



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2023

**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
93,19	<p>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 (PKTA) pada Kegiatan Perlindungan Perempuan dan Anak terhadap Tindak Kekerasan dan Eksploitasi, Rekomendasi Pengasuhan Anak Terlantar, Tim KB Keliling</p> <p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 75 ORANG</p> <p>LAKI-LAKI : 61</p> <p>PEREMPUAN : 14</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p>SD : 13</p> <p>SMP : 5</p> <p>SMA : 44</p> <p>S1 : 13</p> <p>S2 : 0</p> <p>S3 : 0</p> <p>PEKERJAAN</p> <p>PNS : 0</p> <p>TNI : 0</p> <p>POLRI : 0</p> <p>SWASTA : 33</p> <p>WIRAUSAHA : 12</p> <p>LAINNYA : 30</p>

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 2023 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, Desember 2023

Kepala Dinas Sosial,
Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Karangasem



Komang Daging, S.Sos, M.Si
NIP. 19651023 198602 1 002

BAB I PENDAHULUAN

1.1 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.

1.2 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 2018 Nomor 90);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 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

1.3 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 pengguna layanan 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.

1.4 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem, melakukan survei kepuasan masyarakat 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 tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

1.5 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

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.

1.6 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.

1.7 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.

1.8 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

1.9 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 peraturan perundang-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 Pelaksanaan 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 kuisioner 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 23 November sampai dengan 7 Desember 2023 masyarakat yang datang mengisi kuisioner dengan lengkap sebanyak 75 (tujuh puluh lima) orang.

3. Melaksanakan survei.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dari tanggal 23 November sampai dengan 7 Desember 2023

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

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 61 responden dan perempuan sebanyak 14 responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 13 responden, Sekolah Menengah Pertama (SMP) 5 responden, Sekolah Menengah Atas (SMA) 44 responden, Strata Pertama (S1) 13 responden, Strata Dua (S2) 0 responden dan strata Tiga (S3) 0 responden. Responden dengan status pekerjaan PNS (Pegawai Negeri Sipil) 0 responden, TNI 0 responden, POLRI 0 responden, Swasta 33 responden, Wirausaha 12 responden dan lainnya sebanyak 30 responden seperti pada tabel 3.1 sampai dengan tabel 3.4 tersebut di bawah ini.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Data SKM

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	JK	pendidikan	pekerjaan
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	L	SD	LAINNYA
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	WIRUSAHA
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	L	S1	LAINNYA
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMP	WIRUSAHA
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	L	SMA	WIRUSAHA
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SD	LAINNYA
8	4	3	3	4	4	4	4	3	4	L	S1	WIRUSAHA
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
11	3	3	4	4	3	4	4	3	4	P	SMA	SWASTA
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	WIRUSAHA
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	L	S1	WIRUSAHA
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	SWASTA
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SD	WIRUSAHA
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
20	3	3	4	4	3	4	4	4	4	P	SMA	LAINNYA
21	4	3	3	4	3	3	4	3	4	L	S1	LAINNYA
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	SMP	LAINNYA
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	SWASTA
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMP	SWASTA
26	3	3	4	4	4	4	4	3	4	L	SMA	SWASTA
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	L	S1	SWASTA
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	L	S1	SWASTA
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	L	SMP	LAINNYA
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	LAINNYA
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	P	S1	SWASTA
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	SWASTA
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	SWASTA
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	SWASTA
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	LAINNYA
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	SWASTA

