

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2023
(TRIWULAN IV 2023)

PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
DINAS SOSIAL

Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) , telepon : 0811 520 2277
Website: dinsos.palangkaraya.go.id, email: dinsos@palangkaraya.go.id
Palangka Raya 73112

RINGKASAN

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP LAYANAN DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA TRIWULAN IV TAHUN 2023

NILAI IKM : 81,77
KATEGORI : BAIK
JUMLAH RESPONDEN : 30 ORANG
JUMLAH KUISIONER YANG TERISI : 30 LEMBAR
PERIODE SURVEY : OKTOBER-DESEMBER 2023
JENIS LAYANAN :

1. Bantuan Logistik Korban Pasca Bencana
2. Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Panjang (3 Bulan)
3. Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Pendek (3 Hari)
4. Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
5. Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
6. Surat Keterangan Terdaftar Dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
7. Surat Rekomendasi Calon Orang Tua Angkat (Untuk Adopsi)
8. Pemulangan Orang Terlantar
9. Surat Rekomendasi Bantuan Sosial melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial
10. Pelayanan Fasilitasi Orang Terlantar Yang Memerlukan Perawatan Kesehatan
11. Pelayanan Pendampingan Pemakaman Jenazah Orang Terlantar
12. Pelayanan Rujukan Lanjut Usia ke Panti Sosial
13. Pelayanan Rujukan Anak Terlantar ke Panti Sosial
14. Layanan Rumah Singgah bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
15. Pelayanan Fasilitas Alat Bantu bagi Penyandang Disabilitas
16. Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental yang Menggelandang
17. Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental dalam Asuhan Keluarga
18. Pelayanan Motivasi Anak dan Keluarga Melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial /Sekolah
19. Pelayanan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
20. Pelayanan Pengaduan Aspirasi dan Permintaan informasi

UNSUR LAYANAN YANG DINILAI :

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan;
2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan;
3. Kecepatan waktu dalam pemberian layanan;
4. Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan;
5. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan;
7. Perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
8. Kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan
9. Keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan

METADATA

1. Judul Kegiatan : Survey Kepuasan Masyarakat
2. Tahun Kegiatan : 2023
3. Jenis kegiatan : statistik khusus
4. Sektor kegiatan : lainnya
5. Penyelenggara : Dinas Sosial Kota Palangka Raya
6. Alamat Penyelenggara : Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah
7. Penanggung Jawab Kegiatan :
Nama : H. Riduan, A.Md.Kep., SKM.M.M.Kes
Jabatan: Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya
Alamat : Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) Palangka Raya
8. Penanggung Jawab Teknis Kegiatan :
Nama : Hj. Naimah, S.P., M.Si
Jabatan: Sekretaris Dinas Sosial Kota Palangka Raya
Alamat : Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) Palangka Raya
9. Tujuan kegiatan : untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan untuk perbaikan kualitas
10. Kegiatan statistik ini dilakukan : berulang triwulan
11. Frekuensi pengumpulan data : triwulan
12. Tipe pengumpulan data :
13. Variabel yang dikumpulkan
 - a. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan;
 - b. Kemudahan prosedur dalam pelayanan;
 - c. Kecepatan waktu dalam pemberian layanan;
 - d. Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan;
 - e. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan;
 - f. Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan;
 - g. Perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
 - h. Kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan
 - i. Keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan
14. Cakupan wilayah : Kota Palangka Raya
15. Cara pengumpulan data : kompilasi produk administrasi
16. Unit Observasi : Penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya
17. Metode pengumpulan data : wawancara langsung, wawancara melalui sarana komunikasi, mengisi kuisioner sendiri
18. Petugas pengumpulan data :petugas pemberi layanan
19. Persyaratan pendidikan terendah petugas pengumpulan data : SLTA sederajat
20. Metode pengolahan : penyuntingan, input data, validasi
21. Tingkat penyajian yang diharapkan : Kota Palangka Raya
22. Metode analisis : berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
23. Waktu pelaksanaan :
 - a. Persiapan : 3-6 Oktober 2023
 - b. Pengumpulan data/pelaksanaan survey : Oktober-Desember 2023.
 - c. Pengolahan Data : 2-8 Januari 2024.
 - d. Penyusunan laporan /analisis : 9-18 Januari 2024
 - e. Publikasi : 22 Januari 2024

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	
RINGKASAN	
METADATA	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR DIAGRAM	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Sasaran dan Karakteristik Pengguna Layanan	1
C. Tujuan	2
BAB II. METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEY	
A. Metode Survey	3
B. Instrumen survey	3
C. Periode Survey dan Jadwal Pelaksanaan	4
D. Penetapan Responden	4
E. Lokasi Survey	4
F. Tim Pelaksana	5
G. Teknik Analisis Data	5
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEY	
A. Data Profil Responden	6
B. Perhitungan	7
C. Deskripsi Hasil Analisis	9
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	19
B. Saran/ Rekomendasi	19
DAFTAR PUSTAKA	v
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halama n
Tabel 1. Kategori Penilaian Mutu dan Kinerja Pelayanan	5
Tabel 2. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan	6
Tabel 3. Profil responden berdasarkan usia	7
Tabel 4. Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat	8
Tabel 5. Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peringkat per Unsur Layanan	8
Tabel 6. Hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan	10
Tabel 7. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemudahan dalam pelayanan	11
Tabel 8. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kecepatan waktu dalam pemberian layanan	12
Tabel 9. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan	13
Tabel 10. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan	13
Tabel 11. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan layanan	14
Tabel 12. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	15
Tabel 13. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan	16
Tabel 14. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan	17

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 1. Profil responden berdasarkan persentase jenis kelamin	6
Diagram 2. Profil responden berdasarkan persentase tingkat pendidikan	7
Diagram 3. Profil responden berdasarkan persentase usia	7
Diagram 4. Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peringkat per Unsur Layanan	8
Diagram 5. Hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan	10
Diagram 6. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemudahan dalam pelayanan	11
Diagram 7. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kecepatan waktu dalam pemberian layanan	12
Diagram 8. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan	13
Diagram 9. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan	14
Diagram 10. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan layanan	15
Diagram 11. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	16
Diagram 12. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan	17
Diagram 13. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan	18

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya Nomor 072/180/Sos-SK//III/2023 Tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya
- Lampiran 2. Petunjuk Teknis Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya
- Lampiran 3. Kumpulan Kuisioner
- Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

Salah satu upaya untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Palangka Raya adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan melalui Survey Kepuasan Masyarakat. Survey ini juga untuk memenuhi ketentuan pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya ini dilaksanakan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran hasil yang didapat dari pelaksanaan survey terhadap kualitas layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

Pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini masih belum sempurna, sehingga dalam pelaksanaan berikutnya perlu perbaikan.

