

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JANUARI – JUNI 2024 (SEMESTER I)



DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

KABUPATEN BANGKA TENGAH

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah periode Januari – Juni 2024 (Semester 1) dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini dari awal sampai akhir. Semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal ibadah dan diberikan balasan setimpal oleh Allah SWT.

Semoga laporan ini secara khusus dapat diterima sebagai pemenuhan amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 pada pasal 2 ayat (1) serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Pemeberdayaaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah dan secara umum dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu kami terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kemajuan dan perbaikan bersama dimasa mendatang.

Koba, Juli 2024

Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan
Masyarakat dan Desa,



Radlillah, S.Pd. I., M.H.
Pembina Tk.I/ IV b
NIP 197701022006041004

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner Manual dan Google Form.....	12
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi.....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode 2022	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh badan publik selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku pihak yang dilayani. Instansi pemerintah sebagai salah satu representasi badan publik sekaligus unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). Selain itu, unit pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

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 mengamankan 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 Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah.

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 Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 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	Januari	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Maret	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April - Mei	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 250 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 (1 semester) SKM adalah 130 orang dari populasi 97 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 97 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	47	48%
		PEREMPUAN	50	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	2,5%
		SLTA	5	12,5%
		DIII	0	0
		SI	31	77,5%
		S2	3	7,5%
3	PEKERJAAN	PNS	5	5%
		TNI	0	0%
		SWASTA	2	2%
		WIRUSAHA	13	14%
		DAGANG	23	24%
		PENAMBANG	33	34%
		PETANI	21	21%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK	17	42,5%
		LAYANAN LAKIP	4	10%
		LAINNYA	19	47,5%

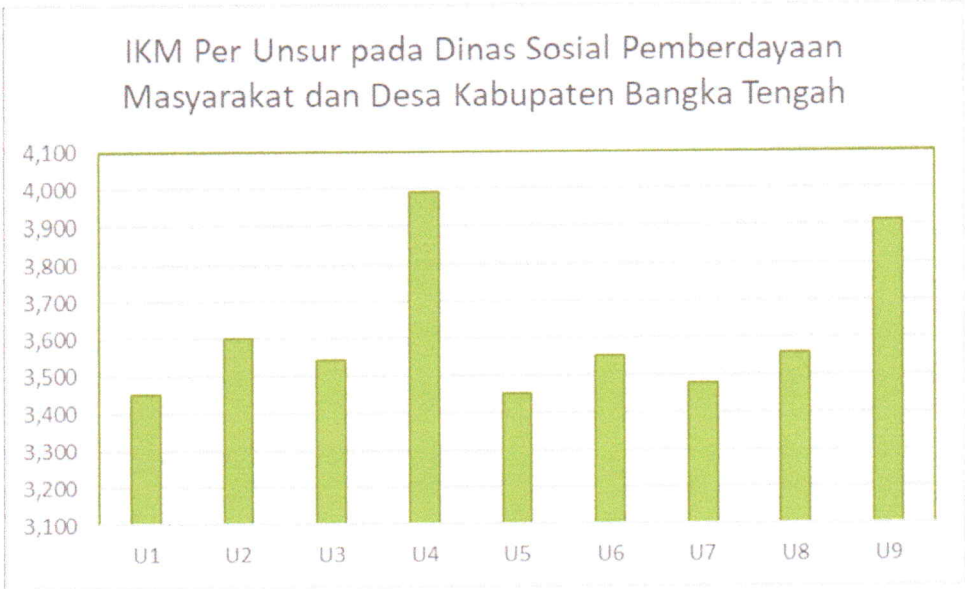
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,450	3,600	3,540	3,990	3,450	3,550	3,480	3,560	3,910
Kategori	B	A	A	A	B	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	89,458 (A/ 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. Kesesuaian Persyaratan, Kesesuaian Pelayanan serta Perilaku petugas pelayanan termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,990 dari unsur layanan, diikuti Sarana/Prasarana dengan nilai 3,910 dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,600.

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 :

1. “kesesuaian persyaratan harus lebih simpel”.
2. “Kesesuaian pelayanan harus ditingkatkan”.
3. “Petugas pelayanan agar lebih cepat respon dan memberikan pelayanan terbaik”.

