



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**TRIWULAN I
TAHUN 2023**

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

KABUPATEN LUMAJANG

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh DINSOS P3A sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan Disproportionate stratified random sampling, yaitu teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan populasi berstrata tetapi kurang proporsional, artinya ada beberapa kelompok strata yang ukurannya kecil sekali dan jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak selama

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4 Tim SKM

Penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh Tim yang terdiri dari:

1) Penanggungjawab

Pengarah : Dra. Dewi Susiyanti
Jabatan : Kepala DINSOS P3A

2) Pelaksana, terdiri dari:

- a) Koordinator : DARNNO, S.Pd. MM
Jabatan : KABID. REHSOS
- b) Wakil Koordinator : ENDHI SATRYO YUNianto, S.Sos
Jabatan : Kasubbag Umum dan Kepegawaian

c) Anggota sebanyak 16 orang

- 1. NITA WIDIYANTI, AMd Penyuluh Sosial Muda
- 2. NURMAWATI, S.Sos Analis Pelayanan Sosial
- 3. NURI BISIRANAWATI, SE Pengelola Kepegawaian
- 4. KIKI ROHMANA, SE Pengelola Program dan Kegiatan
- 5. MOHAMMAD ARBY K. Pengelola Laporan Pelaksanaan Bantuan Bencana
- 6. DIPTA MAHARDIKO Pengelola Rehabilitasi dan Pelayanan Sosial
- 7. KHUSNUL KHOTIMAH Pekerja Sosial Muda
- 8. DENOK PUTRI PURNAMASARI Pengelola Data Dampak Bencana
- 9. DIKY ANDRIANTO Pengelola Laporan Pelaksanaan Bantuan Bencana
- 10. DIAN NOVITA Pengelola Data Bantuan Sosial
- 11. HERNANDHA EKA WULANDARI Pengolah Data Pelayanan
- 12. ELFA ROSYIDA MAHFUD Pengadministrasi Umum
- 13. ENY WIDAYATI Pengadministrasi Umum
- 14. DIAH KUSUMA HASTUTI Pengolah Data Kelembagaan
- 15. RIZKY MIRANDA Pengadministrasi Umum
- 16. INDAH ARINA AZMI Pengelola Rehabilitasi dan Pelayanan Sosial

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Jadwal pelaksanaan SKM tribulan II dilaksanakan pada 1 April s.d 9 Juni 2023

BAB II

ANALISIS DAN SARAN PERBAIKAN

2.1. Analisis

Survei dilakukan secara periodik setiap tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode Importance-Performance Analysis (IPA), hal ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah dan perbaikan yang perlu dilakukan Organisasi Perangkat Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar senantiasa mampu memuaskan pengguna layanan.

Hasil Analisis menggunakan metode IPA (Importance-Performance Analysis) dari Martilla dan James. hal ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah dan perbaikan yang perlu dilakukan Organisasi Perangkat Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar senantiasa mampu memuaskan pengguna layanan. Adapun kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

- a. Prioritas perbaikan unsur pelayanan di UP3 ada 4 (empat) yaitu: 1.) Kualitas Sarana dan Prasarana, 2) Pengelola Pengaduan, 3) Persyaratan Pelayana, dan 4) Spesifikasi Produk
- b. Unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan ada 5 yaitu: 1) Kompetensi Pelaksana, 2) Perilaku Pelaksana, 3) Prosedur Pelayanan, 4). Waktu Penyelesaian, 5) Biaya

2.2. SARAN PERBAIKAN

Saran perbaiki bagi UP3 DINSOS P3A dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh bagian organisasi ada 4 yaitu: 1) Perlu peningkatan program untuk pemberdayaan perempuan dan anak, misalnya pemberian keterampilan atau pelatihan serta pemberian modal untuk wirausaha bagi perempuan dan anak, b). Agar petugas yang memberikan pelayanan mengedepankan keramahan, c). Sarana dan Prasarana kurang memadai, d). Agar penetapan sasaran program bantuan bagi masyarakat miskin tepat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINSOS P3A

KABUPATEN LUMAJANG

TRIWULAN I TAHUN 2023

NILAI IKM

70,83

**KATEGORI MUTU
PELAYANAN**

C