



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

SEMESTER II
TAHUN 2024

**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 278715

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dinas Sosial PPPA PPKB) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Karangasem, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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 Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada unit pelayanan Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis web aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SUKSMA) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link SUKSMA dan hasilnya diolah secara otomatis oleh sistem. 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 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Nopember-Desember 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 75 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 63 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	64	64%
		PEREMPUAN	36	36%
2	PENDIDIKAN	SD	8	8%
		SMP	9	9%
		SMA	54	54%
		DIPLOMA	7	7%
		SI	18	18%
		S2	4	4%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	13	13%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	58	58%
		WIRUSAHA	7	7%
		PETANI	21	21%
		NELAYAN	1	1%
4	JENIS LAYANAN	Pengelolaan Data Fakir Miskin Cakupan	100	100%

		<p>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</p>	
--	--	---	--

		<p>Kekerasan Terhadap Anak (PKTA) pada Kegiatan Perlindungan Perempuan dan Anak terhadap Tindak Kekerasan dan Eksploitasi, Rekomendasi Pengasuhan Anak Terantar, Tim KB Keliling</p>	

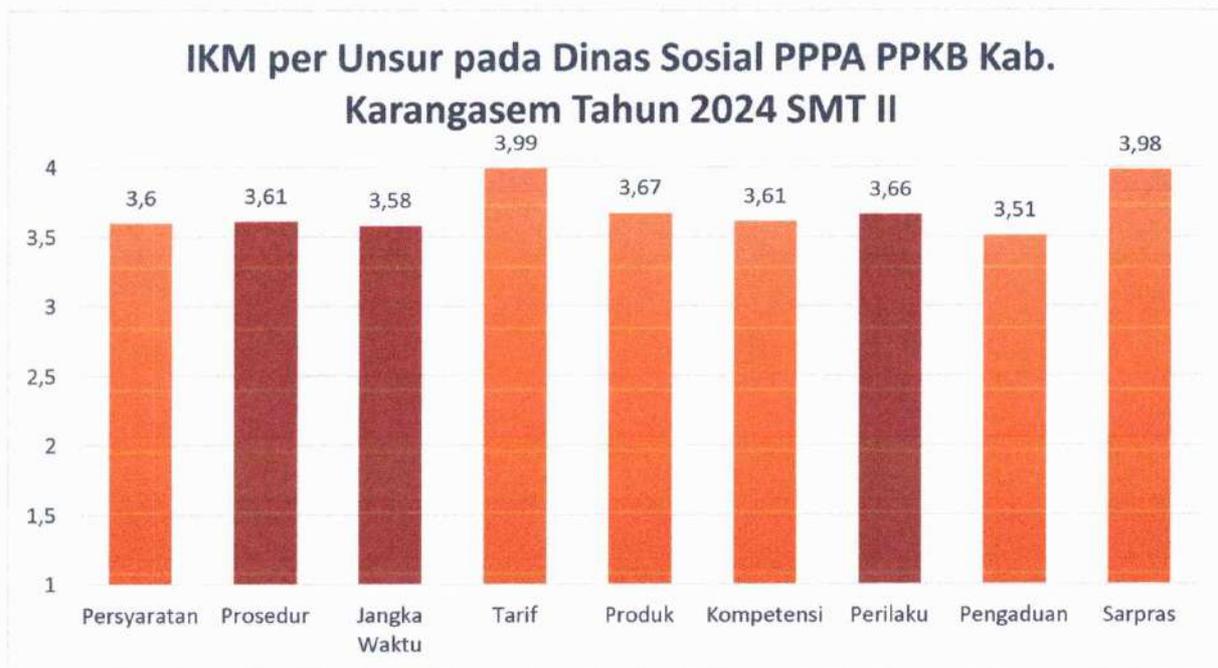
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,6	3,61	3,58	3,99	3,67	3,61	3,66	3,51	3,98
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Layanan	Unit	91,32 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51. Selanjutnya jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,98 serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,67.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sarana bagi akses disabilitas kurang memadai”.
- “Sarana dan prasarana perlu dilengkapi lagi”.
- “Tambah lagi kemudahan administrasi”.
- “Untuk fasilitas untuk kedepan lebih ditingkatkan”.
- “Fasilitasnya lebih diperhatikan lagi agar pelayanan lebih menunjang”
- “Lebih bagus jika orangnya diperbanyak seperti Disdukcapil”
- “Pelayanan online bila perlu juga diadakan”

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

- Sarana bagi akses disabilitas kurang memadai. Akses bagi penyandang disabilitas sebenarnya telah memadai dengan tersedianya alat bantu seperti kursi roda bagi penyandang disabilitas, namun di beberapa lokasi pelayanan masih kurang ramah bagi penyandang disabilitas
- Terkait kemudahan administrasi, telah dilakukan sosialisasi berupa infografis informasi pelayanan terkait kelengkapan administrasi yang diperlukan dalam

memperoleh pelayanan yang telah disebarakan melalui media sosial, namun beberapa masyarakat belum mengetahui hal tersebut.

