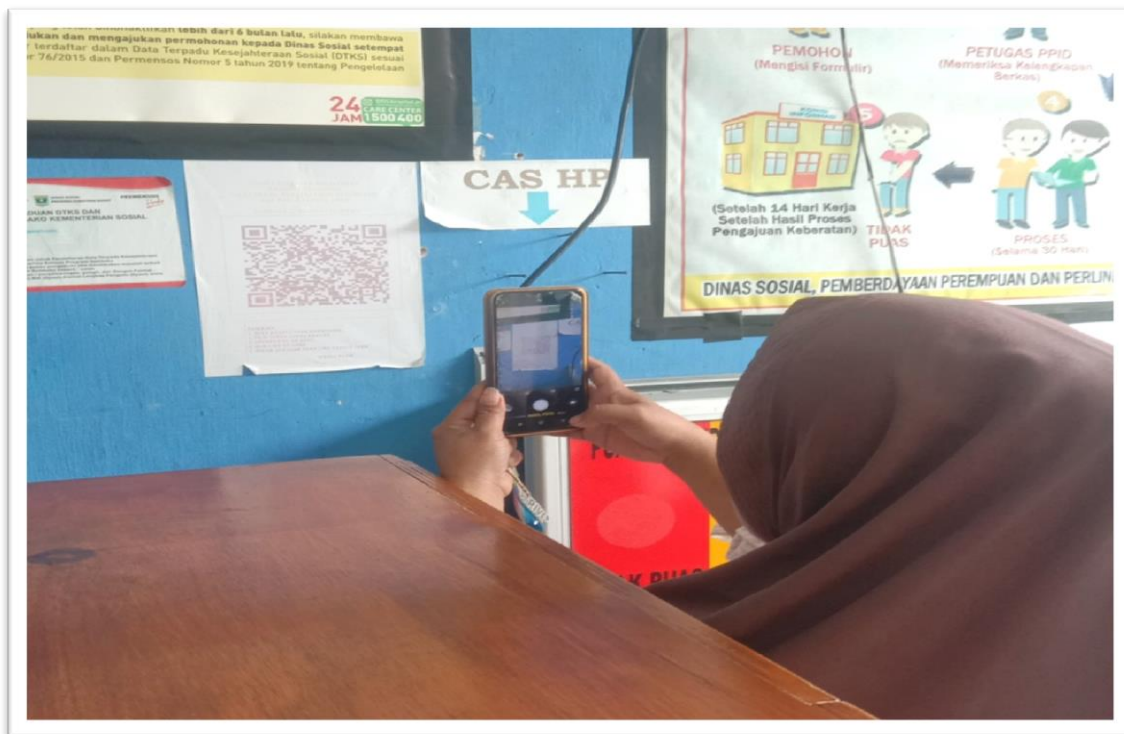
**DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
OLEH MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN
PADA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PESIR SELATAN**



Gambar 1. Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara Manual oleh Masyarakat Penerima Layanan



Gambar 2. Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara Manual oleh Masyarakat Penerima Layanan



Gambar 3. Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara Elektronik oleh Masyarakat Penerima Layanan



Gambar 4. Pengisian Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat secara Elektronik oleh Masyarakat Penerima Layanan

LAMPIRAN 4

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE 2024**



**DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PESIR SELATAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengunjalayanan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2023 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada table di bawah ini :

Tabel 1.
Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	98,55	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,26	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	88,55	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99,68	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,00	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,58	Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,39	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	76,94	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91,13	Sangat Baik
IKM Unit Kerja		91,45	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Unsur	Prioritas Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan Pembaharuan tat ruang Pelayanan, menambah sarana prasarana penunjang Pelayanan				√	Kepala Dinas
2	Kompetensi pelaksana	Mengusulkan adanya Penambahan SDM, agar proses pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu				√	Kepala Dinas
		Mengirim peserta untuk Mengikuti Pelatihan				√	Kepala Dinas
		Pemberian penghargaan				√	Kepala Dinas

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana TindakLanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Menambah sarana prasarana penunjang pelayanan	sudah	Menambah sarana prasarana penunjang pelayanan	ada	-
2	Mengirim peserta untuk Mengikuti Pelatihan	Sudah	Mengirimkan peserta mengikuti Pelatihan	Sertifikat	-
	Pemberian penghargaan	Sudah	Pemberian penghargaan kepada petugas pelayanan sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kab.Pesisir Selatan Nomor : 188.4/35/Kpts/DS PPrPA-PS/2024 tentang Penetapan Petugas Layanan Terbaik di Lingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan an Perlindungan Anak Kab.Pesisir Selatan Tahun 2024	Serifikat	

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

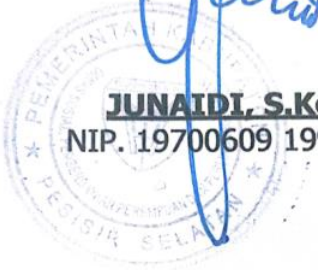
No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menambah sarana prasarana penunjang pelayanan	Menambah sarana prasarana penunjang pelayanan	3 Bulan	Kepala Dinas	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
3	Mengirim peserta untuk Mengikuti Pelatihan	Mengirimkan peserta mengikuti Pelatihan	6 bulan	Kepala Dinas	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
	Pemberian penghargaan	Pembuatan SK	6 bulan	Kepala Dinas	

Ditetapkan di : Painan

Pada Tanggal : 04 Januari 2025

Plt. Kepala Dinas,


JUNAIDI, S.Kom.M.E
NIP. 19700609 199703 1 002



**EVIDEN TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN PESISIR SELATAN
TAHUN 2024**

1. Sarana Prasarana



2. Sertifikat SIKG N-G


KEMENTERIAN SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA

SERTIFIKAT
NOMOR : 995/9/DL.03.01/3/2023

Kementerian Sosial Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, menyatakan bahwa :



Nama	: Hengki Pratama Putra
NIK	: 1301051912650004
Tempat/Tanggal Lahir	: Painan, 19 Desember 1995
Jabatan	: Administrasi Pengguna User
Instansi/Alamat	: Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan
Keterangan	: Mengikuti

Pelatihan Teknis Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation (SIKS-NG) yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan Profesi bekerjasama dengan Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial dan Balai Besar Pendidikan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Padang pada tanggal 1 - 4 Maret 2023 di Padang yang meliputi 20 Jam Pelatihan.

Jakarta, 3 Maret 2023
Kepala Pusat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Profesi


Afrizon Tanjung
NIP.197264161998031001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang berkaitan dengan Balai Sertifikasi Elektronik (BS-E), BSSN

interxfolder

3. Sertifikat Penghargaan Petugas Layanan Terbaik

**SERTIFIKAT
PENGHARGAAN**

diberikan kepada:

MUSTIPAL, S.Sos

sebagai

Petugas Layanan Terbaik Tahun 2024
Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Kabupaten Pesisir Selatan

Painan, Desember 2024


WENDRA ROVIQTO, SSTP,M.Si
NIP. 19830119 200112 1 003