Semoga laporan ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Palangka Raya, 23 Januari 2024

Kepala Dinas,



H. Riduan, A.Md.Kep.,SKM.M.M.Kes
Pembina
197112061994031006

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Sosial Kota Palangka Raya selaku penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi, berbagai keluhan masyarakat seringkali yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah yang akan menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Sebagai salah satu upaya perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat yang bertujuan mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses secara offline maupun online melalui website dan media sosial resmi Dinas Sosial Kota Palangka Raya. Rekomendasi dan kesimpulan dari hasil survei kepuasan secara bertahap telah ditindaklanjuti

B. Sasaran dan Karakteristik Pengguna Layanan

Sasaran dari survey ini adalah masyarakat penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya dengan sistem sampel. Ada 3 jenis layanan yang sudah tidak dilaksanakan oleh Dinas Sosial karena menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku yaitu : Rekomendasi Penerbitan Kartu Indonesia Sehat Penerima Bantuan Iuran (KIS-PBI) Sesuai Perda Kota Palangka Raya No 3 Tahun 2016, Layanan Pengusulan Masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial RI, dan Pendampingan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Penerima Manfaat Program Bantuan Sosial. Sehingga sejak tanggal 23 Mei 2022 ditetapkan kembali jenis layanan melalui SK Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya No 067/20/Sekre-01-Sk/Sos/V/2022 yaitu :

1. Bantuan Logistik Korban Pasca Bencana
2. Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Panjang (3 Bulan)
3. Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang dan Barang Jangka Pendek (3 Hari)
4. Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
5. Rekomendasi Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
6. Surat Keterangan Terdaftar Dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
7. Surat Rekomendasi Calon Orang Tua Angkat (Untuk Adopsi)
8. Pemulangan Orang Terlantar
9. Surat Rekomendasi Bantuan Sosial melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial
10. Pelayanan Fasilitasi Orang Terlantar Yang Memerlukan Perawatan Kesehatan
11. Pelayanan Pendampingan Pemakaman Jenazah Orang Terlantar
12. Pelayanan Rujukan Lanjut Usia ke Panti Sosial
13. Pelayanan Rujukan Anak Terlantar ke Panti Sosial

14. Layanan Rumah Singgah bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
15. Pelayanan Fasilitas Alat Bantu bagi Penyandang Disabilitas
16. Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental yang Menggelandang
17. Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Mental dalam Asuhan Keluarga
18. Pelayanan Motivasi Anak dan Keluarga Melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial /Sekolah
19. Pelayanan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
20. Pelayanan Pengaduan Aspirasi dan Permintaan informasi

Sedangkan karakteristik pengguna layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya secara umum terbagi dua jenis yaitu :

1. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang sebagian besar dari masyarakat kurang mampu, berpendidikan rendah dan bermasalah sosial.
2. Potensi sumber kesejahteraan sosial adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

C. Tujuan

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
2. Mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan untuk perbaikan kualitas

BAB II

METODELOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEY

A. Metode Survey

Pelaksanaan survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan metode kualitatif menggunakan kuesioner yang disusun untuk mengetahui pendapat ataupun persepsi terhadap pelayanan yang diberikan dan meminta responden memilih salah satu nilai suatu pernyataan dari pilihan yang tersedia.

Sebagian besar penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya adalah orang dengan tingkat pendidikan dan kesejahteraan ekonomi yang rendah, serta bermasalah sosial, sehingga teknik survei yang digunakan adalah wawancara dengan responden dan pengisian kuisisioner oleh petugas berdasarkan jawaban responden. Jika responden merupakan penyandang disabilitas mental, lansia, dan anak, maka yang diwawancara adalah pelapor/pendamping/keluarga pengguna layanan.

B. Instrumen survey

Untuk pelaksanaan survei, digunakan kuesioner survei kepuasan masyarakat yang disusun sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari atas data responden dan pertanyaan utama terkait unsur pelayanan. Selain itu juga terdapat pertanyaan berupa saran/masukan sebagai umpan balik dari responden.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan;
2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan;
3. Kecepatan waktu dalam pemberian layanan;
4. Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan;
5. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan;
7. Perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
8. Kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan
9. Keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4

C. Periode Survey dan Jadwal Pelaksanaan

Survey dilaksanakan setiap triwulan, dan survey ini merupakan periode triwulan keempat dalam tahun 2023 yang pelaksanaannya dimulai bulan Oktober-Desember 2023. Adapun rincian jadwalnya terbagi dalam :

1. Persiapan

Persiapan pelaksanaan survey direncanakan pada tanggal 3-6 Oktober 2023 yang berisi kegiatan penyusunan petunjuk teknis pelaksanaan, penyiapan instrument survey, penetapan jumlah responden, dan penetapan rencana pelaksanaan survey

2. Pengumpulan data/pelaksanaan survey :

Waktu pelaksanaan survey dilakukan pada sepanjang berlangsungnya triwulan III yaitu mulai bulan Oktober-Desember 2023

3. Pengolahan Data

Pengolahan data survey menggunakan data entry pada komputer yang disusun dengan mengkompilasikan nilai jawaban unsur, kelompok umur, jenis kelamin, dan pendidikan, yang direncanakan dilaksanakan 2-8 Januari 2024.

4. Penyusunan laporan

Laporan berisi hasil analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis yang memberikan penjelasan informasi hasil pelaksanaan survey dan akan diumumkan kepada publik melalui media resmi Dinas Sosial Kota Palangka Raya. Penyusunan Laporan dimulai pada tanggal 9-18 Januari 2024.

5. Publikasi Hasil

Publikasi hasil dilakukan melalui media website, facebook, instagram, papan dan televisi informasi Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

D. Penetapan responden

Dinas Sosial Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan membuka berbagai jalur pemberian informasi, pengaduan dan laporan baik melalui aplikasi e-lapor, media sosial facebook dan instagram, website dan email, *call center*, maupun langsung tatap muka di Dinas Sosial. Oleh karena itu populasi jumlah penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya belum bisa dihitung, sehingga untuk mendapatkan keterwakilan responden selama periode bulan Oktober-Desember 2023 diambil sampel minimal yaitu sebanyak 30.

E. Lokasi survey

Untuk keterwakilan responden, maka kuisisioner dilakukan di ruang pelayanan dan dibagikan kepada bidang yang melakukan pelayanan di lapangan yaitu Bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Bidang Pemberdayaan Sosial dan Bidang Penanganan Fakir Miskin. Survey dapat dilakukan di tempat pelayanan diberikan baik saat berada di kantor maupun dalam kunjungan ke lapangan. Untuk menghindari data yang bias, wawancara dilakukan setelah layanan selesai diberikan.

F. Tim Pelaksana

Untuk kelancaran dalam pelaksanaan tugas survey, dibentuk Tim pelaksana yang ditetapkan dengan surat keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

H. Teknik Analisis Data

Dalam pengolahan data survey berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu menggunakan skala likert. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (25)$$

Sehingga nilai mutu dan kinerja unit pelayanan ditentukan berdasarkan kategori :

Tabel 1. Kategori Penilaian Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

BAB III
ANALISIS HASIL SURVEY

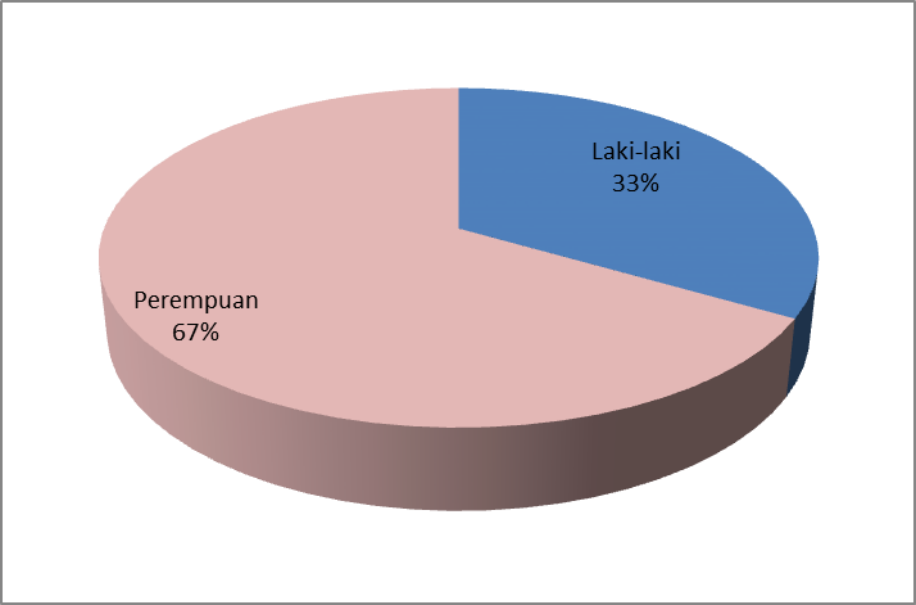
A. Data Profil Responden

Dari 30 responden yang diberikan kuisioner, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan dapat diproses lebih lanjut atau diolah terisi sebanyak 30 kuisioner.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, profil responden penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya hasil kompilasi data terdiri atas 20 responden perempuan dan 10 responden laki-laki yang dapat dilihat dalam diagram berikut :

