



# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2022

**DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KARANGASEM**

Jalan Ngurah Rai No. 70 Telp. (0363) 21154 Amlapura

**MAL PELAYANAN PUBLIK**  
Jalan Gajah Mada, Amlapura Telp. 0363 2787156

## NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS SOSIAL,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KARANGASEM

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
87,38	RESPONDEN JUMLAH : 75 ORANG LAKI-LAKI : 53 PEREMPUAN : 22  PENDIDIKAN SD : 25 SMP : 17 SMA : 28 S1 : 5 S2 : 0 S3 : 0  PEKERJAAN PNS : 1 TNI : 0 POLRI : 0 SWASTA : 35 WIRUSAHA : 38  UMUR < 20 TAHUN : 0 20-45 TAHUN : 51 46-59 TAHUN : 24 >= 60 TAHUN : 0

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

## KATA PENGANTAR

Atas Asung Kerta Waranugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem Tahun 2022 ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik. Bagi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dianggap kurang sehingga akan tercapai suatu kondisi pelayanan yang prima sesuai dengan harapan semua pihak. Kritik dan saran masyarakat sangat diharapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem di masa yang akan datang.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa memberikan gambaran kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem.

Amlapura, November 2022  
Tim Survei

## Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem melaksanakan pengukuran “Indeks Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

### 1.1. Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 90);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 215);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

## **1.2. Maksud Dan Tujuan**

### **A. Maksud**

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem .

### **B. Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengunalaan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## **1.3. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem, melakukan dengan memperhatikan prinsip :

### **1. Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

### **2. Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### **3. Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### **4. Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### **5. Keadilan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **6. Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Survei or tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

#### **1.4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan, meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian.

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **1.5. Manfaat**

Dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan 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 Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.6. Jenis Layanan Dinas Sosial, PPPA, PPKB**

Adapun Jenis Layanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana antara Lain :

- Pengelolaan Data Fakir Miskin Cakupan Daerah Kabupaten/Kota (DTKS);
- Penyediaan Permakanan (BANSOS) Untuk Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Anak Terlantar;
- Penyediaan Alat Bantu (BANSOS) untuk Penyandang Disabilitas;
- Penyediaan Sandang (BANSOS) untuk Anak Terlantar;
- Pemberian Layanan Reunifikasi Keluarga (PBI JKN-KIS);
- Pemberian Makanan berupa Sembako untuk Korban Bencana;
- Penanganan Kekerasan terhadap Anak (KTA) pada Kegiatan Perlindungan, Perempuan dan Anak terhadap Tindak Kekerasan dan Eksploitasi;
- Rekomendasi Pengasuhan Anak terlantar;
- Tim KB Keliling.

#### **1.7. Mal Pelayanan Publik**

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Tujuan Mal Pelayanan Publik :

1. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip Mal Pelayanan Publik :
  1. Keterpaduan
  2. Berdaya Guna
  3. Koordinasi
  4. Akuntabilitas
  5. Aksesibilitas
  6. Kenyamanan

## 1.8. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturanperundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/inginkan terhadap atribut- atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.



## **BAB II RUANG LINGKUP SURVEI**

### **2.1 Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Dinas Sosial, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat, tetap dilakukan setiap 1 (satu) kali dalam setahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

### **2.2 Pelaksana Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei.

Instrumen survei yang digunakan adalah berupa kuisisioner berdasarkan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggaraan Pelayanan publik

2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.

Dari tanggal 16 November sampai dengan 25 November masyarakat yang datang mengisi kuisisioner dengan lengkap sebanyak 75 (tujuh puluh lima) orang.

3. Melaksanakan survei.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dari tanggal 16 November sampai dengan 25 November 2022

4. Mengolah hasil survei.

Yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari penerima layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan pada

5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

### **2.3 Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem dilaksanakan secara swakelola. Survei Kepuasan Masyarakat secara manual dengan mengisi blangko kuisisioner. Sampel diambil dari masyarakat yang datang memerlukan pelayanan.