- Penambahan petugas pelayanan belum dapat dilaksanakan dikarenakan keterbatasan SDM
- Pelayanan online belum dapat dilaksanakan dikarenakan keterbatasan pelayanan yang masih harus dilakukan secara manual

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan	Penambahan kanal pengaduan	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Jangka Waktu	Optimalisasi pelayanan untuk mengurangi antrian pemohon	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi terkait informasi pelayanan serta kelengkapan administrasi yang diperlukan	√	√	√	√	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 PPPA PPKB Kab. Karangasem dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023, namun terjadi penurunan dalam periode 2023-2024 Semester I, dan terjadi perbaikan kinerja periode 2024 Semester II pada Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,33 serta nilai SKM Dinas Sosial PPPA PPKB Kab. Karangasem telah menunjukkan perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pengaduan, jangka waktu dan persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,98 serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,67.

Paraf Hirarki	
Sekretaris	
Kasubbag. UK	

Amlapura, Desember 2024

Kepala Dinas Sosial,
Pemberdayaan Perempuan dan
Pelindungan Anak, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga
Berencana Kab. Karangasem



Komang Daging, S.Sos.,M Si

NIP. 19651023 198602 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↻ <https://e-akoma.karangasembkab.go.id/survei/dinrosospda> ☆ 📄 📄 📄 ☰

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP)

Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak Kabupaten Karangasem

Silakan mengisi kuesioner berikut sebagai tolak ukur kami dalam memberikan pelayanan publik yang PRIMA

1 Data Responden 2 Survei 3 Saran

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak Cepat

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN & PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KARANGASEM

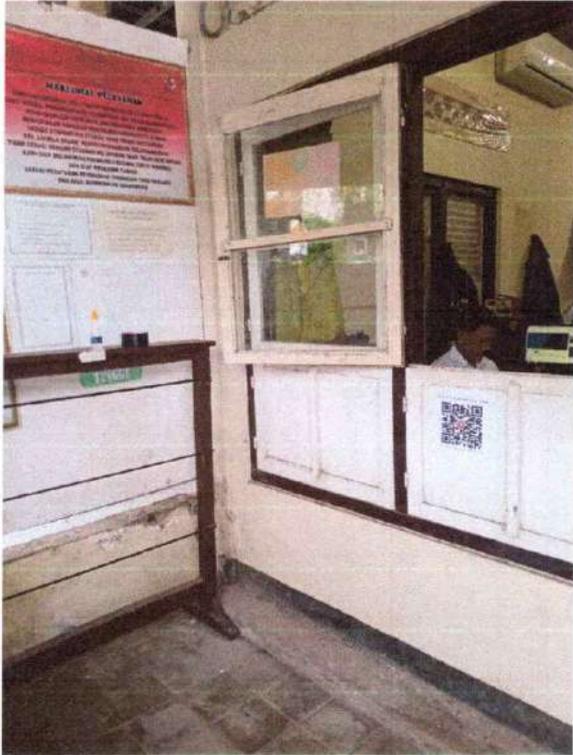
No. Rekaman :
Jenis Layanan :
Jumlah Populasi : 75
Jumlah Target Responden : 63

