



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2023

Jl. Jendral Sudirman Komplek Perkantoran Marabahan Kalimantan Selatan 70513
Telp./ Fax.: (0511) 4799940 Webmail: dinsos@baritokualakab.go.id
Website: <https://dinsos.baritokualakab.go.id>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke Hadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan ketentuan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang telah diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparaturnya Negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terimakasih. Adapun dalam pembuatan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritikan dan masukan yang membangun terhadap survei ini sangat kami harapkan, sehingga dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelaporan dalam laporan Survei Kepuasan Masyarakat.

Marabahan, 03 Juli 2023

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Barito Kuala



H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
NIP. 19701022 199001 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM	1
C. TUJUAN	1
D. METODE	2
E. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	2
F. JADWAL DAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
BAB II PROFIL UNIT LAYANAN	
A. TUGAS POKOK DAN FUNGSI	4
B. VISI DAN MISI.....	4
C. VISI, MISI, MOTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA.....	5
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. KUALITAS PELAYANAN.....	6
B. KEPUASAN PELANGGAN.....	6
C. PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN.....	6
BAB IV PENDEKATAN DAN METODOLOGI	
A. TAHAP PERSIAPAN	8
B. PENGUMPULAN DATA	8
C. PENGOLAHAN DATA	9
D. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN.....	9
BAB V ANALISIS HASIL SKM	
A. SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT).....	10
B. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT	10
BAB VI PENUTUP	
A. KESIMPULAN	11
B. SARAN DAN REKOMENDASI	11

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Semakin dinamis dan kompleksnya tuntutan dan harapan masyarakat terhadap terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel, maka pemerintah harus mampu memenuhi salah satu tuntutan masyarakat yang sangat urgen dan mendasar, yaitu pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas yang dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Hal itu disebabkan fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Oleh karenanya penyelenggara pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu mengkaji, menemukan dan mengenali tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan, salah satunya adalah dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum dalam menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Barito Kuala Nomor 104 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Kuala. Berdasarkan ini unsur-unsur survey paling sedikit memuat :

- a. persyaratan;
- b. sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. waktu penyelesaian pelayanan;
- d. biaya/tarif;
- e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. kompetensi pelaksana;
- g. perilaku pelaksana;
- h. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan
- i. sarana dan prasarana;

C. TUJUAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk selanjutnya dijadikan bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan melakukan penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dan pengaduan, serta peningkatan kompetensi petugas pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna serta untuk menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peranserta.

D. METODE

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara tetap setiap 2 (dua) Semester setiap tahun. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*, yaitu skala psikometrik dengan menggunakan kuesioner (angket) melalui kegiatan survei. Kuesioner dalam bentuk Formulir yang dibagikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan ke kantor Dinas Sosial. Sedangkan pengolahan dan analisis hasil survei mengikuti cara pengolahan data dank luster penilaian sesuai kaidah pengolahan survei.

E. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, pengumpulan data dan penyusunan laporan dibantu oleh Seluruh Petugas Pelayanan Publik Dinas Sosial, yaitu dari Tim Pelayanan Publilk berdasarkan SK Kepala Dinas Sosial Kabupaten Batola Nomor 460/043/Dissos/2023, Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nomor Dinas Sosial Kabupaten Batola Nomor 460/049/Dissos/2023, dan Petugas Pemberi Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Batola Nomor 460/054/Dissos/2023.

Maka, Susunan Tim Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik selaku Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala adalah sebagai berikut :

a). Tim Pelaksana Pelayanan Publik :

No.	Nama	Jabatan dalam TIM
1.	Kepala Dinas	Penanggung Jawab / Penyelenggara
2.	Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial	Ketua
3.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Kelembagaan dan Pemberdayaan	Anggota
5.	Kasubbag Umpeg	Anggota
6.	Kasubbag PKA	Anggota

b). Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik :

1. Pejabat Pengelola Pengaduan

No.	Nama	Jabatan
1.	Suhadi	Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi
2.	Resnida Zairina	Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi

2. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

No.	Nama	Jabatan dalam TIM
1.	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Ketua)	Ketua
2.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
3.	Kepala Bidang Kelembagaan dan Pemberdayaan	Anggota
4.	Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota

c) Petugas Pemberi Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Batola :

No.	Nama	Jabatan
1	Resnida Zairina	Petugas Front Office
2	Astuti Rafidah	Petugas Front Office
3	Sholeha	Petugas Front Office
4	Mukmin	Petugas Front Office
5	Muhaimin An AUFAR Untung	Petugas Pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)
6	Muhammad Iqbal Syawalluddin	
7	Petugas Pelayanan Pengaduan	Suhadi

F. JADWAL DAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2023 telah disusun jadwal kegiatan survei sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penganggungjawab
1	Rapat Persiapan :		
	a. Penetapan jadwal kegiatan	05 Januari 2023	Ketua Tim
	b. Pembentukan Tim Survei	10 Januari 2023	Ketua Tim
	c. Penetapan mekanisme pelaksanaan survei	17 Januari 2023	Ketua Tim
2	Penyebaran Kuesioner	03 Januari 2023	Surveior
3	Pengumpulan Kuesioner	31 Juni 2022	Surveior
4	Pengolahan data	31 Juni 2022	Surveior
5	Penyusunan laporan hasil survei	31 Juni 2022	Sekretariat

Hal tersebut disebabkan Petugas Sosial yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala selalu mementingkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, serta dengan seringnya pemberian arahan dari Kepala Dinas, Kabid, serta Kepala Sub Bagian / Sub Koordinator untuk lebih memaksimalkan kinerja utamanya yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

BAB II

PROFIL UNIT LAYANAN

A. TUGAS POKOK DAN FUNGSI

a. Tugas Pokok

1. Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan di Bidang Sosial yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten. sedangkan fungsi Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala adalah:
2. Pada Sekretariat, menghimpun program/kegiatan bidang terkait penanganan PPKS dan PSKS.
3. Pada Bidang Pemberdayaan Sosial, menangani PPKS (Keluarga Fakir Miskin, Komunitas Adat Terpencil, Keluarga Bermasalah Sosial Psikologi, Keluarga Rentan), dan bantuan rumah tidak layak huni serta Pelestarian Nilai Kepahlawanan, Keperintisan, Kejuangan dan Kesetiakawanan Sosial.
4. Pada Bidang Rehabilitasi Sosial, menangani PPKS (Anak Balita Terlantar, Anak Terlantar, Penyandang Disabilitas, Wanita Rawan Sosial Ekonomi, Lansia Terlantar, Tuna Susila, dan Pengemis.
5. Pada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial menangani korban bencana alam dan sosial, dan rumah tangga sangat miskin.

b. Fungsi

1. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis di bidang perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial serta kelembagaan dan pemberdayaan sosial sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Pelaksanaan pembinaan umum dibidang perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial serta kelembagaan dan pemberdayaan sosial.
3. Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial serta kelembagaan dan pemberdayaan sosial.
4. Pengawasan dan pengendalian atas pelaksanaan tugas dibidang perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial serta kelembagaan dan pemberdayaan sosial.
5. Pengevaluasian atas pelaksanaan tugas dibidang perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial serta kelembagaan dan pemberdayaan sosial.
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsi sosial sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

B. VISI DAN MISI

Berdasarkan Visi Bupati Barito Kuala terpilih Tahun 2018-2023 yaitu Terwujudnya Barito Kuala Satu Kata Satu Rasa Membangun Desa – Menata Kota Bersama Menuju

Masyarakat Sejahtera, dengan salah satu Misinya yaitu Meningkatkan Kualitas Ketaqwaan, Kecerdasan, Kesehatan dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia.

Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Barito Kuala tahun 2017-2022, maka Dinas Sosial mendukung Misi Ke 3 Bupati Barito Kuala yaitu :

“Meningkatkan kualitas ketaqwaa, kecerdasan, kesehatan dan profesionalitas dumber daya manusia”.

C. VISI, MISI, MOTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

VISI : "Mewujudkan Kabupaten Barito Kuala Yang Satu Rasa Untuk Membangun Desa Dan Menata Kota, Bersama Menuju Masyarakat Sejahtera"

MISI : "Meningkatkan Kualitas Ketaqwaaan, Kecerdasan, Kesehatan, dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia (SDM)"

MOTO : "Kerja adalah Ibadah"

MAKLUMAT PELAYANAN : ***"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU".***

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas menurut Tjiptono (2005) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen didefinisikan oleh Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu).

Menurut Lupiyoadi (2001) kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada orang lain melalui penyajian produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang di layani terutama di bidang jasa.

Menurut ISO 9000, kualitas pelayanan adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan.

B. KEPUASAN PELANGGAN

Menurut Kotler (2022) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005) kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja suatu perusahaan yang memenuhi harapan mereka.

Kepuasan konsumen menurut Basu Swastha (2000) adalah suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sehingga tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara Kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan Harapan (*expectation*). Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum :

- a. Tidak Puas jika kinerja di bawah harapan.
- b. Puas jika kinerja sesuai harapan.
- c. Sangat Puas jika kinerja melebihi harapan.

C. PENGUKURAN KEPUTUSAN PELANGGAN

Berikut 4 metode pengukuran kepuasan menurut Kotler :

1. Sistem Keluhan dan saran

Bila perusahaan berorientasi pada pelanggan untuk mengukur kualitas pelayanan, maka sudah seharusnya disediakan media untuk menyampaikan keluhan dan saran seperti kotak aduan, layanan CS, dan lain-lain. Metode ini sifatnya pasif dan tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

2. *Ghost Shopping*

Perusahaan mengirim petugasnya untuk menjadi konsumen pada suatu perusahaan pesaing (*ghost shopper*) dengan tujuan untuk menilai kinerja pelayanan suatu kompetitor dan membandingkannya dengan kualitas layanan yang dimiliki saat ini. Tentu saja perusahaan pesaing tidak boleh tahu tentang penilaian yang dilakukan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan yang sudah tidak membeli produk untuk mengetahui penyebabnya, sehingga diambil langkah-langkah untuk perbaikan ke depannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui Survei Kepuasan Pelanggan maka perusahaan akan mendapatkan umpan balik mengenai penilaian kinerja yang telah mereka selenggarakan dari konsumen mereka.

BAB IV

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

A. TAHAP PERSIAPAN

Tahap persiapan terdiri atas tahap konsolidasi dan persiapan survey. Pada tahap konsolidasi tim sekretariat kabupaten mengkonfirmasi ruang lingkup survey kepada surveyor pada masing-masing unit penyelenggara layanan.

1. Instrument Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam kegiatan ini adalah lembar kuisioner, yang terdiri dari beberapa bagian yaitu :

- a. Identitas Responden
- b. Pendapat Masyarakat
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Unsur tersebut terdiri dari variabel utama yaitu :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Prosedur
 - 3) Waktu Penyelesaian
 - 4) Biaya/Tarif
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 6) Kompetensi Pelaksana
 - 7) Perilaku Pelaksana
 - 8) Keadilan
 - 9) Penanganan Pengaduan
- c. Saran/Kritikan dan pendapat responden tentang layanan yang diterima.

2. Metode Survei Kepuasan Pelanggan

Survei Kepuasan ini menggunakan metode sebagai berikut :

1. Lokasi Survei yaitu Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
2. Survei dilakukan selama dua semester dalam satu tahun dari bulan januari hingga juni dan bulan juli sampai november tahun 2023.
3. Survei dilakukan secara manual dengan mengisi form Survei Kemudian hasilnya direkap ke dalam format Form Input SKM sebagai bahan evaluasi pelayanan.

3. Rancangan Sampel Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survey. Penyampaian hasil survei dapat diinformasikan melalui laporan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), media massa, website dan media sosial.

B. PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif perlu ditanyakan kepada masyarakat pengguna terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

C. PENGOLAHAN DATA

Nilai kepuasan dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan data survei, yaitu :

- 1. Data Responden harus terinput semua.
- 2. Pengisian nilai setiap unsur pelayanan yang berpengaruh terhadap Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan (NRR).

Nilai rata-rata (NRR) = Jumlah nilai per unsur / Jumlah kuesioner terisi

- 3. Bobot nilai rata-rata tertimbang setiap unsur.

Bobot Nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot / jumlah unsur = 1/9 = 0,11

Sedangkan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11

- 4. Interpretasi penilaian 25 s/d 100 indeks kepuasan dikonversikan 25.

Nilai Kepuasan Masyarakat = Jumlah NRR tertimbang x 25

- 5. Sedangkan mutu pelayanan dibagi menjadi 4 kategori yaitu :

Nilai interval	Nilai interval konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,00	C	Kurang Baik
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

- 6. Perangkat Pengolahan
Pengolahan menggunakan komputer dilakukan dengan menginput data kuesioner yang sudah terisi dan dimasukkan ke dalam program excel.

D. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan survey kepuasan ini dibuat dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Konsolidasi awal dengan tim inti;
- 2) Persiapan survey;
 - a. Penyusunan SK Tim survey dan job description;
 - b. Pembuatan rancangan sampel dan penentuan responden;
 - c. Perumusan indicator dan penyusunan kuesioner;
 - d. Koordinasi tim/surveyor;
- 3) Pelaksanaan survey lapangan;
- 4) Pengolahan data hasil survey;
- 5) Penyusunan laporan hasil survey tingkat unit pelayanan;
- 6) Pelaporan hasil survey kepuasan masyarakat kepada Bupati.