## BAB III ANALISA SURVEI

### 3.1 Rekapitulasi SKM

Hasil rekapitulasi survei kepuasan masyarakat jumlah responden sebanyak 75 (tujuh puluh lima) terdiri dari jumlah jenis kelamin laki-laki sebanyak 53 responden perempuan sebanyak 22 responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) ada 25 responden, Sekolah Menengah Pertama (SPM) 17 responden, Sekolah Menengah Atas (SMA) 28 responden, D2/3 0 responden, Strata Pertama (S1) 5 responden, strata Dua (S2) 0 responden dan strata Tiga (S3) 0 responden. Responden dengan status pekerjaan PNS (Pegawai Negeri Sipil) 1 responden, TNI 0 responden, POLRI 0 responden, Swasta 35 responden, Wirausaha 38 responden. Interval umur responden yang kurang dari 20 tahun sebanyak 0 responden, umur antara 20 sampai dengan 45 tahun sebanyak 51 responden, umur 46 sampai dengan 59 tahun sebanyak 24 responden dan umur lebih dari 60 tahun sebanyak 0 responden seperti pada tabel 3.1 sampai dengan tabel 3.5 tersebut di bawah ini.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Data SKM

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	umur	J K	pendidikan	pekerjaan
1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	52	L	SD	SWASTA
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	L	S1	WIRSAUSAHA
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44	L	SMA	SWASTA
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	55	L	SD	SWASTA
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40	L	SMP	SWASTA
6	3	3	2	4	3	3	2	4	2	25	L	SMP	SWASTA
7	4	4	3	3	3	3	3	4	4	30	P	SMP	SWASTA
8	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32	L	SD	WIRSAUSAHA
9	3	4	3	3	3	3	2	4	3	40	L	SMA	SWASTA
10	3	3	4	3	3	3	3	4	3	35	L	SMP	SWASTA
11	3	3	4	4	3	3	3	3	4	40	L	SMP	SWASTA
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	45	L	SMP	SWASTA
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	28	P	SMA	SWASTA
14	4	4	3	3	3	4	4	3	4	43	L	SD	SWASTA
15	4	3	3	3	2	4	3	3	4	55	P	SMP	SWASTA
16	4	3	3	3	3	3	4	3	4	48	P	SMP	SWASTA
17	3	3	3	4	4	4	3	4	3	45	L	SD	WIRSAUSAHA
18	4	3	4	4	4	3	4	4	3	46	L	SD	WIRSAUSAHA
19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	56	P	SD	WIRSAUSAHA
20	4	4	3	3	4	3	3	4	4	55	L	SD	WIRSAUSAHA
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4	57	L	SD	WIRSAUSAHA
22	4	3	3	3	3	4	3	4	4	46	L	SD	WIRSAUSAHA
23	4	4	4	3	4	3	4	4	3	58	P	SD	WIRSAUSAHA
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	45	L	SD	WIRSAUSAHA
25	4	4	3	4	3	3	3	4	4	40	P	SD	WIRSAUSAHA
26	4	4	3	3	3	3	3	3	4	50	L	SD	WIRSAUSAHA
27	4	4	3	4	3	3	4	3	4	48	L	SD	SWASTA
28	4	3	3	3	3	4	4	3	4	50	L	SD	SWASTA
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	55	L	SD	WIRSAUSAHA
30	3	4	3	4	3	3	3	3	4	45	L	SD	WIRSAUSAHA
31	4	3	3	4	3	3	4	4	3	48	L	SMA	WIRSAUSAHA
32	4	3	3	3	4	4	3	4	4	55	P	SD	SWASTA
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47	L	SD	WIRSAUSAHA
34	3	3	3	3	4	3	3	4	4	35	P	SMP	POLRI
35	4	3	3	3	3	3	4	3	4	54	L	SD	WIRSAUSAHA
36	3	3	4	3	3	4	4	3	1	25	L	SMA	SWASTA
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30	L	S1	WIRSAUSAHA
38	4	3	3	3	3	3	3	3	4	40	P	SMA	SWASTA
39	4	3	3	3	3	3	3	4	3	40	P	SD	WIRSAUSAHA

