

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
SEMESTER II TAHUN 2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
DINAS SOSIAL**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah nya, bahwa laporan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat tersusun dan kami selesaikan yang bersumber dari kuesioner yang di isi oleh responden tentang kompetensi yang terdiri dari 11 unsur.

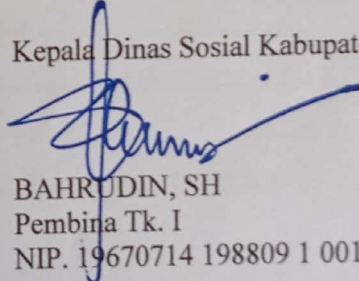
Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat dapat dibentuk dalam sistem pelayanan sosial. Sistem pelayanan sosial pada hakekatnya adalah merupakan suatu profesi pelayanan kepada manusia (individu, kelompok, dan masyarakat). Dalam memberikan pelayanan professional.

Kami menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat dalam melayani kesejahteraan sosial masyarakat dalam menjalankan program-program sosial belum terlaksan dengan baik.

Terimakasih kami ucapkan atas partisipasi responden yang telah memberikan penilaian kepada Dinas Sosial Kabupaten Bangka, dengan harapan laporan hasil survey Indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat bermanfaat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih baik lagi.

Sungailiat, 24 Januari 2022

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bangka



BAHRUDIN, SH

Pembina Tk. I

NIP. 19670714 198809 1 001

70

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	1
C. PENGERTIAN UMUM	2
D. SASARAN	3
E. RUANG LINGKUP	3
F. MANFAAT	3
G. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	3

BAB II LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. PENETAPAN PELAKSANAAN	5
B. PENYIAPAN BAHAN	5
C. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA	5
D. PENYUSUNAN JADWAL	6
E. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA	6
F. PENGOLAHAN DATA	6

BAB III PELAKSANAAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

1. PENGELOLA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PER RESPONDEN	7
2. HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	10
3. NILAI RATA-RATA PER UNSUR DARI MASING-MASING UNIT PELAYANAN	12

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN	13
2. SARAN	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan

masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Data Indeks Kepuasan Masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan yang menjadi pendorong bagi Dinas Sosial Kabupaten Bangka Propinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk memperbaiki kinerja pelayanan demi terwujudnya prima.

Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan tanggapan atas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bangka sebagai respon atas layanan publik yang diterima oleh masyarakat

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Sebagai acuan dan standar bagi unit pelayanan instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dalam melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka, pelayanan Sosial dan kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten Bangka.

2. Tujuan

Tujuan dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- 2.1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka.
- 2.2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

C. Pengertian Umum

Dalam laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini yang dimaksud dengan :

1. Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Bangka dengan membandingkan antar harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Sosial Kabupaten Bangka.
3. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bangka sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai Dinas Sosial Kabupaten Bangka sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima Pelayanan public adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah yang menerima bantuan sosial dari Dinas Sosial Kabupaten Bangka.
6. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan public.
7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan)
8. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui kinerja Unit pelayanan.
9. Responden penerima pelayanan public yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Bangka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

D. Sasaran

1. Tingkat pencapaian Kinerja Dinas Sosial Kabupaten Bangka, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diharapkan terhadap seluruh jenis izin yang sudah didelegasikan kepada Dinas Sosial Kabupaten Bangka, sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodic, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut ;

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu diketahui;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Sosial Kabupaten Bangka;
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.

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagaimana telah diharapkan 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, terdapat 9 (Sembilan) unsur yang relevan; Valid dan reliabel sebagai minimal yang harus ada untuk dasar pengukuhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan prinsip pelayanan yang telah diterapkan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka ada sebanyak 11 (sebelas) unsur sebagai berikut :

1. Kemudahan Prosedur, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Jenis Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan penyelesaian pelayanan;
5. Kecepatan Petugas yang Melayani, yaitu kecepatan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
6. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
7. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
10. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
11. Dukungan Infrastruktur Penunjang Pelayanan, yaitu tersedianya sarana dan prasarana infrastruktur yang mendukung kecepatan pelayanan

BAB II
LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Penetapan Pelaksana

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan secara mandiri oleh Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka.

B. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

2. Bagian dari kuesioner

Kuesioner berisi pertanyaan mengenai Mutu Pelayanan Publik jawaban responden merupakan pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur lingkup pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

- | | |
|---------------|-------------------------|
| – Tidak baik | diberi nilai persepsi 1 |
| – Kurang baik | diberi nilai persepsi 2 |
| – Baik | diberi nilai persepsi 3 |
| – Sangat baik | diberi nilai persepsi 4 |

C. Penetapan Responden, Indeks waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Jumlah Responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM dipilih secara acak dengan cakupan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Dinas Sosial dengan tingkat pendidikan dan jenis kelamin yang berbeda untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Front Office sebagai pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka pada jam kerja dari bulan Juli s.d Agustus 2021.