Diagram 1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin



2. Tingkat Pendidikan

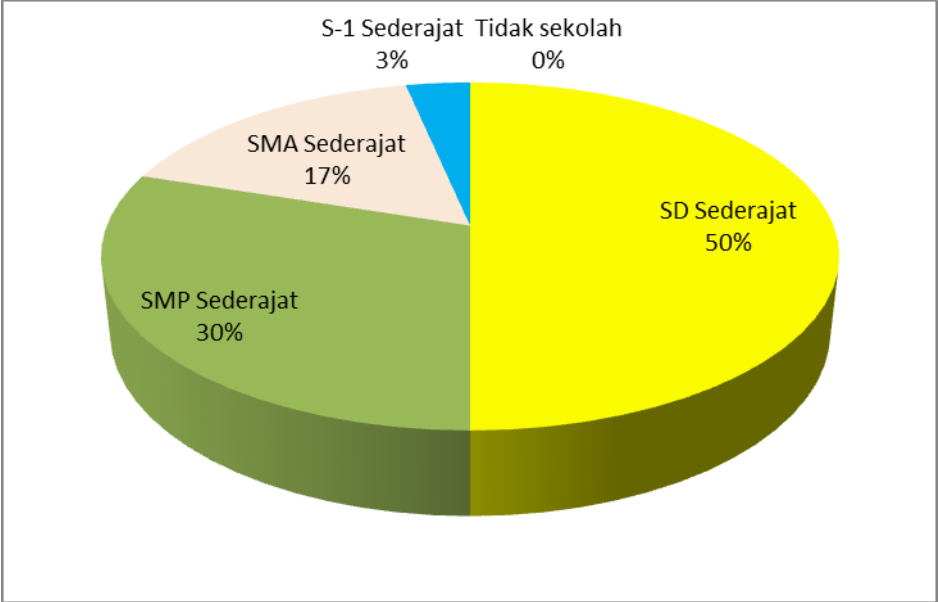
Tingkat pendidikan responden penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya pada periode ini jumlahnya didominasi SD dan SMP. Adapun data kompilasi profil responden berdasarkan tingkat pendidikan yang didapat pada tabel berikut :

Tabel 2. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden
1.	Tidak sekolah	0
2.	SD Sederajat	15
3.	SMP Sederajat	9
4.	SMA Sederajat	5
5.	S-1	1
Jumlah		30

Sedangkan persentase tingkat pendidikan berdasarkan jumlah responden dapat dilihat dalam diagram sebagai berikut :

Diagram 2. Profil responden berdasarkan persentase tingkat pendidikan



3. Usia

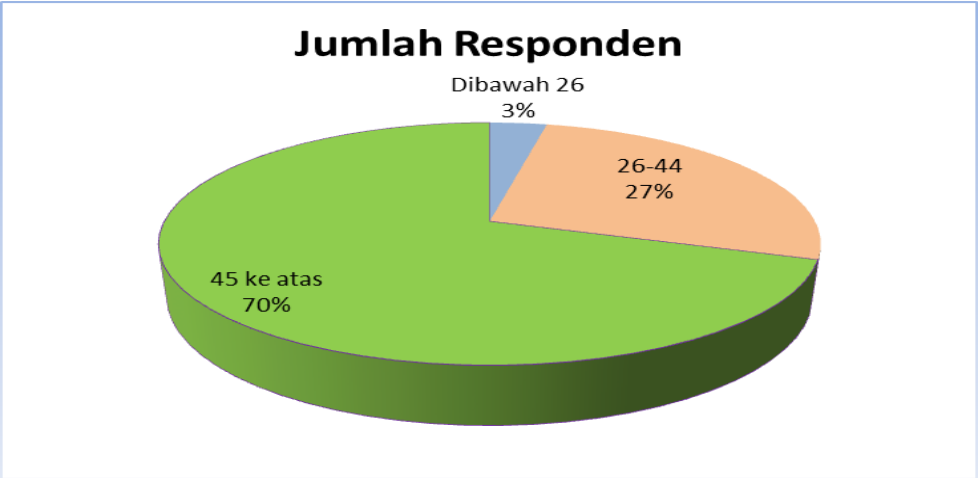
Usia responden penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya sangat bervariasi sehingga dikelompokkan berdasarkan sebagai berikut :

Tabel 3. Profil responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah Responden
1	Dibawah 26	1
2	26-44	8
3	45 keatas	21
Jumlah		30

Dan jika dilihat dari persentase usia responden dapat dilihat dalam diagram sebagai berikut :

Diagram 3. Profil responden berdasarkan persentase usia



B. Perhitungan

Berdasarkan pengolahan data dari pendapat responden hasil survey terhadap unsur layanan, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 85,98 yang artinya masuk dalam kategori “Baik”, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4. Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat

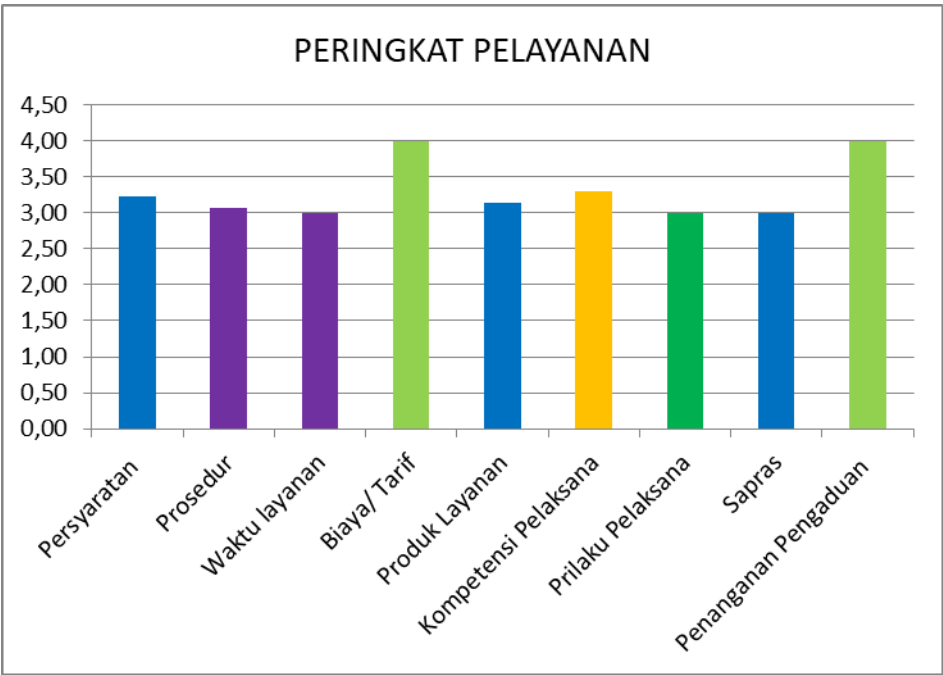
No	Unsur Pelayanan	Jlh Nilai Unsur	NRRU (Nilai unsur /responden)	NRRT (NRRU X 0,11)
1	Persyaratan	97	3,23	0,36
2	Prosedur	92	3,07	0,34
3	Waktu layanan	90	3,00	0,33
4	Biaya/ Tarif	120	4,00	0,44
5	Produk Layanan	94	3,13	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	99	3,30	0,36
7	Prilaku Pelaksana	90	3,00	0,33
8	Sapras	90	3,00	0,33
9	Penanganan Pengaduan	120	4,00	0,44
Jumlah NRRT				3,27
Nilai penimbang/konversi				25
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)				81,77