40	4	4	3	4	3	3	3	3	4	44	L	SMA	SWASTA
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	45	P	S1	SWASTA
42	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42	P	SMP	WIRUSAHA
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40	P	SD	WIRUSAHA
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	SMA	WIRUSAHA
45	3	3	3	4	3	2	3	3	4	34	P	SMA	SWASTA
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4	32	L	SMP	SWASTA
47	3	4	3	4	3	3	3	3	3	27	L	SMA	WIRUSAHA
48	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34	P	SMA	SWASTA
49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	55	P	SD	WIRUSAHA
50	3	3	4	3	3	3	4	2	3	40	L	SMA	SWASTA
51	3	3	3	3	4	3	3	2	3	41	P	SMP	WIRUSAHA
52	3	4	3	3	3	3	3	2	3	47	L	S1	WIRUSAHA
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35	P	SMA	SWASTA
54	4	4	3	4	3	3	3	2	3	35	P	SMA	SWASTA
55	4	4	3	3	3	3	4	4	3	28	L	SMP	WIRUSAHA
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	L	SMA	SWASTA
57	3	3	3	3	3	2	3	3	4	27	L	SMA	WIRUSAHA
58	4	3	4	3	4	3	3	4	3	33	P	SMP	WIRUSAHA
59	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	P	SMA	WIRUSAHA
60	4	3	4	4	3	3	3	4	4	40	L	SMA	SWASTA
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	P	SMA	WIRUSAHA
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	39	L	SMA	WIRUSAHA
63	4	4	4	4	4	3	3	4	4	43	L	SMP	WIRUSAHA
64	3	3	2	3	3	3	3	2	3	29	L	S1	WIRUSAHA
65	4	3	3	4	4	4	3	4	3	30	L	SMA	SWASTA
66	4	3	3	3	3	3	4	4	3	37	L	SMA	SWASTA
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	P	SMA	WIRUSAHA
68	4	3	3	2	3	3	3	4	4	52	L	SMP	SWASTA
69	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33	L	SMA	SWASTA
70	3	4	3	3	4	3	3	3	4	48	L	SD	WIRUSAHA
71	4	4	4	3	3	3	3	4	3	36	L	SMA	WIRUSAHA
72	1	4	4	4	3	4	3	4	4	25	L	SMA	PNS
73	3	3	3	1	3	4	4	3	4	29	L	SMA	SWASTA
74	4	4	4	3	3	4	4	3	4	53	P	SMP	WIRUSAHA
75	3	2	3	3	3	3	3	3	4	54	L	SMA	SWASTA
<b>Jumlah Nilai</b>	257	247	237	242	237	236	241	242	263				
<b>NRR per Unsur</b>	3,67	3,53	3,39	3,46	3,39	3,37	3,44	3,46	3,76				
<b>NRR tertimbang</b>	0,41	0,39	0,38	0,38	0,38	0,37	0,38	0,38	0,42				
<b>Nilai IKM</b>	3,50												

Nilai Persepsi : 87,38  
KATAGORI : SANGAT BAIK

Tabel 3. 2 Jumlah Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN		
JK	Responden	Persentase
L	53	70,67
P	22	29,33
JUMLAH	75	100

Tabel 3. 3 Jumlah Tingkat Pendidikan Responden

PENDIDIKAN		
PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	25	33,33
SMP	17	22,67
SMA	28	37,33
D1/3	0	0,00
S1	5	6,67
S2	0	0,00
S3	0	0,00
JUMLAH	75	100

Tabel 3. 4 Jumlah Jenis Pekerjaan Responden

PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	1	1,33
TNI	0	0,00
POLRI	1	1,33
SWASTA	35	46,67
WIRUSAHA	38	50,67
JUMLAH	75	100

Tabel 3. 5 Jumlah Interval Per Umur

UMUR		
UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
< 20 TAHUN	0	0,00
20-45 TAHUN	51	68,00
46-59 TAHUN	24	32,00
>= 60 TAHUN	0	0,00
JUMLAH	75	100

## **BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1. Kesimpulan**

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem dipersepsikan Sangat Puas oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar 87,38

### **4.2. Rekomendasi**

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten :

1. Meningkatkan pelayanan administrasi jenis layanan
2. Penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan, percepatan waktu proses izin terbit sesuai dengan standar pelayanan.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas atau SDM dalam memberikan pelayanan. Antara lain upaya yang dapat dilakukan adalah :
  - (1) Memberikan kesempatan mengikuti Bimtek / pelatihan teknis oss untuk meningkatkan kompetensi petugas,
  - (2) Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

## Lampiran

### 1. Kuisisioner IKM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL, PPPA, PPKB KABUPATEN KARANGASEM			
Tanggal Survei : <input style="width: 100px;" type="text"/>		<input style="width: 100px;" type="text"/> 08.00 – 12.00 WITA	
		Jam Survei 13.00 – 17.00 WITA	
Jenis Kelamin :                    L <input type="checkbox"/> P			
Umur                                    :                    Th			
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA			
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN			
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)			
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	P*)	<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	P*)
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat</p>		<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai c. Sesuai d. Selalu sesuai.</p>	
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>		<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	
<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>		<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya</p>	

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
---	--

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK IBU GUNA PENINGKATAN PELAYANAN KAMI