D. Penyusunan Jadwal

Data diambil dari responden yang mendapatkan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 5 Juli 2021 sampai dengan tanggal 23 Agustus 2021 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	5 Juli 2021 (5 hari kerja)
2.	Pengumpulan Data	12 Juli 2021 (25 hari kerja)
3.	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	9 Agustus 2021 (5 hari kerja)
4.	Penyusunan Pelaporan	16 Agustus 2021 (5 hari kerja)

E. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 11 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri.

F. Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 11 unsur atau indikator yang dikaji.

Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,091$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Total Nilai yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM (sebelum Konversi)} \times 25$$

BAB III

I. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per responden

Unit Pelayanan : Dinas Sosial Kabupaten Bangka

Alamat : Jalan Pemuda Sungailiat

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan											Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
001	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	36
002	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	37
003	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34
004	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	36
005	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
006	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	38
007	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	38
008	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	35
009	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	31
010	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	39
011	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	41
012	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	40
013	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
014	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	37
015	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32
016	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	36
017	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	40
018	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	36
019	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	37
020	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	37
021	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	36
022	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	35
023	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	37
024	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
025	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	35
026	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	39
027	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	38
028	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	36
029	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	30
030	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	37
031	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	38
032	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
033	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
034	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
035	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
036	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	36
037	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
038	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
039	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
040	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
041	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
042	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
043	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
044	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
045	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34
046	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	37
047	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
048	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
049	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
050	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
051	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
052	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	36

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan											Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
053	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	40
054	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	37
055	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41
056	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	36
057	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	37
058	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35
059	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	39
060	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	36
061	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
062	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	28
063	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	37
064	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
065	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
066	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
067	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	37
068	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	36
069	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
070	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	41
071	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
072	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
073	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
074	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37
075	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
076	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
077	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
078	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	32
079	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
080	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
081	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
082	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	30
083	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
084	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
085	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
086	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
087	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
088	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
089	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
090	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	37
091	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35
092	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	36
093	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	36
094	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
095	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
096	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
097	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	39
098	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	36
099	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	35
100	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	36
101	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	37
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
103	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
104	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	35
105	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
106	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
107	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
108	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
109	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
110	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34

No. Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan											Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
111	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
112	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
113	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
114	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	36
115	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
116	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
117	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
118	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
119	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
120	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	38
121	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	35
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34
123	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
124	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	37
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
126	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
127	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	36
128	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	36
129	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	38
130	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	37
131	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
132	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	37
133	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	41
134	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	38
135	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	38
136	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	38
137	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	37
138	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	36
139	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	35
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
142	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
144	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	38
145	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	36
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
149	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
150	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Jumlah	536	526	554	466	470	493	472	484	514	484	456	5455
NRR	3,57	3,51	3,69	3,11	3,13	3,29	3,15	3,23	3,43	3,23	3,04	
NRR T	0,325	0,319	0,336	0,282	0,285	0,299	0,286	0,293	0,312	0,293	0,276	3,306
Nilai IKM												82,65

Keterangan

a = 4, b = 3, c = 2, d = 1

U1 s.d U11 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

NRR T = Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR per Unsur x 0,0

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,01 - 76,00

D (Tidak Baik) : 25,00 - 65,00

IKM Unit Pelayanan

82,65

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Kemudahan Prosedur	89,33
2	Kesesuaian Persyaratan	87,67
3	Kejelasan Petugas	92,33
4	Kedisiplinan Petugas	77,67
5	Kecepatan Petugas	78,33
6	Kesopanan dan Keramahan	82,17
7	Kemampuan Petugas	78,67
8	Keadilan Petugas	80,67
9	Tanggung Jawab Petugas	85,67
10	Kenyamanan Lingkungan	80,67
11	Infrastruktur Penunjang	76,00

2. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik dari Responden

No.	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah Responden	Indeks Kepuasan
		A	B	C	D		
1	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	90	56	4	0	150	
	a. Sangat Mudah						
	b. Mudah						
	c. Cukup Mudah						
	d. Tidak Mudah						
2	Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	79	68	3		150	
	a. Sangat Sesuai						
	b. Sesuai						
	c. Cukup Sesuai						
	d. Tidak Sesuai						
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas yang melayani ?	106	42	2	0	150	
	a. Sangat Jelas						
	b. Jelas						
	c. Cukup Jelas						
	d. Tidak Jelas						
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani ?	20	126	4	0	150	
	a. Sangat Disiplin						
	b. Disiplin						
	c. Cukup Disiplin						
	d. Tidak Disiplin						
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani ?	21	128	1	0	150	
	a. Sangat Cepat						
	b. Cepat						
	c. Cukup Cepat						
	d. Tidak Cepat						
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	43	107	0	0	150	
	a. Sangat Sopan dan Ramah						
	b. Sopan dan Ramah						
	c. Cukup Sopan dan Ramah						
	d. Tidak Sopan dan Ramah						
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	22	128	0	0	150	
	a. Sangat Mampu						
	b. Mampu						
	c. Cukup Mampu						
	d. Tidak Mampu						
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?	34	116	0	0	150	
	a. Sangat Adil						
	b. Adil						
	c. Cukup Adil						
	d. Tidak Adil						