BAB V
ANALISIS HASIL SKM

Sebagaimana pada bab sebelumnya, bahwa target responden di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala adalah masyarakat yang menggunakan layanan publik. Hasil analisis survey akan diuraikan dalam bab ini.

A. SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)

- 1. Deskripsi singkat unit pelayanan, yaitu tentang :**
- Nama Unit Pelayanan : Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala pada Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu. Produk layanan merupakan program kegiatan dari bidang Perlinjamsos, Rehabilitasi Sosial, dan Pemberdayaan Sosial.
- 2. Produk Layanan SLRT**
- 1) Perlindungan dan Jaminan Sosial (Perlinjamsos)
- PBI (BPJS, KIS...)
 - BPNT/KKS
 - PKH
 - DTKS
- 2) Rehabilitasi Sosial (Rehabsos)
- Pelatihan Panti Rehab Anak dan Remaja
 - Panti Lansia
 - Panti Disabilitas
 - Rujukan ke RSJ Sambang Lihum
- 3) Pemberdayaan Sosial (Dayasos)
- LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial)
 - KUBE (Kelompok Usaha Bersama)
 - RS-RTLH (Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni)

B. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT

Analisis berdasar nilai unsur pelayanan :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	3,000	0,333
2	Prosedur Pelayanan	3,000	0,333
3	Kecepatan Pelayanan	3,000	0,333
4	Biaya/Tarif	4,000	0,444
5	Produk	4,000	0,444
6	Kompetensi Pelaksana	3,000	0,333
7	Perilaku Pelaksana	3,000	0,333
8	Penanganan Pengaduan	4,000	0,444
9	Sarana dan Prasarana	3,000	0,333
	NRR Tertimbang	3,330	
	Nilai Konversi IKM	83,250	

Dari hasil survey pelayanan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala menunjukan bahwa pelayanan masuk ke dalam kategori BAIK (B).

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas, maka didapat kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan Dinas Sosial dalam hal ini pelayanan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sudah cukup baik dan memuaskan dengan prosedur pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang memiliki pelayanan yang sesuai, biaya yang wajar atau gratis, dan tersedianya meja penanganan pengaduan sesuai pendapat masyarakat berdasarkan hasil survei melalui Form Survei Kepuasan Masyarakat.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah hasil yang dikenakan kepada penerima layanan yaitu sangat murah (dalam hal ini tidak dipungut biaya), Pelayanan yang sesuai, dan kemampuan Penanganan Pengaduan Layanan terkelola dengan baik.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dari kesimpulan tersebut di atas, maka disarankan dan direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

Saran – saran :

1. Demi mencapai ketepatan waktu pelayanan dengan hasil yang cepat dan baik, maka diharapkan adanya langkah untuk melakukan terobosan dalam pelayanan, contohnya adanya tambahan SDM untuk petugas pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan penambahan sarana dan prasarana dalam hal ini penambahan unit pekerja dan meja layanan.
2. Sangat diharapkan bantuan ataupun alokasi dana yang lebih bagi Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala guna meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala, sehingga masyarakat selaku konsumen pada fasilitas pelayanan merasa nyaman pada saat menunggu proses pelayanan.
3. Diharapkan unit pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dapat mempertahankan bahkan kalau bisa untuk ditingkatkan lagi mutu pelayanan yang telah dicapai.
4. Ruangan tempat Pelayanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan format ruang Pelayanan yang mendukung optimalisasi kegiatan Pelayanan.

Rekomendasi :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, dengan penyediaan atau penambahan anggaran untuk memenuhi hal tersebut;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam pengajuan prosedur pelayanan.

Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

1. Menetapkan SOP Pelayanan Dinas Sosial.
 2. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
 3. Memberikan Informasi secara komunikatif kepada masyarakat pengguna layanan.
- c. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan pegawai dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS;
- d. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodic (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- e. Untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan maka akan dilakukan penilaian secara berkala.

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Barito Kuala

H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
NIP. 19701022 199001 1 001

LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT
PELAYANAN

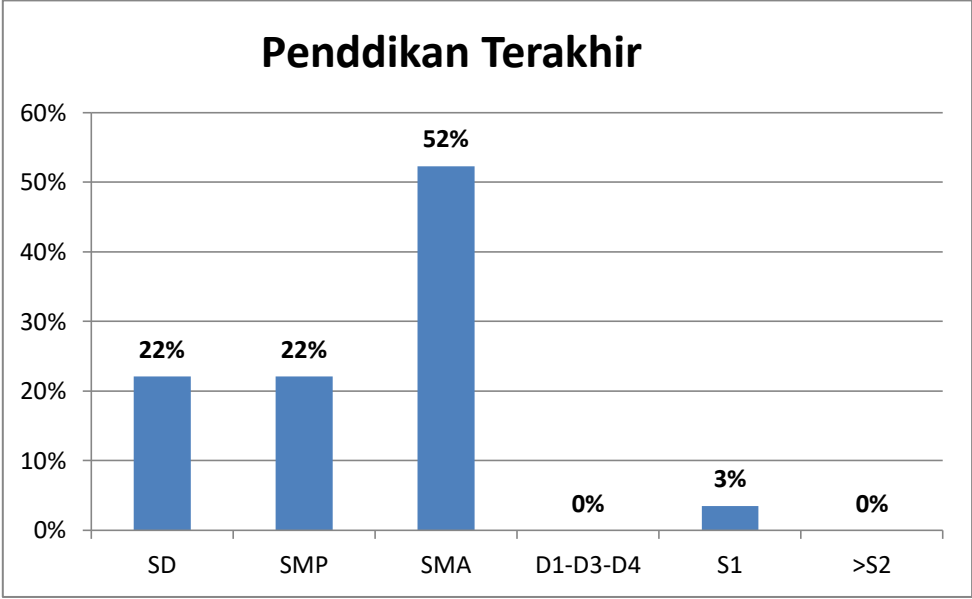
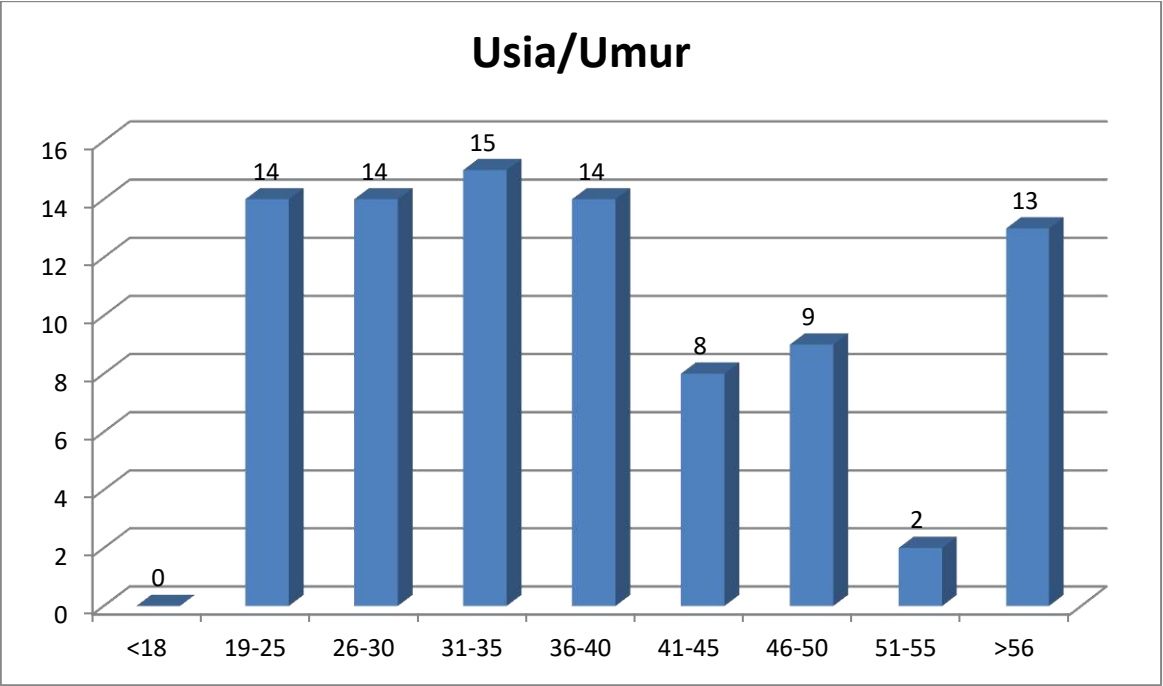
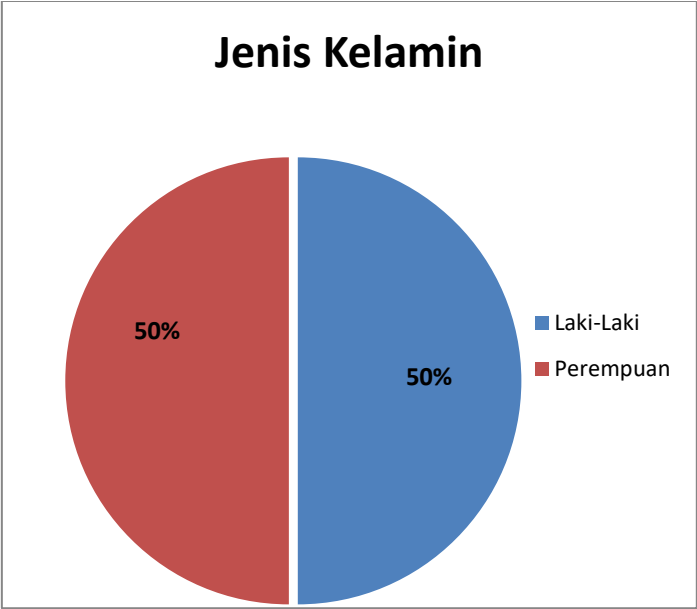
JENIS LAYANAN

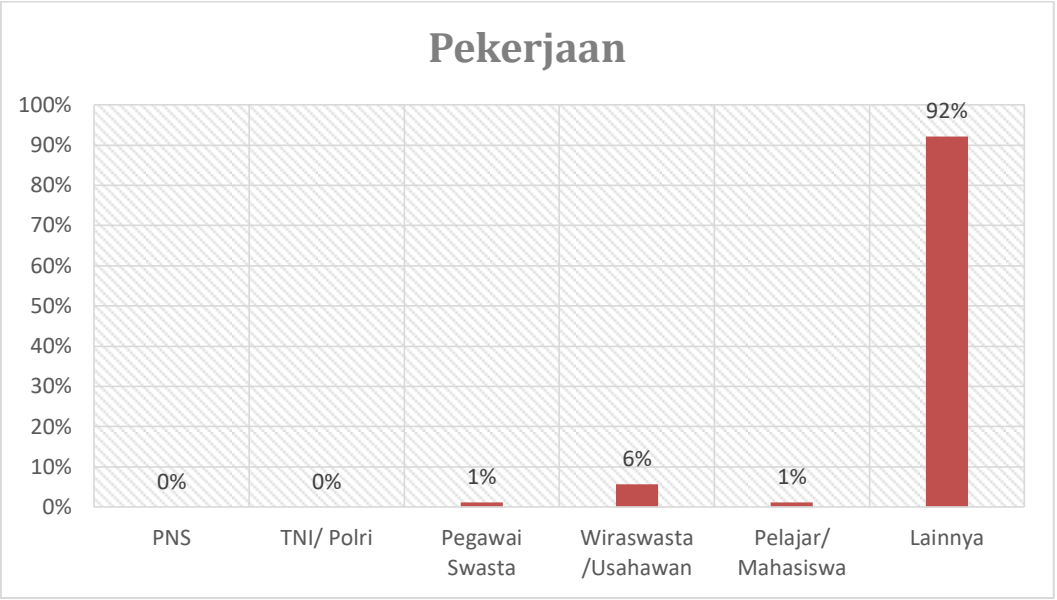
: DINAS SOSIAL KABUPATEN
BARITO KUALA
SISTEM LAYANAN RUJUKAN
TERPADU (SLRT)

Data
Responden

N o.	Usi a (tah un)	Jenis Kelam in		Penddikan Terakhir						Pekerjaan						Keleng kapan
		L	P	S D	S M P	S M A	D1 - D3	D4 - S1	> S 2	P N S	T NI / P ol ri	Pegawai Swa sta	Wiras wasta /Usah awan	Pelaj ar/ Maha siswa	Lain nya	
1	35	1			1										1	3
2	34		1	1											1	3
3	35	1										1				2
4	40	1				1									1	3
5	35		1			1									1	3
6	30	1				1									1	3
7	32		1			1									1	3
8	23		1			1									1	3
9	35		1			1									1	3
10	32	1			1										1	3
11	23		1			1									1	3
12	45		1												1	2
13	46	1			1										1	3
14	39	1				1							1			3
15	35		1			1									1	3
16	30	1				1									1	3
17	25	1				1									1	3
18	30		1			1									1	3
19	45		1			1									1	3
20	40	1		1											1	3
21	44	1				1									1	3
22	45	1		1											1	3
23	52	1				1									1	3
24	30	1				1									1	3
25	40	1				1									1	3
26	40	1			1										1	3
27	65	1			1										1	3
28	30		1		1										1	3
29	42		1		1										1	3
30	65		1	1											1	3
31	75		1	1											1	3
32	31	1				1									1	3
33	50	1		1											1	3
34	70		1	1											1	3
35	24		1	1											1	3
36	33							1							1	2
37	40	1			1										1	3
38	24		1			1									1	3
39	45		1			1									1	3