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

1. Kesesuaian persyaratan masih dianggap menyulitkan untuk beberapa orang.
2. Kesesuaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat oleh pengguna layanan.
3. Kurangnya responsive dari petugas pelayanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

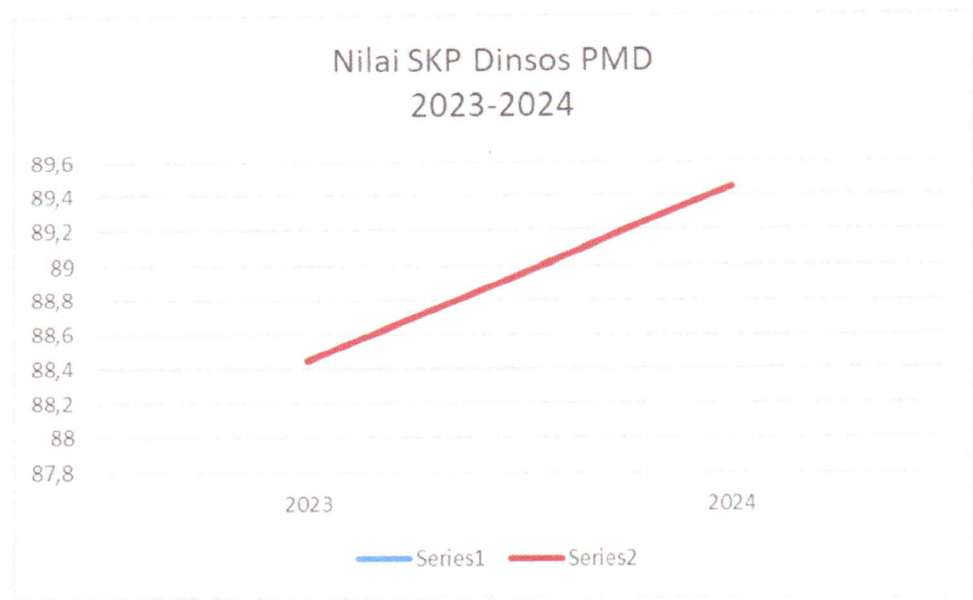
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Kesesuaian Persyaratan	Melakukan evaluasi terhadap Kesesuaian Persyaratan			√		Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
2	Kesesuaian Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dan SOP yang berlaku			√		Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
3	Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan monitoring dan Evaluasi terhadap petugas pelayanan, memberikan bimbingan teknis bagi petugas layanan.			√		Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin

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 Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dimana pada tahun 2023 nilai IKM Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah sebesar 88,44 dan meningkat menjadi 89,4 pada periode Januari- Juni 2024.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari – Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,46. Nilai SKM Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Tengah juga menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibanding tahun sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kesesuaian persyaratan, kesesuaian pelayanan dan perilaku petugas pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dari unsur layanan, diikuti Sarana/Prasarana dengan nilai 3,9 dan prosedur pelayanan yaitu 3,6.

Koba, Juli 2024

Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan
Masyarakat dan Desa,



Padhlilah, S.Pd. I., M.H.
Pembina Tk.I/ IV b
NIP 197701022006041004

LAMPIRAN

1. Kuesioner dan Google Form

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BANGKA TENGAH

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☐ P

Usia :tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :isal

: KTP, Akta, Sertifikat,Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
c. Cepat.		c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Komp. Perkantoran Pemda Jalan Titian Puspa 2 Koba Kode Pos 33181

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER I TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN : SOSIAL
ALAMAT : GEDUNG SILAKSO

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	3	3	3	4
9	4	4	3	4	4	3	3	3	4
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4
11	4	4	3	4	4	3	3	3	4
12	4	4	3	4	4	3	3	3	4
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4
15	3	3	4	4	4	4	3	4	4
16	3	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	3	4	4	3	4	3	4
18	4	4	3	4	4	3	3	3	4
19	4	4	3	4	4	3	3	3	4
20	4	4	3	4	4	3	3	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	4	4	3	3	3	4
33	3	4	3	4	4	4	3	4	4
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	3	3	4	4
36	4	4	3	4	4	3	4	3	4
37	4	4	3	4	4	4	3	3	4
38	4	4	3	4	4	4	3	3	4
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	2	2	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	4	4	3	3	4	3	4

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	4	4	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	4	4	4	4
65	3	3	2	4	3	3	3	3	4
66	3	4	2	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	4	3	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	4	4	4	3	3	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	4	2	3
74	4	3	3	4	3	4	4	4	4
75	4	3	3	4	3	3	4	3	4
76	3	2	3	4	4	3	3	4	4
77	3	3	4	4	3	3	3	3	4
78	3	4	3	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	4	4	4	4
81	2	2	3	4	2	4	4	2	1
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	4	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	4	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	3	3	4	3	3	3	4	4
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai Per Unsur	345	360	354	399	345	355	348	356	391

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,450	3,600	3,540	3,990	3,450	3,550	3,480	3,560	3,910	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,380	0,396	0,389	0,439	0,380	0,391	0,383	0,392	0,430	3,578
IKM Unit pelayanan										
89,458										

Nilai Interval Konversi IKM	89,458
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik

MENGETAHUI
KEPALA DINAS

PADLILLAH, S.Pd.I, M.H
NIP 19770102 200604 1 004