No.	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah Responden	Indeks Kepuasan
		A	B	C	D		
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?	69	76	5	0	150	
	a. Sangat Bertanggung Jawab						
	b. Bertanggung Jawab						
	c. Cukup Bertanggung Jawab						
	d. Tidak Bertanggung Jawab						
10	Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan ?	34	116	0	0	150	
	a. Sangat Nyaman						
	b. Nyaman						
	c. Cukup Nyaman						
	d. Tidak Nyaman						
11	Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada ?	7	142	1	0	150	
	a. Sangat Mendukung						
	b. Mendukung						
	c. Cukup Mendukung						
	d. Tidak Mendukung						
Jumlah		525	1105	20	0		82,65

3. Nilai Rata-rata per unsur dari masing-masing unit pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	Penimbang	Nilai Tertimbang per Unsur	IKM
1	Kemudahan Prosedur	3,57	0,091	0,32	89,33
2	Persyaratan Jenis Pelayanan	3,51	0,091	0,32	87,67
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,69	0,091	0,34	92,33
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,11	0,091	0,28	77,67
5	Kecepatan Petugas yang Melayani	3,13	0,091	0,28	78,33
6	Kesopanan dan keramahan petugas	3,29	0,091	0,30	82,17
7	Kemampuan petugas pelayanan	3,15	0,091	0,29	78,67
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,23	0,091	0,29	80,67
9	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,43	0,091	0,31	85,67
10	Kenyamanan lingkungan	3,23	0,091	0,29	80,67
11	Infrastruktur Penunjang Pelayanan	3,04	0,091	0,28	76,00
	Jumlah Nilai Indeks	36,37		3,31	82,65

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa terhadap survey kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka sebesar 82,65 dan berada pada kategori baik.

Adapun kesimpulan pada masing masing unsur penilaian adalah sebagai berikut :

1. Unsur Kemudahan Prosedur pada kategori Amat Baik (89,33)
2. Unsur Kesesuaian Persyaratan pada kategori Baik (87,67)
3. Unsur Kejelasan Petugas pada kategori Amat Baik (92,33)
4. Unsur Kedisiplinan Petugas pada kategori Baik (77,67)
5. Unsur Kecepatan Petugas pada kategori Baik (78,33)
6. Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas pada kategori Baik (82,17)
7. Unsur Kemampuan Petugas pada kategori Baik (78,67)
8. Unsur Keadilan Petugas pada kategori Baik (80,67)
9. Unsur Tanggung Jawab Petugas pada kategori Baik (85,67)
10. Unsur Kenyamanan Lingkungan pada kategori Baik (80,67)
11. Unsur Infrastruktur Penunjang pada kategori Baik (76,00)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bangka berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Kejelasan Petugas dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Infrastruktur Penunjang.

B. SARAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan urusan sosial maka diharapkan adanya :

1. Peningkatan infrastruktur Penunjang agar lebih mempermudah dan mempercepat proses layanan di Dinas Sosial Kabupaten Bangka;
2. Peningkatan Sumber Daya Manusia sesuai dengan tugas dan fungsi agar pelayanan dapat diberikan secara efektif;
3. Penyebaran informasi dan sosialisasi tentang prosedur dan persyaratan administrasi bidang sosial agar lebih masif dan tersebar luas di masyarakat.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK

UNIT PELAYANAN : DINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKA
ALAMAT : JALAN PEMUDA SUNGAILIAT

Perhatian

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- 5.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi oleh Petugas
Nomor Responden			☐ ☐ ☐
Umur		Tahun	☐ ☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	☐
Pendidikan	1. ≤ SD 2. SMP 3. SLTA	4. D1 s.d D3 5. D4/S1 6. ≥ S2	☐
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai BUMN 3. Pegawai Swasta	4. Wiraswasta 5. Buruh Harian 6. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Beri tanda silang pada pilihan jawaban yang menurut saudara paling tepat)

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup Mudah
 - d. Tidak Mudah
2. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas yang melayani ?
 - a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Tidak Jelas
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani ?
 - a. Sangat Disiplin
 - b. Disiplin
 - c. Cukup Disiplin
 - d. Tidak Disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani ?
 - a. Sangat Cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup Cepat
 - d. Tidak Cepat
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Sopan dan Ramah
 - b. Sopan dan Ramah
 - c. Cukup Sopan dan Ramah
 - d. Tidak Sopan dan Ramah
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Mampu
 - b. Mampu
 - c. Cukup Mampu
 - d. Tidak Mampu
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Adil
 - b. Adil
 - c. Cukup Adil
 - d. Tidak Adil
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Bertanggung Jawab
 - b. Bertanggung Jawab
 - c. Cukup Bertanggung Jawab
 - d. Tidak Bertanggung Jawab
10. Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan ?
 - a. Sangat Nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Cukup Nyaman
 - d. Tidak Nyaman
11. Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan yang ada ?
 - a. Sangat Mendukung
 - b. Mendukung
 - c. Cukup Mendukung
 - d. Tidak Mendukung