40	40		1	1											1	3
41	40		1				1								1	3
42	63		1	1											1	3
43	50		1	1											1	3
44	31	1		1											1	3
45	30		1	1											1	3
46	40	1				1									1	3
47	47		1		1										1	3
48	35		1	1											1	3
49	70	1		1								1				3
50	75	1				1									1	3
51	65	1		1											1	3
52	70	1			1							1				3
53	67	1				1									1	3
54	25	1			1										1	3
55	45	1			1										1	3
56	30		1		1										1	3
57	25		1			1									1	3
58	35	1				1									1	3
59	40		1			1									1	3
60	26		1			1									1	3
61	23		1		1								1			3
62	27		1												1	2
63	25		1			1									1	3
64	70	1			1							1				3
65	19	1				1									1	3
66	38	1				1									1	3
67	21		1			1									1	3
68	30		1			1									1	3
69	45	1				1									1	3
70	34	1			1										1	3
71	25		1			1									1	3
72	22		1			1									1	3
73	70	1			1										1	3
74	75	1				1									1	3
75	50	1			1										1	3
76	40	1				1						1				3
77	50	1				1									1	3
78	30		1			1									1	3
79	34		1			1									1	3
80	46		1	1											1	3
81	48		1	1											1	3
82	50		1				1								1	3
83	26		1			1									1	3
84	40	1				1									1	3
85	25	1				1									1	3
86	27		1	1											1	3
87	27	1				1									1	3
88	51	1				1									1	3
89	36		1		1										1	3
J ml h	40, 303	4 4	4 4	1 9	19	45	0	3	0	0	0	1	5	1	82	
%		5 0 %	5 0 %	2 2 %	22 %	52 %	0%	3%	0 %	0 %	0 %	1%	6%	1%	92%	





PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Sosial Kabupaten Barito
JENIS : Kuala
LAYANAN : SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
6	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
7	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
8	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
9	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
10	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
11	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
12	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
13	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
14	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
15	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
16	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
17	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
19	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
20	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
21	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
22	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
23	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
24	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
25	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
26	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
27	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
28	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
29	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
30	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
31	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
32	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
33	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
34	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
35	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
36	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
37	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
38	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
39	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
40	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
41	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
42	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
43	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
44	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
45	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
46	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
47	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
48	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0

49	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
50	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
51	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
52	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
53	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
54	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
55	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
57	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
58	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
59	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
60	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
61	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
62	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
63	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
64	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
65	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
66	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
67	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
68	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
69	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
70	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
71	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
72	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
73	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
74	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
75	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
76	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
77	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
78	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
79	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
80	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
81	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
82	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
83	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
84	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
85	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
86	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
87	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
88	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
89	3	3	3	4	4	3	3	4	3	0
ΣNilai /Unsur	267	267	267	356	356	267	267	356	267	
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	4,000	3,000	3,000	4,000	3,000	
NRR tertbg/unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,444	0,333	0,333	0,444	0,333	
IKM Unit pelayanan								*) 3,330	**) 83,250	

Keterangan :
 - U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,000

- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur Pelayanan	3,000
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Kesesuaian Pelayanan	4,000
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Petugas	3,000
	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,000
NRR tertimbang		U8	Penanganan Pengaduan	4,000
		U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000

IKM UNIT PELAYANAN :	83,25
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	100,00
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	0,00
koso ng	3,37	3,37	3,37	3,37	3,37	3,37	3,37	3,37	3,37
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	89	89	89	89	89	89	89	89	89

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	89	89	89	0	0	89	89	0	89
Sangat Baik	0	0	0	89	89	0	0	89	0
koso ng	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Responden	92	92	92	92	92	92	92	92	92

URUTAN	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
PERINGKAT	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
	U6	Kompetensi Petugas	3,25
	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06

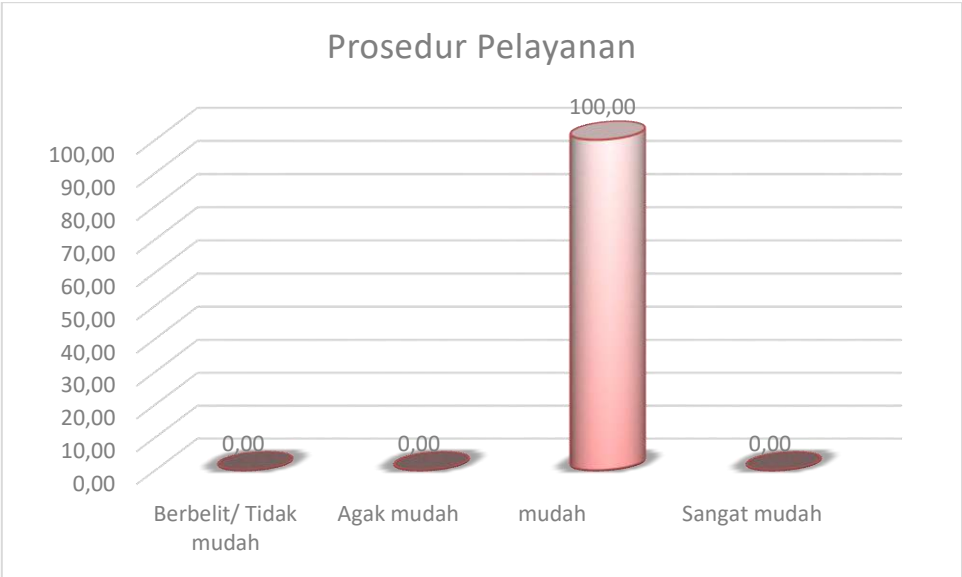
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3,04