Sedangkan jika dilihat dari indeks per unsurnya dan peringkat kategori adalah :

Tabel 5. Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peringkat per Unsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	NRRU	Nilai Konversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,23	80,83	Baik	3
2	Prosedur	3,07	76,67	Baik	5
3	Waktu layanan	3,00	75,00	Baik	6
4	Biaya/ Tarif	4,00	100,00	Sangat Baik	1
5	Produk Layanan	3,13	78,33	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	82,50	Sangat Baik	2
7	Prilaku Pelaksana	3,00	75,00	Baik	6
8	Sapras	3,00	75,00	Baik	6
9	Penanganan Pengaduan	4,00	100,00	Sangat Baik	1

Diagram 4. Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peringkat per Unsur Layanan



Dibandingkan dengan perhitungan hasil survey periode lalu indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan mengalami penurunan nilai namun masih dalam kategori yang sama. Penurunan nilai terjadi pada 7 jenis layanan, namun 2 jenis layanan lainnya yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai maksimal. Persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan Dinas Sosial Kota Palangka Raya masih termasuk baik.

C. Deskripsi Hasil Analisis.

1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan layanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial hampir sama yaitu KTP dan KK, dan itupun jika PPKS membutuhkan layanan lanjutan yang sifatnya segera dan atau darurat, maka petugas akan melakukan fasilitasi dan pendampingan khusus agar PPKS mempunyai administrasi kependudukan yang diperlukan. Sedangkan persyaratan untuk rekomendasi izin pengumpulan uang barang, rekomendasi izin operasional maupun tanda daftar Lembaga kesejahteraan Sosial, serta adopsi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

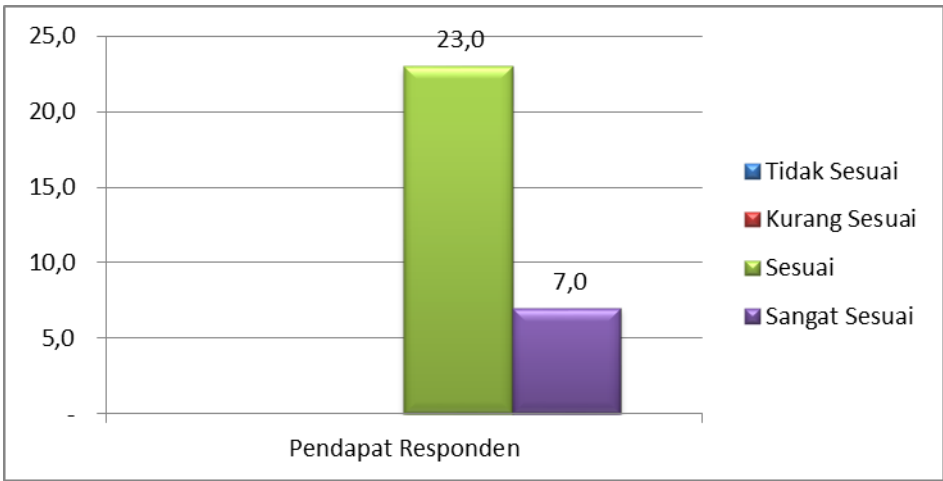
Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,23 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 yang masuk dalam kategori “Baik”, berada pada peringkat 3 dari 9 unsur pelayanan. Masyarakat penerima layanan menilai bahwa persyaratan yang harus dipenuhi untuk jenis layanan yang diterima sudah sesuai.

Dibandingkan dengan periode lalu yaitu 3,43 terjadi penurunan nilai namun tetap dalam kategori yang sama. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan disajikan pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 6. Hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Tidak Sesuai	1	0	0%
2	Kurang Sesuai	2	0	0%
3	Sesuai	3	23	77%
4	Sangat Sesuai	4	7	23%
Jumlah			30	100%

Diagram 5. Hasil jawaban kepuasan masyarakat unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan



2. Kemudahan prosedur dalam pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya prosedur setiap layanan sudah ditetapkan dengan standar layanan. Untuk layanan tatap muka pengguna layanan akan diberikan layanan setelah mengisi form tamu dan langsung berkonsultasi dengan petugas untuk mendapatkan arahan. Sedangkan layanan melalui callcenter maupun email akan segera direspon dan bisa sambil berkonsultasi, jika diperlukan kunjungan maka pimpinan akan menugaskan petugas melakukan kunjungan dan asesment, ataupun tindakan layanan yang diperlukan sesuai tugas dan fungsi Dinas Sosial.

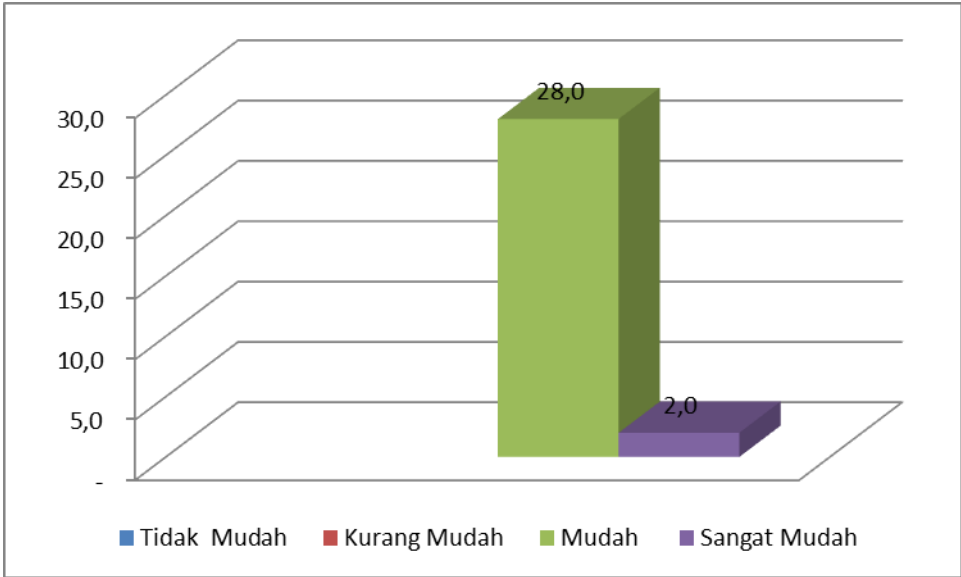
Kemudahan prosedur dalam pelayanan di Dinas Sosial Kota Palangka Raya menurut penerima layanan termasuk mudah, dari hasil survey mendapat nilai rata-rata skor 3,07 berada dalam interval skor 3,06 s/d 3,54. Walaupun dibandingkan periode lalu nilai 3,33 terjadi penurunan skor, namun masih dalam kategori “Baik” dan menduduki peringkat 5 dari 9 jenis unsur layanan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemudahan dalam pelayanan disajikan pada tabel dan diagram berikut ini:

Tabel 7. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemudahan dalam pelayanan

No	Jawaban	Pendapat Responden	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	28	93%
4	Sangat Mudah	2	7%
Jumlah		30	100%

Diagram 6. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemudahan dalam pelayanan



3. Kecepatan waktu dalam pemberian layanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu layanan Dinas Sosial sudah ditetapkan waktunya, untuk yang layanan bersifat administrasi diperlukan waktu 1-3 hari sesuai jenis layanan dan jika persyaratan sudah lengkap. Sedangkan layanan yang sifatnya jasa dan membutuhkan tindakan layanan lanjut, ditetapkan respon awal selama 1 hari kerja, selanjutnya waktu layanan berikutnya akan ditentukan dari hasil asesment petugas.

Pada jenis layanan ini seluruh responden memberikan penilaian bahwa layanan sudah dilakukan secara cepat, namun setelah melalui perhitungan didapat skor 3,00 berada pada interval skor 2,60 s.d 3,06 masuk dalam kategori “Kurang Baik”, menduduki peringkat 6 dari 9 jenis unsur layanan. Unsur layanan ini juga mengalami penurunan skor dan kategori dari sebelumnya 3,27.

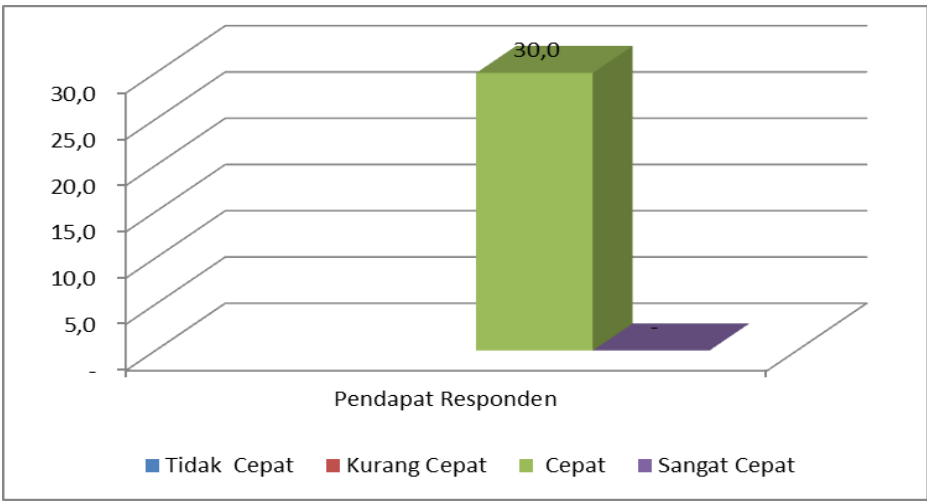
Hal ini mengindikasikan bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan standar yang tinggi, sehingga harus diupayakan lagi peningkatan kecepatan layanan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kecepatan waktu dalam pemberian layanan disajikan pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 8. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kecepatan waktu dalam pemberian layanan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Tidak Cepat	1	0	0%
2	Kurang Cepat	2	0	0%
3	Cepat	3	30	100%
4	Sangat Cepat	4	0	0%
Jumlah			30	100%

Diagram 7. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kecepatan waktu dalam pemberian layanan



4. Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan

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. Berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan seluruh pelayanan di Dinas Sosial Kota Palangka Raya tidak dipungut biaya atau gratis. Sekalipun untuk semua layanan tidak dipungut biaya, namun unsur layanan ini tetap dicantumkan dalam kuisisioner sebagai kontrol terhadap pungli.

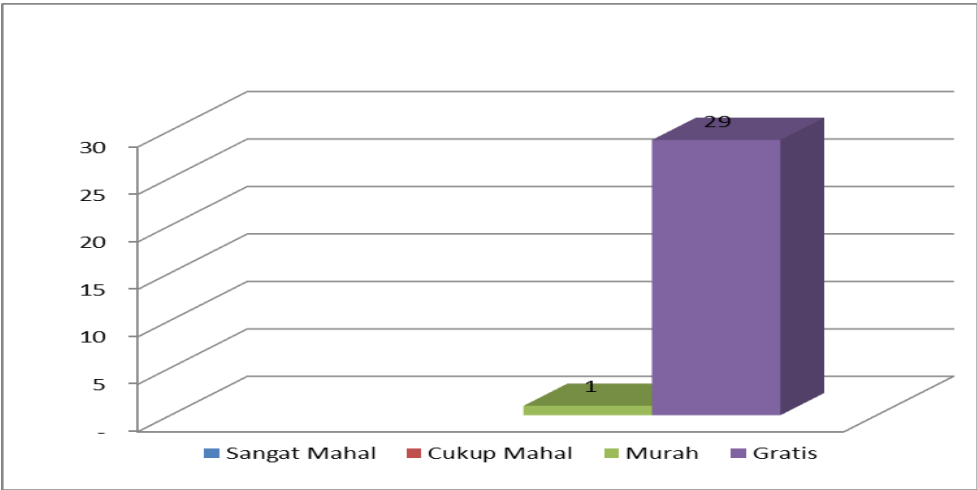
Dari hasil analisis diperoleh skor yang maksimal sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,5 s/d 4,0 yang masuk dalam kategori “Sangat Baik”, dan menempati peringkat 1 dari 9 unsur pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa sampai dengan saat ini tidak ada penyimpangan yang dilakukan petugas terkait biaya pelayanan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan disajikan pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 9. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Sangat Mahal	1	0	0%
2	Cukup Mahal	2	0	0%
3	Murah	3	0	0%
4	Gratis	4	30	100%
Jumlah			30	100%

Diagram 8. Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan



5. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan;

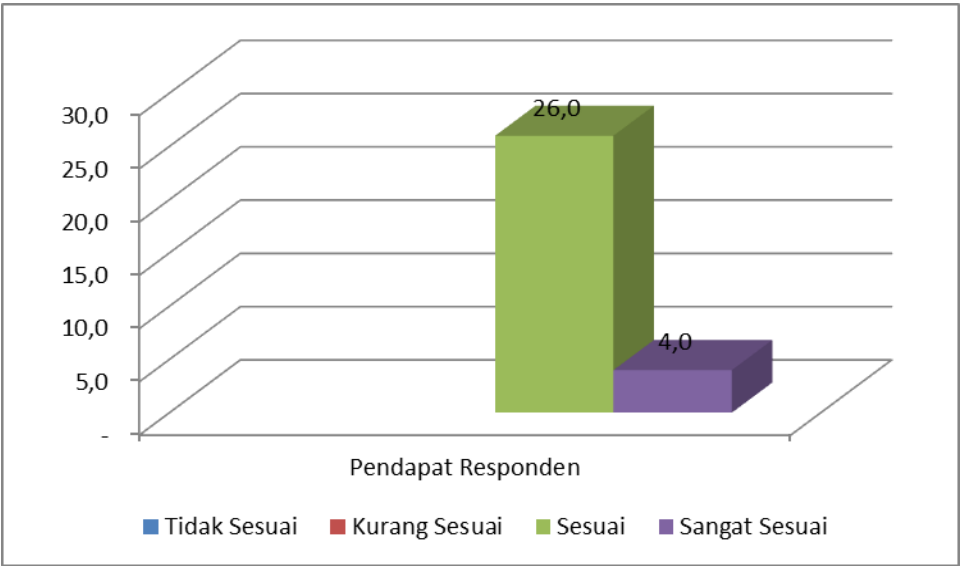
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur layanan ini menurun skornya dari sebelumnya 3,33 menjadi skor 3,13 namun tetap berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 yang masuk dalam kategori “Baik”, dan menempati peringkat 4. Masyarakat penerima layanan menilai bahwa antara produk layanan yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan termasuk sesuai.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 10. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Tidak Sesuai	1	0	0%
2	Kurang Sesuai	2	0	0%
3	Sesuai	3	26	87%
4	Sangat Sesuai	4	4	13%
Jumlah			30	100%

