



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS SOSIAL

SKM

2020

Survey Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Pelayanan Publik (Publik Service) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial Kabupaten Buleleng selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selaku penyedia layanan publik. Melalui hasil survei ini diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Buleleng dalam mewujudkan kinerja penyelenggara pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng dimasa yang akan datang.

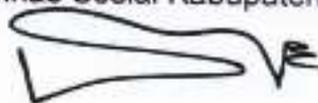
Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya survei kepuasan masyarakat di tahun 2020. Kami sampaikan terima kasih, kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Sekian dan Terimakasih.

Om Shanti Shanti Shanti Om.

Singaraja, Oktober 2020

↳ Kepala Dinas Sosial Kabupaten Buleleng,



I Putu Kariaman Putra, S.Sos, MM

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19691231 199103 1 053



DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 DASAR HUKUM.....	2
1.3 PENGERTIAN UMUM	2
1.4 MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
1.5 MANFAAT	4
1.6 HASIL YANG INGIN DICAPAI.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM	6
2.1 RUANG LINGKUP.....	6
2.2 PERSIAPAN KEGIATAN	6
BAB III PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM	9
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	10
BAB V PENUTUP	11

LAMPIRAN



1.1. LATAR BELAKANG

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlunya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kebutuhan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Sejauh ini kinerja pelayanan umum pemerintah dimata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. 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.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara - Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu Kami Dinas Sosial Kabupaten Buleleng telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan strategis untuk mendorong perbaikan pelayanan publik.

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih Dan Bebas KKN
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/2008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
7. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. PENGERTIAN UMUM

Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan penilaian atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan paling kurang 1 (satu) kali setahun.

Sesuai pedoman umum penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;



2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap intitusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN dan BUMD;
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang - undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
9. Observasi lapangan adalah pengamatan langsung di lapangan;
10. Wawancara adalah tanya jawab antara evaluator dan sumber informasi penyelenggara yang sedang di evaluasi.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, survey kepuasan masyarakat adalah 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 kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buleleng;
5. 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;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Buleleng sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. MANFAAT

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang sudah dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Buleleng;
2. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;



6. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
8. Diketuainya survey kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan.

1.6. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diterapkan pada Dinas Sosial Kabupaten Buleleng pada bulan Juli sampai September tahun 2020 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi penerima bantuan dari Dinas Sosial Kabupaten Buleleng.

2.2 Persiapan Kegiatan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Pengkajian awal sistem dan pembentukan Tim SKM

Pengkajian awal sistem dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup penyebaran SKM pada Dinas Sosial Kabupaten Buleleng.

2. Pelatihan pemahaman dan dokumentasi SKM

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah melakukan pelatihan dan pemahaman mengenai SKM dengan baik.

3. Supervisi Dokumentasi

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan bahan kuesioner SKM

- Kuesioner

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur.

- Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.
- Bentuk Jawaban
Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan kuesioner, berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan bila:
 - a. Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, terlalu berbelit - belit;
 - b. Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila prosedur pelayanan masih belum mudah, pelayanan belum efektif;
 - c. Diberi nilai 3 (sesuai) apabila prosedur pelayanan dirasa mudah, tapi masih perlu diefektifkan;
 - d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila prosedur pelayanan sangat mudah di lalui sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Tabel 1. Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan

NO	KRITERIA	SKOR
1	2	3
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	3
4	Sangat Mudah	4

4. Kriteria Responden

Kriteria responden survei kepuasan masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Sosial Kabupaten Buleleng.

5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

A. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi penerima bantuan dari Dinas Sosial Kabupaten Buleleng.

B. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitas. Survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistic untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

C. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Sosial Kabupaten Buleleng dari olahan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Hasil Pengukuran SKM

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Sosial Kabupaten Buleleng diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : **82,42** maka kinerja pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Buleleng berada dalam mutu pelayanan **Baik** dengan kategori **B**.

Sebagaimana diketahui bahwa nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Criteria penilaian SKM

NO	KRITERIA	SKOR
1	2	3
1	Sangat baik	88,31 - 100,00
2	Baik	76,61 - 88.30
3	Kurang baik	65,76 - 76.60
4	Tidak Baik	25 - 64,99

Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Buleleng adalah 82,42 dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada point ke empat (Unsur 4).

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Sosial Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas mutu pelayanan pada kegiatan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Buleleng sudah dilaksanakan dengan baik dan tepat sasaran.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada kejelasan informasi yang tersedia di website sosial media, waktu pelayanan dan sarana prasarana.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membanding SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai 6 bulan sekali atau sekurang kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesejahteraan sosial khususnya dalam program penanggulangan kemiskinan serta untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Secara umum upaya-upaya yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas hidup para penyandang masalah kesejahteraan sosial adalah dengan melaksanakan beberapa program pembinaan melalui bimbingan sosial mental, pelatihan keterampilan usaha, serta pemberian bantuan perlindungan dan jaminan sosial sedangkan untuk mengurangi angka kemiskinan telah dilaksanakan berbagai program dan kegiatan secara terintegrasi lintas sektor dengan berbagai SKPD.

Dengan tampilan data diatas ada beberapa item data yang tidak lebih atau kurang dipahami, untuk itu kami minta saran dan dukungan untuk perbaikan kedepannya.

Semoga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat bermanfaat bagi kita semua, kritik dan saran sangat kami harapkan untuk perbaikan buku profil ini.

Semoga bermanfaat bagi kita semua.

198	3	3	3	4	3	3	3	3	4	V	-	-	-	V	-	-	-	-	-	-	-	-	V	-
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-	V	-	-	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V
200	4	4	4	4	3	3	3	3	4	V	-	-	-	V	-	-	-	-	-	-	-	-	-	V
JUMLAH	626	629	619	787	632	628	620	631	768	102	98	58	76	62	0	3	0	1	1	0	0	38	17	144

Nilai Unsur	626	629	619	787	632	628	620	631	768			
Nilai Rata - Rata	3.13	3.15	3.10	3.94	3.16	3.14	3.10	3.16	3.84			
NRR Tertimbang	0.35	0.35	0.34	0.44	0.35	0.35	0.34	0.35	0.43	3.30	82.42	
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan											82.42	

KETERANGAN :

U1 s/d U9 : Unsur Pelayanan
 Nilai Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur (U1 s/d U9)
 Nilai Rata - Rata (NRR) : Jumlah Nilai Per Unsur Dibagi Jumlah Kuesioner Yang Diisi
 NRR Tertimbang : NRR Per Unsur x 0.111
 * : Jumlah NRR Tertimbang
 ** : Jumlah NRR Tertimbang x 25

IKM UNIT PELAYANAN : 82.42 (BAIK)

MUTU PELAYANAN :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100.00
 B (Baik) : 76.61 - 88.30
 C (Kurang Baik) : 65. 76 - 76.60
 D (Tidak Baik) : 75 - 64,99