U1 Kesesuaian Persyaratan



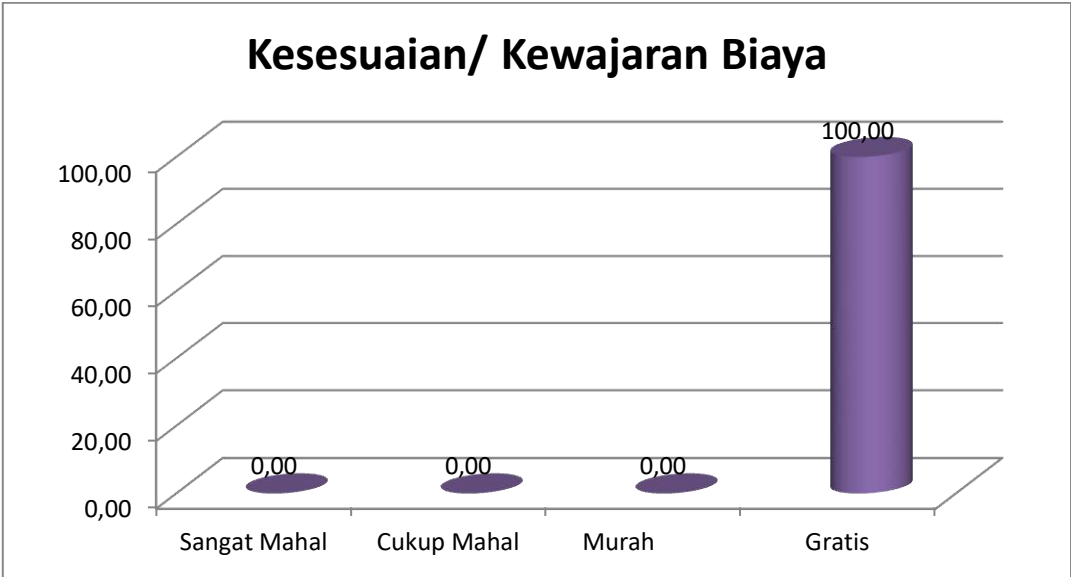
U2 Prosedur Pelayanan



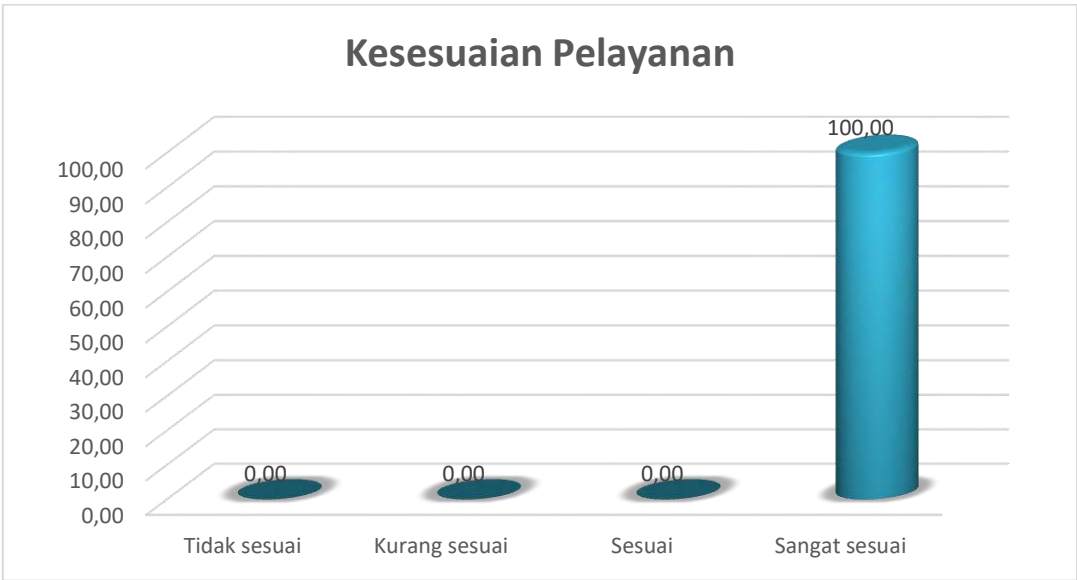
U3 Kecepatan Pelayanan



U4 Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



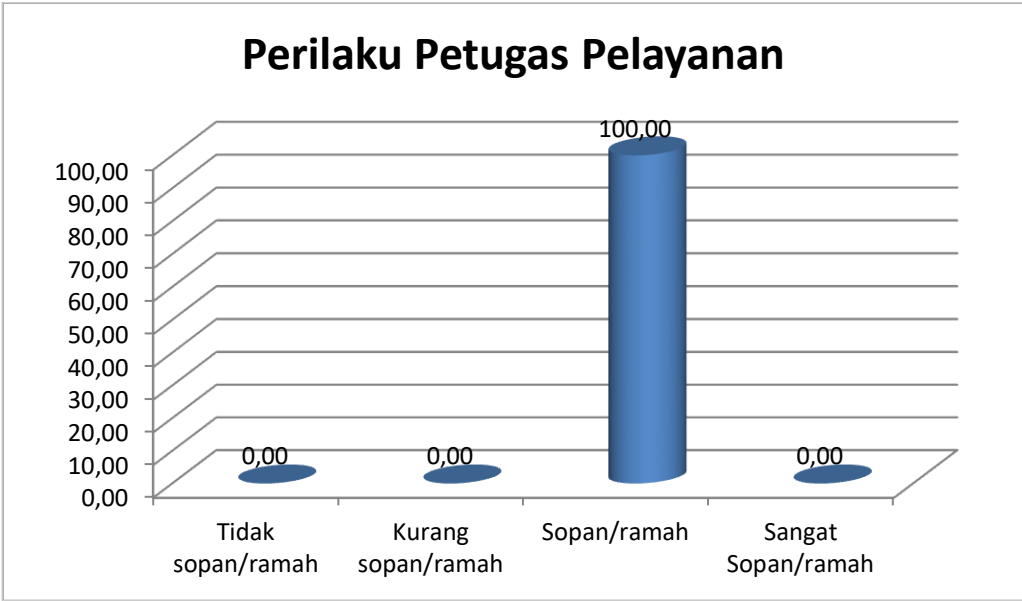
U5 Kesesuaian Pelayanan



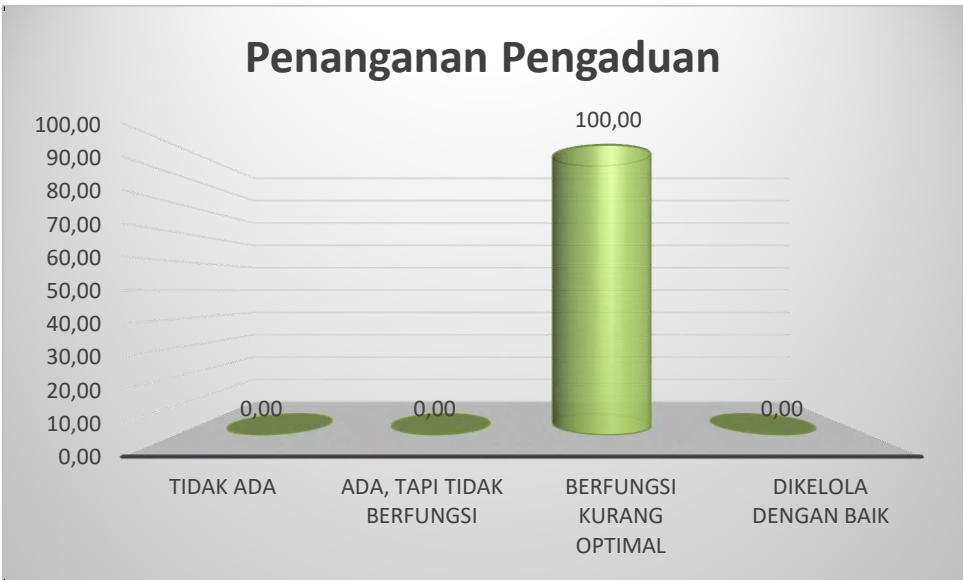
U6 Kompetensi Petugas



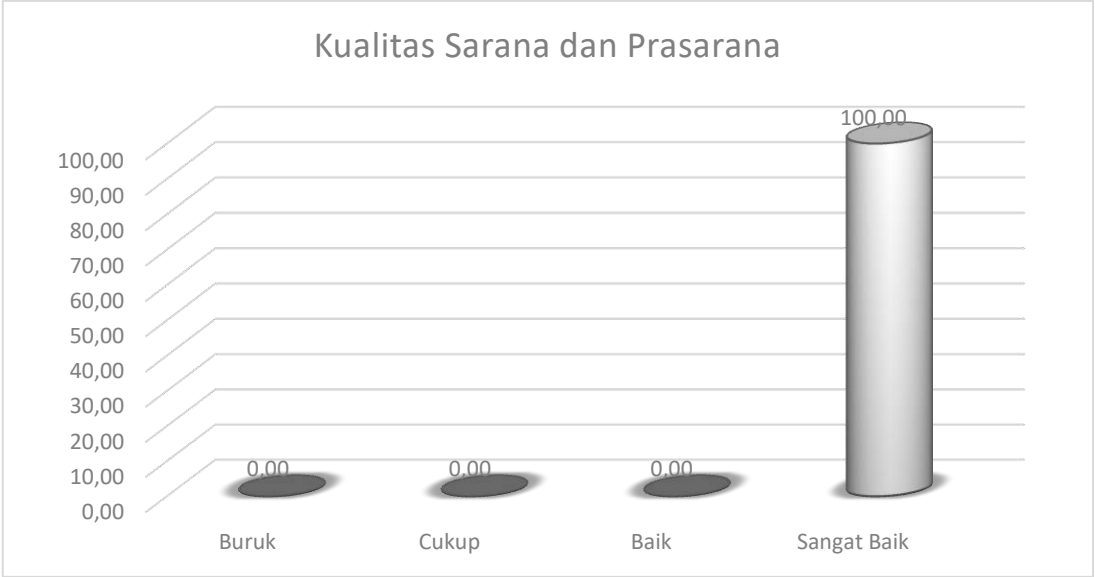
U7 Perilaku Petugas Pelayanan



U8 Penanganan Pengaduan



U9 Kualitas Sarana dan Prasarana



KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TERHADAP PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

Terimakasih telah berkontribusi terhadap perkembangan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

1. Persyaratan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
Mark Only one oval.
 - O Sangat Mudah
 - O Mudah
 - O Sulit
 - O Sangat Sulit
2. Prosedur : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?
Mark Only one oval.
 - O Sangat Mudah
 - O Mudah
 - O Sulit
 - O Sangat Sulit
3. Waktu Pelayanan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang waktu pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?
Mark Only one oval.
 - O Sangat Cepat
 - O Cepat
 - O Lambat
 - O Sangat Lambat
4. Biaya/Tarif : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang hasil yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
Mark Only one oval.
 - O Sangat Murah
 - O Murah
 - O Mahal
 - O Sangat Mahal
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?
Mark Only one oval.
 - O Sangat Memuaskan
 - O Memuaskan
 - O Mengecewakan
 - O Sangat Mengecewakan
6. Kompetensi Pelaksana : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan (pengetahuan) petugas di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan?
Mark Only one oval.
 - O Sangat Mampu
 - O Mampu
 - O Kurang Mampu

- O Tidak Mampu
7. Perilaku Pelaksana : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan?
Mark Only one oval.
8. Maklumat Pelayanan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari petugas di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?
Mark Only one oval.
- O Sangat memuaskan
- O Memuaskan
- O Mengecewakan
- O Sangat mengecewakan
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?
Mark Only one oval.
- O Sangat Baik
- O Baik
- O Buruk
- O Sangat Buruk
10. Saran dan masukan :
.....



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA
DINAS SOSIAL

Jl. Jendral Sudirman Komplek Perkantoran Marabahan Kalimantan Selatan 70513