Diagram 9. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan



6. Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan

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

Unsur layanan ini memperoleh skor 3,30 menempati peringkat 2 dari 9 unsur layanan pada interval skor 3,06 s/d 3,54 yang masuk dalam kategori “Baik”, mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan periode lalu memperoleh skor 3,63 skor. Penerima layanan menilai bahwa petugas yang memberikan layanan berkompeten.

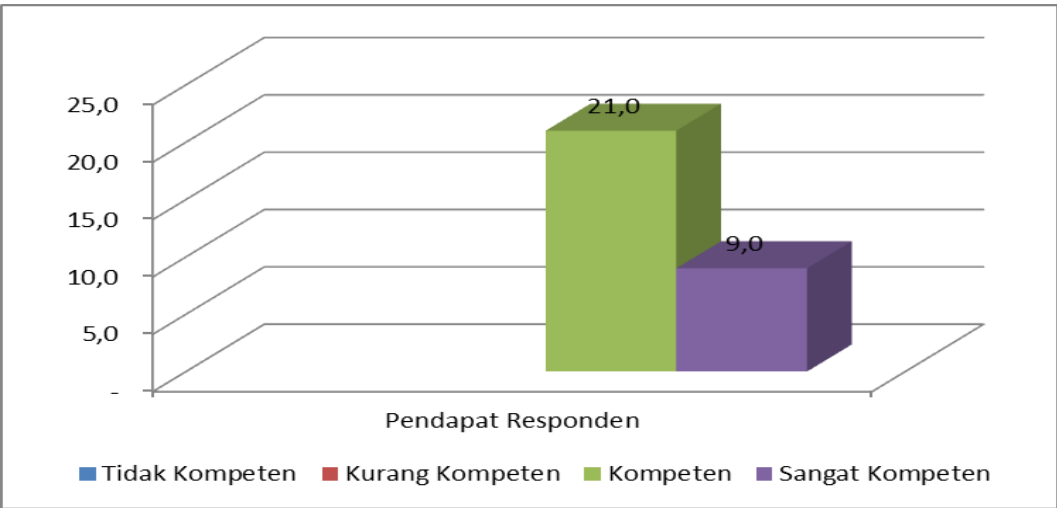
Peningkatan kompetensi petugas pelayanan selalu diupayakan baik melalui dorongan untuk mengikuti workshop/bimtek juga melalui sharing/diskusi sesama petugas dan pembinaan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan dapat dilihat tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 11. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan layanan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Tidak Kompeten	1	0	0%
2	Kurang Kompeten	2	0	0%
3	Kompeten	3	21	70%
4	Sangat Kompeten	4	9	30%
Jumlah			30	100%

Diagram 10. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan layanan



7. Perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya telah ditetapkan pedoman perilaku petugas dalam menghadapi pengguna layanan dan disosialisasikan serta rutin dilakukan pembinaan.

Masyarakat penerima layanan memberikan jawaban bahwa petugas yang memberikan layanan bersikap sopan dan ramah, dengan skor yang diperoleh yaitu 3,00 berada pada interval skor 2,60 s.d 3,06 masuk dalam kategori “Kurang Baik”, dan menduduki peringkat 6 dari 9.

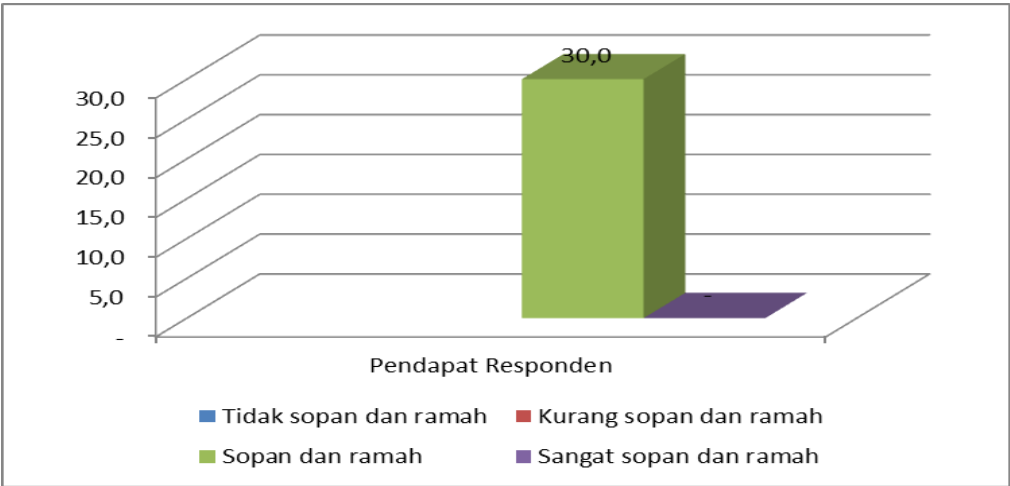
Kategori kurang baik karena dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan standar yang tinggi, sehingga harus diupayakan lagi peningkatan keramahan layanan, walaupun demikian responden menilai petugas telah memberikan layanan sopan dan ramah. Dalam menghadapi masyarakat penerima layanan PPKS, petugas sudah dibekali dengan pembinaan rutin untuk harus lebih sabar dan bisa mengendalikan diri.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dapat dilihat tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 12. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0%
3	Sopan dan ramah	3	30	100%
4	Sangat sopan dan ramah	4	0	0%
Jumlah			30	100%

Diagram 11. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan



8. Kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan

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).

Responden menilai unsur kualitas sarana prasarana dalam lingkungan layanan dengan skor 3,00 interval skor 2,60 s.d 3,06 masuk kategori “Kurang Baik”, walaupun hanya satu responden yang menjawab “cukup”. Hal ini dikarenakan perhitungan data berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menetapkan standar yang tinggi.