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Kategori	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	L	36	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	L	53	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	L	40	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	L	23	SMP	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	L	47	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	L	47	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	P	25	SMA	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	L	45	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	L	41	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	L	36	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	P	27	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	L	27	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	L	23	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	P	29	SMA	SWASTA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	L	50	SD	PETANI	4	3	3	4	3	3	3	3	4
16	L	29	DIPLOMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	L	22	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	L	36	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	L	33	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	L	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	P	40	SMA	NELAYAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	L	43	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	L	47	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	L	29	SD	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	P	29	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	P	28	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	L	45	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	L	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	P	46	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	L	39	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	L	48	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	L	34	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	L	34	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	P	21	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	L	39	SD	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	L	36	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	L	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	P	31	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	L	21	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	L	41	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	L	20	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	L	34	SMA	WIRALUSAHA	3	4	4	4	4	3	3	3	4
43	P	35	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	L	36	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	L	35	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	P	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	P	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	P	39	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	P	39	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	P	30	SMA	WIRALUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	P	30	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	P	30	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	L	21	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	P	29	S1	WIRALUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	L	23	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	L	49	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	L	25	SMP	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	L	52	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	L	56	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	P	50	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	P	45	S2	WIRALUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	L	42	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	L	57	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	P	45	SMA	WIRALUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	L	51	S1	WIRALUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	L	57	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	L	57	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	L	44	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	P	28	DIPLOMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	P	30	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	P	38	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	P	29	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	P	33	S2	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	P	37	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	L	44	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	L	33	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	L	33	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	L	33	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	L	33	SD	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	L	33	SD	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	L	40	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	P	31	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	P	40	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	L	52	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	L	48	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	L	48	SMA	PETANI	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	L	28	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	P	27	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	P	51	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	P	51	SD	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	L	46	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	P	46	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	P	43	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	L	38	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	P	28	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	L	55	SD	PETANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	L	58	SMP	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	L	45	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	L	50	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	P	34	SMA	WIRALUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
NILAI RATA-RATA					3,6	3,61	3,59	3,99	3,67	3,61	3,66	3,51	3,98
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG					0,396	0,3971	0,3928	0,4389	0,4027	0,3973	0,4026	0,3951	0,4378
SKM UNIT PELAYANAN					91,3275	A	Sangat Baik						

NILAI RATA-RATA PER UNSUR

Unsur	Nilai Rata-Rata	Kategori
U1 Persyaratan	90	A
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,29	A
U3 Waktu Penyelesaian	95,75	A
U4 Biaya/Tarif	95,75	A
U5 Produk/Identitas jenis pelayanan	91,75	A
U6 Kompetensi pelaksana	90,25	A
U7 Pertaku pelaksana	91,5	A
U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,75	B
U9 Sarana dan Prasarana	95,5	A

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024 Semester I



**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

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dinas Sosial PPPA PPKB) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial PPPA PPKB periode 2024 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024 Semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,47	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	A
3	Waktu Penyelesaian	3,47	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,57	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	A
7	Perilaku Pelaksana	3,52	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,36	A
9	Sarana dan Prasarana	3,91	A

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 3 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	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelaksana	Pengadaan Sarana Prasarana serta Kemudahan Akses Bagi Penyandang Disabilitas	✓	✓	✓	✓	Kepala Dinas
2	Waktu Penyelesaian	Penambahan Customer Service pada Tempat Pelayanan	✓	✓	✓	✓	Kepala Dinas
3	Persyaratan	Peningkatan Sosialisasi Informasi Pelayanan	✓	✓	✓	✓	Kepala Dinas

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengadaan Sarana Prasarana serta Kemudahan Akses Bagi Penyandang Disabilitas	Belum	Dilaksanakan Tahun 2025	-	-
2	Penambahan Customer Service pada Tempat Pelayanan	Belum	Dilaksanakan Tahun 2025	-	-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Sosial telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pengadaan Sarana Prasarana serta Kemudahan Akses Bagi Penyandang Disabilitas dilaksanakan pada tahun 2025
 - Penambahan Customer Service pada Tempat Pelayanan dilaksanakan pada tahun 2025
3. 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	Pengadaan Sarana Prasarana serta Kemudahan Akses Bagi Penyandang Disabilitas	Penganggaran pada DPA 2025	2025	Kepala Dinas	DPMPSTP dalam pengelolaan gedung Mali Pelayanan Publik
2	Penambahan Customer Service pada	Penataan SDM Pelayanan	2025	Kepala Dinas	

	Tempat Pelayanan				
--	------------------	--	--	--	--

Paraf Hirarki	
Sekretaris	
Kasubbag. UK	

Amlapura, Desember 2024

Kepala Dinas Sosial,
Pemberdayaan Perempuan dan
Pelindungan Anak, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga
Berencana Kab. Karangasem



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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN & PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN KARANGASEM**

NILAI IKM

91,33

Nama Layanan

RESPONDEN

JUMLAH	:	100 orang
JENIS KELAMIN	:	L = 64 / P = 36 orang orang
PENDIDIKAN	:	SD = 8 Orang
	:	SMP = 9 Orang
	:	SMA = 54 Orang
	:	Diploma = 7 Orang
	:	S1 = 18 Orang
	:	S2 = 4 Orang
	:	S3 = 0 Orang

Periode Survei = (01 Juli 2024) s/d (15 Desember 2024)

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

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


Komang Daging, S.Sos, M.Si
NIP 196510231986021002