Telp./ Fax.: (0511) 4799940 Email: dinsosbatola@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA
NOMOR: 460/ 043/ DISSOS/ 2023**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA**

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala perlu dibentuk Tim Pelaksana Publik, yang terdiri dari penanggung jawab kegiatan, ketua, sekretaris dan anggota dengan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial di Kabupaten Barito Kuala;
- b. Bahwa untuk pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala;
- c. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk melaksanakan kegiatan tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-Undang 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang 25 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 10 Tahun 2022 Tanggal 27 Desember 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun Anggaran 2023;
4. Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 121 Tahun 2022 Tanggal 27 Desember 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun Anggaran 2023.
5. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik..
7. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Bupati (PERBUB) Kabupaten Barito Kuala Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati (PERBUB) Kabupaten Barito Kuala Nomor 108 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
12. Peraturan Bupati (PERBUB) Kabupaten Barito Kuala Nomor 105 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Barito Kuala;

MEMUTUSKAN

- | | | |
|------------|---|---|
| Menetapkan | : | |
| KESATU | : | Membentuk tim pelaksana pelayanan publik serta menetapkan visi, misi, motto dan maklumat pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala. |
| KEDUA | : | <p>Tim pelaksana pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala mempunyai tugas dan kewajiban sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan kepada publik atas permintaan informasi dan konsultasi; 2. Melakukan kegiatan pelaksanaan pelayanan publik yang berada dalam ruang lingkup tugasnya; 3. Menanggapi pengaduan pelayanan dari publik atau mengarahkan kepada bagian pengaduan; 4. Menjunjung tinggi dan menerapkan visi, misi dan moto pelayanan publik; 5. Menerapkan standar pelayanan (SP); 6. Melaksanakan survey kepuasan masyarakat (SKM) dan tindak lanjutnya. 7. Melakukan pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan; 8. Melaporkan tugas dan kemajuan yang telah dilaksanakan kepada pimpinan tugas secara periodik, |