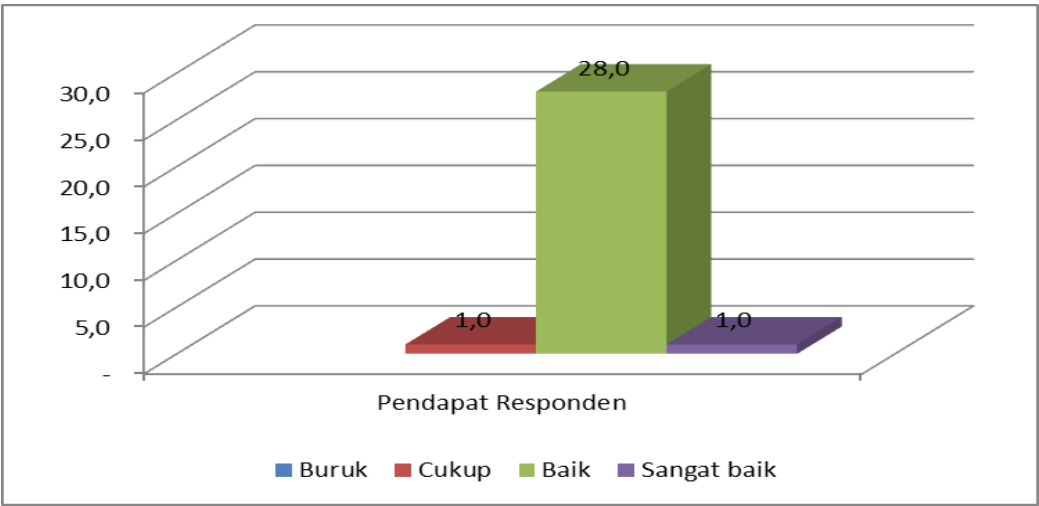
Kondisi ini mengalami penurunan dari periode sebelumnya 3,17 menempati peringkat 6 dari 9 unsur pelayanan. Dinas Sosial sudah berupaya untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana dalam mendukung layanan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan dapat dilihat tabel dan diagram berikut ini :

Tabel 13. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Buruk	1	0	0%
2	Cukup	2	1	3%
3	Baik	3	28	93%
4	Sangat baik	4	1	13%
Jumlah			30	100%

Diagram 12. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan



9. Keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan layanan di Dinas Sosial Kota Palangka Raya dikelola melalui berbagai macam jalur resmi yang mudah diakses masyarakat mulai dari tatap muka, kotak saran, telepon, whatsapp, facebook, instagram diintegrasikan sistem aplikasi lapor.go.id.

Unsur layanan penanganan pengaduan pengguna layanan memperoleh nilai maksimal yaitu 4,00 berada pada interval skor 3,5 s/d 4,0 yang masuk dalam kategori “Sangat Baik”, dan menempati peringkat 1 dari 9 unsur pelayanan.

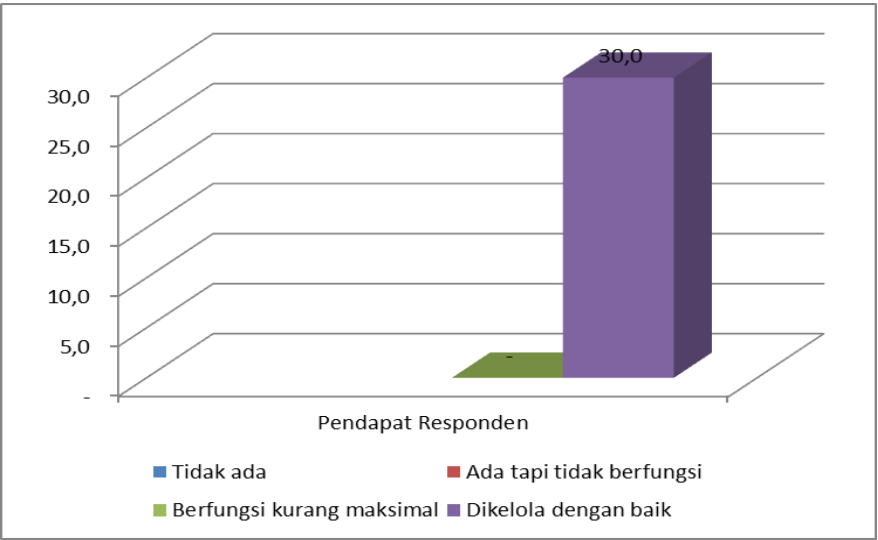
Dari hasil survey responden menilai penanganan pengaduan telah dikelola dengan baik. Walaupun demikian sosialisasi harus tetap dilakukan melalui berbagai macam jalur, baik secara langsung terkait cara pengaduan. Monitoring dan evaluasi atas tindaklanjut dari penanganan layanan dan pengaduan juga diperlukan.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan dapat dilihat tabel dan diagram berikut ini:

Tabel 14. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan

No	Jawaban	Skor	Pendapat Responden	Persentase
1	Tidak ada	1		0%
2	Ada tapi tidak berfungsi	2		0%
3	Berfungsi kurang maksimal	3	0	0%
4	Dikelola dengan baik	4	30	100%
Jumlah			30	100%

Diagram 13. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat unsur keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan



BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Dari 30 responden yang diberikan kuisioner, terisi 30 kuisioner yang dapat diolah datanya.
2. Secara keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya adalah 81,77 yang artinya masuk dalam kategori “Baik”
3. Sedangkan jika dilihat per unsur layanan :
 - a. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan nilai 80,83 kategori baik;
 - b. Kemudahan prosedur dalam pelayanan dengan jenis layanan nilai 76,67 kategori baik;
 - c. Kecepatan waktu dalam pemberian layanan dengan jenis layanan nilai 75,00 kategori kurang baik;
 - d. Kewajaran biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dengan jenis layanan nilai 100 kategori sangat baik;
 - e. Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan dengan jenis layanan layanan nilai 78,33 kategori baik;
 - f. Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan dengan jenis layanan nilai 82,50 kategori sangat baik;
 - g. Perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan jenis layanan nilai layanan nilai 75,00 kategori kurang baik;
 - h. Kualitas sarana prasarana dalam lingkungan pelayanan dengan jenis layanan nilai layanan nilai 75,00 kategori kurang baik;
 - i. Keberfungsian penanganan pengaduan pengguna layanan dengan jenis layanan nilai 100 kategori sangat baik.

B. Saran / Rekomendasi.

1. Sosialisasi program, layanan, serta penanganan pengaduan ke masyarakat secara langsung.
2. Pengawasan dan pembinaan rutin terhadap kedisiplinan pegawai dan perilaku petugas dalam memberikan layanan.
3. Review dan perbaikan SOP dan standar layanan secara berkala.
4. Pertemuan rutin petugas layanan agar tercipta persamaan persepsi dalam memberikan layanan.
5. Koordinasi dengan setiap bidang lain terkait aduan layanan yang memerlukan tindak lanjut lebih lanjut



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
DINAS SOSIAL

Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) Palangka Raya
Email : dinsos@palangkaraya.go.id – dinassosialpraya@gmail.com

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA

NO :

Tanggal Survei :

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Wirausaha
☐ Lainnya : (sebutkan)
Jenis layanan :
yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	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	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		

SARAN/USUL

.....
.....
.....