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SD	LAINNYA
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	SWASTA
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	P	SMA	SWASTA
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	L	S1	SWASTA
53	3	3	3	4	3	3	3	4	4	L	SMA	SWASTA
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
55	3	4	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	SWASTA
56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	L	SMA	SWASTA
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	P	SMA	SWASTA
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	SMA	LAINNYA
59	3	4	3	4	3	3	4	4	4	L	SMA	SWASTA
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	WIRUSAHA
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SD	LAINNYA
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	WIRUSAHA
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	SWASTA
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	WIRUSAHA
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
66	3	4	3	4	4	4	4	3	4	L	SMA	LAINNYA
67	4	3	3	4	4	4	3	3	4	L	SMA	LAINNYA
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4	L	SMP	SWASTA
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	WIRUSAHA
70	3	3	3	4	3	3	3	2	4	L	SMA	SWASTA
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	S1	LAINNYA
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	SMA	LAINNYA
73	3	4	3	4	3	4	3	3	4	L	SMA	LAINNYA
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	LAINNYA
75	4	3	3	4	4	4	3	4	1	L	SMA	WIRUSAHA
Jumlah Nilai	271	269	270	300	277	280	281	273	295			
NRR per Unsur	3,61	3,59	3,60	4,00	3,69	3,73	3,75	3,64	3,93			
NRR tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,44	0,41	0,41	0,42	0,40	0,44			

Nilai IKM 3,73

Nilai Persepsi : 93,19

KATEGORI : SANGAT BAIK

Tabel 3. 2 Jumlah Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN		
JK	Responden	Persentase
L	61	81,33
P	14	18,67
JUMLAH	75	100

Tabel 3. 3 Jumlah Tingkat Pendidikan Responden

PENDIDIKAN		
PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	13	17,33
SMP	5	6,67
SMA	44	58,67
S1	13	17,33
S2	0	0,00
S3	0	0,00
JUMLAH	75	100

Tabel 3. 4 Jumlah Jenis Pekerjaan Responden

PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	0	0,00
TNI	0	0,00
POLRI	0	0,00
SWASTA	33	44,00
WIRUSAHA	12	16,00
LAINNYA	30	40,00
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 93,19

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 pada setiap jenis layanan
2. Penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan, percepatan waktu proses izin terbit sesuai dengan standar pelayanan.
3. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan/masyarakat 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 pengguna layanan/masyarakat.

Lampiran

Kuisisioner IKM

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL , PPPA, PPKB													
Tanggal Survei					Jam Survei :								
					<input type="checkbox"/>		08.00-12.00						
					<input type="checkbox"/>		13.00-17.00						
PROFIL													
Jenis Kelamin :		<input type="checkbox"/>	L	<input type="checkbox"/>	P								
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		
		<input type="checkbox"/>	LAINNYA.....(sebutkan)										
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN													
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)													
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.					6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas								
a. Tidak sesuai					1								
b. Kurang sesuai					2								
c. Sesuai					3								
d. Sangat sesuai					4								
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit anda					7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait								
a. Tidak mudah					1								
b. Kurang mudah					2								
c. Mudah					3								
d. Sangat mudah					4								
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan					8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana								
a. Tidak cepat					1								
b. Kurang cepat					2								
c. Cepat					3								
d. Sangat cepat					4								
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan					9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna								
a. Sangat mahal					1								
b. Cukup mahal					2								
c. Mahal					3								
d. Gratis					4								
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan													
a. Tidak sesuai					1								
b. Kurang sesuai					2								
c. Sesuai					3								
d. Sangat sesuai					4								