- KETIGA : Menunjuk pegawai yang namanya tercantum pada lampiran I (satu) surat keputusan ini sebagai tim pelaksana pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Marabahan
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BARITO KUALA,**


H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
NIP. 1970022199101 1 001

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
Nomor : 460/ 043/ Dissos/ 2023
Tentang : Tim Pelaksana Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

**TIM PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA**

Penanggung Jawab/ : Kepala Dinas
Penyelenggara
Ketua : Kabid Perlindungan Jaminan Sosial
Sekretaris : Kabid Rehabilitasi Sosial
Anggota : Kabid Kelembagaan dan Pemberdayaan Sosial
Kasubbag Umpeg
Kasubbag PKA

Disetapkan di : Marabahan
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BARITO KUALA,**


H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
NIP. 197010221991011 001

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
Nomor : 460/ 043/ Disssos/ 2023
Tentang : Pembentukan Tim Pelaksana Pelayanan Publik Serta Penetapan Visi, Misi, Moto
Dan

Maklumat Pelayanan Pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

**VISI, MISI, MOTO DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA**

VISI : "Mewujudkan Kabupaten Barito Kuala Yang Satu Satu Rasa Untuk Membangun
Desa Dan Menata Kota, Bersama Menuju Masyarakat Sejahtera"

MISI : "Meningkatkan kualitas ketagwaan, kecerdasan, kesehatan, dan profesionalitas
Sumber Daya Manusia (SDM)"

MOTO : "Kerja adalah Ibadah"



Ditetapkan di : Marabahan
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BARITO KUALA,**

H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
NIP. 19781022 189101 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA
DINAS SOSIAL

Jl. Jendral Sudirman Komplek Perkantoran Marabahan Kalimantan Selatan 70513
Telp./ Fax.: (0511) 4799940 Email: dinsosbaritoku@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA
NOMOR: 460/054/DISSOS/2023

TENTANG

PENETAPAN PETUGAS PEMBERI PELAYANAN PUBLIK
DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien dalam melayani masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka percepatan peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala tentang penetapan pemberi pelayanan terpadu Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- Mengingat : 1. Undang-Undang 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang 25 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 10 Tahun 2022 Tanggal 27 Desember 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun Anggaran 2023;
4. Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 121 Tahun 2022 Tanggal 27 Desember 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun Anggaran 2023.
5. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik..
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Bupati (PERBUB) Kabupaten Barito Kuala Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Bupati (PERBUB) Kabupaten Barito Kuala Nomor 108 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik;
12. Peraturan Bupati (PERBUB) Kabupaten Barito Kuala Nomor 105 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Barito Kuala;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menunjuk nama tercantum dalam daftar lampiran surat keputusan ini sebagai petugas pemberi pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- KEDUA : Petugas pemberi pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala bertugas memberikan pelayanan kepada pengunjung/ tamu Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala secara akurat, ramah, sopan dan santun.
- KETIGA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Marabahan
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BARITO KUALA,**


H. FUAD SYEKIL, S.Sos, M.AP
NIP. 19701022-99101 1 001

Lampiran 1 : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
 Nomor : 460/ 054/ Dissos/2023
 Tentang : Penetapan Petugas Pemberi Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

Penetapan Petugas Pemberi Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala		
1.	Petugas Front Office	1. Resnida Zairina 2. Astuti Rafidah 3. Sholeha 4. Mukmin
2.	Petugas Pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)	1. Muhaimin An Aufar Untung 2. Muhammad Iqbal Syawalluddin
3.	Petugas Pelayanan Pengaduan	1. Suhadi

Ditetapkan di : Marabahan
 Pada Tanggal : 02 Januari 2023

**KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN BARITO KUALA,**

H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
 NIP.19701022 109101 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA
DINAS SOSIAL

Jl. Jendral Sudirman Komplek Perkantoran Marabahan Kalimantan Selatan 70513
Telp./ Fax.: (0511) 4799940 Email: dssosbatokua@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA
NOMOR 460/049/DISSOS/2023

TENTANG

PETUGAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA

- Menimbang** :
- Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - Bahwa mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu keputusan.
- Mengingat** :
- Undang-Undang 25 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara adalah Pasal 20 dan Pasal 21 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
 - Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 121 Tahun 2022 Tanggal 27 Desember 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun Anggaran 2023.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- KEDUA : Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
a. Prosedur pengelolaan pengaduan;
b. Pejabat pengelola pengaduan;
c. Tim penelaah/ penjawab aduan;
d. Unsur pengaduan yang harus dipenuhi;
e. Tata cara penanganan pengaduan;
f. Alur penanganan pengaduan; dan
g. Format buku pengaduan.
- KETIGA : Prosedur pengelolaan pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Marabahan
Pada Tanggal : 02 Januari 2023

Kepala Dinas,

H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
NIP.19701022 199101 1 001

Lampiran :

Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

Nomor 460/ 049/ DISSOS/ 2023

Tentang Petugas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan:

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan disampaikan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala
Atau surat yang dialamatkan ke Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala Jl. Jendral Sudirman Komplek Perkantoran Marabahan Kalimantan Selatan 70513.
Telepon/ Fax. : (0511) 4799940
Email : dmsosbaritoa@gmail.com
Website : dmsos.baritokualakab.go.id
Facebook : dmsos_baritoa
Instagram : dmsos_baritoa
e-Lapor : lapor.go.id

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

No	Nama	Jabatan
1	Siswadi	Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi
2	Resmiha Zairina	Pengadministrasi Data Penyajian dan Publikasi

C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas:

No	Nama	Jabatan dalam TIM
1	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Ketua)	Ketua
2	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Anggota
3	Kepala Bidang Kelembagaan dan Pemberdayaan	Anggota
4	Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota

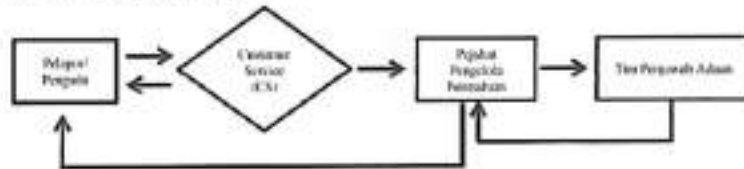
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Identitas pelapor/ pengadu jelas
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas
3. Bukti pengaduan yang otentik dan valid

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan:

1. Semua pengaduan diterima Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/ BBM/ WA/ telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/ Penjawab Aduan
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/ Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan (jika diperlukan)
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/ jawaban atas aduan kepada pengadu dan/ atau pihak terkait
5. Pejabat Pengelola Pengaduan Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/ rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/ informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

NO:

NAMA :

ALAMAT :

NO.HP/ TELP :

PEKERJAAN :

HAL YANG DIADUKAN :

Marabahan, 2023
Pengadu

(.....)