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA
PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2023

No Responden	Data Responden			NILAI UNSUR PELAYANAN								
	Pendidikan	Jenis kelamin	Usia	Persyaratan	Prosedur	Waktu layanan	Biaya/ Tarif	Produk Layanan	Komptensi Pelaksana	Prilaku Pelaksana	Sapras	Penanganan Pengaduan
1	SD	P	60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	SD	L	42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	SD	P	63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	SD	L	64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	SMA	L	39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	SMP	L	42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	SMA	L	61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	SMP	P	33	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	SD	P	48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	SMA	L	38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	SMP	P	60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	SD	P	55	4	3	3	4	4	4	3	3	4
13	SD	P	62	3	3	3	4	3	4	3	3	4
14	SMP	P	48	3	4	3	4	4	4	3	3	4
15	SD	P	68	4	4	3	4	3	4	3	4	4
16	SD	L	53	4	3	3	4	3	4	3	3	4
17	SMP	P	48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	S1	P	33	4	3	3	4	3	3	3	3	4
19	SD	L	48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	SD	L	50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	SMA	P	34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	SD	P	52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	SD	P	47	4	3	3	4	3	4	3	3	4
24	SMP	L	64	3	3	3	4	3	4	3	3	4
25	SMP	P	49	4	3	3	4	4	3	3	3	4
26	SMA	P	19	3	3	3	4	3	3	3	2	4
27	SD	P	51	4	3	3	4	4	4	3	3	4
28	SD	P	32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	SMP	P	48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	SMP	P	49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jlh Nilai Unsur				97	92	90	120	94	99	90	90	120
NRRU				3,23	3,07	3,00	4,00	3,13	3,30	3,00	3,00	4,00
NRRT				0,36	0,34	0,33	0,44	0,34	0,36	0,33	0,33	0,44
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang												3,27
Indeks Kepuasan Masyarakat												81,77

Nilai Rata Rata (NRR) Unsur

: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi

Nilai Rata Rata (NRR) Tertimbang

: NRRU X 0, 11 per unsur

Indeks Kepuasan Masyarakat

: NRR Tertimbang X 25



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA

DINAS SOSIAL

Jalan Ir. Soekarno – Jalan G. Obos XI (Lingkar Dalam) Palangka Raya
Email:dinsos@palangkaraya.go.id - dinassosialpraya@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA NOMOR 072/180/Sos-SK/III/2023

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA,

- Menimbang : a. bahwa Tim Survey Kepuasan Masyarakat yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya nomor 17/Sekre-01-Sk/Sos/III/2021 tanggal 1 Maret 2021 perlu dilakukan penyesuaian.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1965 tentang Pembentukan Kotapradja Palangka Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2753);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587), Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 2);
9. Peraturan Daerah Palangka Raya Nomor 21 Tahun 2019 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah Kota Palangka Raya (Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2019 Nomor 21 Tambahan Lembaran Daerah Kota Palangka Raya Nomor 16);
10. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 44 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Jabatan Struktural Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA TENTANG TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA.
- KESATU : Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Palangka Raya sebagaimana tercantum dalam lampiran.
- KEDUA : Tim Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas :
- a. Pengarah
 - Memberikan arahan, bimbingan dalam seluruh rangkaian proses pelaksanaan survey
 - Menetapkan petunjuk teknis pelaksanaan survei
 - Menetapkan laporan hasil pelaksanaan survey berdasarkan laporan tim
 - b. Ketua Pelaksana
 - Memimpin dan mengkoordinir anggota dalam melakukan wawancara dan atau meminta pengisian kuisioner kepada responden
 - Memantau dan memastikan pelaksanaan survey sesuai dengan rencana
 - Melaporkan perkembangan pelaksanaan dan hasil survey kepada pengarah
 - c. Sekretariat
 - Menyusun petunjuk teknis pelaksanaan survei
 - Menyusun instrument kuisioner
 - Menyiapkan kuisioner
 - Mengumpulkan hasil kuisioner dari pelaksana
 - Menyusun laporan hasil survey
 - Mendokumentasikan dan mempublikasikan laporan hasil survey
 - d. Anggota
 - Mensosialisasikan isi kuisioner kepada responden sebelum pengisian/wawancara
 - Melakukan wawancara atau meminta pengisian kuisioner terhadap responden
 - Memastikan setiap isian kuisioner telah terisi sesuai jawaban responden
 - Mendokumentasikan kegiatan wawancara dan kuisioner sebagai bahan pertanggungjawaban
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU melaksanakan survey kepuasan masyarakat dalam periode triwulan berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaannya.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak 2 Januari 2023, dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palangka Raya
pada tanggal 13 Maret 2023

KEPALA DINAS,



LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA
PALANGKA RAYA
NOMOR 072/180/Sos-SK/III/2023
TANGGAL 13 MARET 2023
TENTANG TIM PELAKSANA SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA

No	Nama Jabatan / Nama	Jabatan Dalam Tim
1	Kepala Dinas Sosial Kota Palangka Raya	Pengarah
2	Sekretaris	Ketua Pelaksana
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretariat
4	Gustia Norlaila, S.Tr.Sos	Sekretariat
5	Dra. Erni Suciati	Anggota
6	Ekha Raya E. Dohong, S.Sos, MPSSp	Anggota
7	Nuril Indayati, S.Psi	Anggota
8	Dwi Yogi P. Purba, S.E	Anggota
9	Nur Lathifah, S.Pd	Anggota
10	Nurul Azni Agustin, S.ST	Anggota
11	Adindha Khairunnisa, S.ST	Anggota
12	Ayub Daud, A.Md	Anggota
13	Arika Devy, S.Sos	Anggota
14	Ellen Rianti Yuniawati Adji, A.Ks	Anggota

KEPALA DINAS,


NYTA BIANRYTA REZZA, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP 196712131989112001



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
DINAS SOSIAL

Jl. Ir. Soekarno – Jl. G. Obos XI (Lingkar Dalam), telepon : 0811 520 2277
website: dinsos.palangkaraya.go.id, email : dinsos@palangkaraya.go.id
Palangka Raya 73112

**PETUNJUK TEKNIS PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS SOSIAL KOTA PALANGKA RAYA
PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2023**

A. Jadwal Pelaksanaan Survey

1. Pengumpulan data/pelaksanaan survey : Oktober- Desember 2023
2. Pengolahan Data : 2-8 Januari 2024
3. Penyusunan laporan : 9-18 Januari 2024

B. Penetapan Jumlah Responden

Dinas Sosial Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan membuka berbagai jalur pemberian informasi, pengaduan dan laporan baik melalui aplikasi e-lapor, media sosial facebook dan instagram, website dan email, *call center*, maupun langsung tatap muka di Dinas Sosial. Oleh karena itu populasi jumlah penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya belum bisa dihitung, sehingga untuk mendapatkan keterwakilan responden selama periode bulan Oktober-Desember 2023 diambil sampel minimal yaitu sebanyak 30.

C. Teknik Survey

Penerima layanan Dinas Sosial Kota Palangka Raya terdiri atas keluarga miskin, penyandang disabilitas fisik/mental, lanjut usia terlantar, anak terlantar, tuna sosial, lembaga sosial, perkumpulan masyarakat, perorangan yang bergerak di usaha kesejahteraan sosial.

Memperhatikan kondisi tersebut, maka teknik survei yang digunakan adalah wawancara dengan responden dan pengisian kuisioner oleh petugas berdasarkan jawaban responden. Dan jika pengguna layanan penyandang disabilitas mental, lansia, dan anak, maka responden yang diwawancara adalah pelapor/pendamping/keluarga pengguna layanan.

D. Lokasi pengumpulan data/wawancara

Pengumpulan data dapat dilakukan di tempat pelayanan diberikan. Untuk menghindari data yang bias, wawancara dilakukan layanan diberikan.

E. Instrumen Kuisioner

Dalam pengumpulan data digunakan alat bantu berupa daftar pertanyaan sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (terlampir)

F. Pengolahan dan Penyusunan Laporan hasil

Mengacu kepada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Ditetapkan di Palangka Raya
pada tanggal 2 Oktober 2023

KEPALA DINAS,



H. RIDUAN, A.Md.Kep., SKM.,M.M.Kes
Pembina

NIP.197112061994031006