Formula Penghitungan Excell

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JK	pendidikan	pekerjaan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9			
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	L	SD	LAINNYA
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	WIRUSAHA
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	L	S1	LAINNYA
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMP	WIRUSAHA
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	L	SMA	WIRUSAHA
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SD	LAINNYA
8	4	3	3	4	4	4	4	3	4	L	S1	WIRUSAHA
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
11	3	3	4	4	3	4	4	3	4	P	SMA	SWASTA
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	WIRUSAHA
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
14	3	3	4	4	3	4	4	4	4	L	S1	WIRUSAHA
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	SWASTA
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SD	WIRUSAHA
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
20	3	3	4	4	3	4	4	4	4	P	SMA	LAINNYA
21	4	3	3	4	3	3	4	3	4	L	S1	LAINNYA
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	P	SMP	LAINNYA
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	SWASTA
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMP	SWASTA
26	3	3	4	4	4	4	4	3	4	L	SMA	SWASTA
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	L	S1	SWASTA
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	L	S1	SWASTA
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	L	SMP	LAINNYA
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	LAINNYA
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	P	S1	SWASTA
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	SWASTA
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	SWASTA
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	SWASTA
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	S1	LAINNYA
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	SWASTA
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SD	LAINNYA
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	LAINNYA
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SD	SWASTA
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4	P	SMA	SWASTA
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	L	S1	SWASTA
53	3	3	3	4	3	3	3	4	4	L	SMA	SWASTA
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	SWASTA
55	3	4	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	SWASTA
56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	L	SMA	SWASTA
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	P	SMA	SWASTA
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	SMA	LAINNYA
59	3	4	3	4	3	3	4	4	4	L	SMA	SWASTA
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	WIRUSAHA
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	P	SD	LAINNYA
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	WIRUSAHA
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	SMA	SWASTA
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	WIRUSAHA
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	L	SMA	LAINNYA
66	3	4	3	4	4	4	4	3	4	L	SMA	LAINNYA
67	4	3	3	4	4	4	3	3	4	L	SMA	LAINNYA
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4	L	SMP	SWASTA
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	L	SMA	WIRUSAHA
70	3	3	3	4	3	3	3	2	4	L	SMA	SWASTA
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	L	S1	LAINNYA
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	SMA	LAINNYA
73	3	4	3	4	3	4	3	3	4	L	SMA	LAINNYA
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	P	SMA	LAINNYA
75	4	3	3	4	4	4	3	4	1	L	SMA	WIRUSAHA
Jumlah Nilai	271	269	270	300	277	280	281	273	295			
NRR per Unsur	3,61	3,59	3,60	4,00	3,69	3,73	3,75	3,64	3,93			
NRR tertimbang	0,40	0,40	0,40	0,44	0,41	0,41	0,42	0,40	0,44			
Nilai IKM	3,73											

JENIS KELAMIN		
JK	Responden	Persentase
L	61	81,33
P	14	18,67
JUMLAH	75	100

PENDIDIKAN		
PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	13	17,33
SMP	5	6,67
SMA	44	58,67
S1	13	17,33
S2	0	0,00
S3	0	0,00
JUMLAH	75	100,00

PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	0	0,00
TNI	0	0,00
POLRI	0	0,00
SWASTA	33	44,00
WIRUSAHA	12	16,00
LAINNYA	30	40,00
JUMLAH	75	100,00

Nilai Persepsi : 93,19
 KATEGORI : SANGAT BAIK

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

disosp3appkb.karangasembkab.go.id/index.php/survey-kepuasan-masyarakat/


DISOSP3APPKB Customize 9 12 + New Edit Page Howdy, Admin Dinsos

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KAB. KARANGASEM TAHUN 2023



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Jl. Veteran No. 70 Telp. (0853) 21164
e-mail : disosp3appkb.karangasembkab@gmail.com
situs : http://disosp3appkb.karangasembkab.go.id

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KARANGASEM
TAHUN 2023

NILAI IKM	Pengolahan Data Faktis Miskin Cakupan Daerah Kabupaten / Kota (DITKS), Penyediaan Pemukiman (BANSOS) untuk Lansia, Penyandang Disabilitas dan Anak Terlantar, Penyediaan Alat Bantu (BANSOS) Untuk Penyandang Disabilitas, Penyediaan Sandang (BANSOS) Untuk Anak Terlantar, Pemberian Layanan Rehabilitasi Keluarga (PRL KRL), Pemberian Makanan Berupa Sembako untuk Korban Bencana, Peningkatan Kelembutan Terhadap Anak (PETA) pada Kegiatan Perlindungan Perempuan dan Anak terhadap Tindak Kekerasan dan Eksploitasi, Rekomendasi Pengawasan Anak Terlantar, Tim K3 Keliling
KORESPONDEN	
JUMLAH : 75 Orang	
JENIS KELAMIN : L = 61 orang P = 14 Orang	



I Komang Daging, S.Sos., M.Si



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

