



**PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA
DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA**



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022**

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

☐ 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.

☐ Sangat memuaskan

☐ Memuaskan

☐ Mengecewakan

☐ 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.

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Buruk

☐ Sangat Buruk

10. Saran dan masukan :

.....

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Metode	1
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	2
E. Jadwal dan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	2
BAB II PROFIL UNIT LAYANAN	
A. Tugas Pokok dan Fungsi	3
B. Visi dan Misi	4
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	5
B. Kepuasan Pelanggan	5
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	5
BAB IV PENDEKATAN DAN METODOLOGI	
A. Tahap Persiapan	7
B. Pengumpulan Data	7
C. Pengolahan Data	
D. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	8
BAB V ANALISIS HASIL SKM	
A. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)	9
B. Analisis Kepuasan Masyarakat	9
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	10
B. Saran dan Rekomendasi	10
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.

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. 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.

C. Metode

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara tetap setiap 1 (satu) tahun sekali. 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 dan luster penilaian sesuai kaidah pengolahan survei.

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 aparatur 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 aparatur 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, 16 Januari 2023

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Barito Kuala

DINAS SOSIAL
H. FUAD SYEKH, S.Sos, M.AP
NIP. 197010221990011001

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, Keberintisan, Kejuangan dan Kesetiakawanan Sosial.
4. Pada Bidang Pelayanan dan 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 ketaqwaan, kecerdasan, kesehatan dan profesionalitas sumber daya manusia".

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 dilayani 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 Kepuasan 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

D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan keputusan Kepala Dinas Nomor 237.A Tahun 2022.

Susunan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala adalah sebagai berikut :

1. Pengarah : Kepala Dinas
2. Ketua : Sekretaris
3. Anggota/Surveior : Kabid/Subkoordinator Semua Bidang
4. Sekretariat : **6** orang

E. Jadwal dan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat telah disusun jadwal kegiatan survei sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penganggungjawab
1	Rapat Persiapan :		Ketua Tim
	a. Penetapan jadwal kegiatan	05 Januari 2022	
	b. Pembentukan Tim Survei	10 Januari 2022	
	c. Penetapan mekanisme pelaksanaan survei	17 Januari 2022	
2	Penyebaran Kuesioner	03 Oktober 2022	Surveior
3	Pengumpulan Kuesioner	02 November 2022	Surveior
4	Pengolahan data	03 November 2022	Surveior
5	Penyusunan laporan hasil survei	04 November 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 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 kuisisioner, 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 setahun dari Januari hingga Desember tahun 2022.
3. Survei dilakukan secara manual dengan mengisi form Survei. Kemudian hasilnya direkap sebagai bahan pelayanan.

3. Rancangan Sampel Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survey. Penyampaian hasil survei dapat diinformasikan melalui 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).

$$\text{Nilai rata-rata (NRR)} = \text{Jumlah nilai per unsur} / \text{Jumlah kuesioner terisi}$$

3. Bobot nilai rata-rata tertimbang setiap unsur.

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \text{jumlah bobot} / \text{jumlah unsur} = 1/9 = 0,11$$

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

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,11$$

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

$$\text{Nilai Kepuasan Masyarakat} = \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

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 indikator 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
- Bedah Rumah
- Rujukan ke RSJ Sambang Lihum

3) Pemberdayaan Sosial (Dayasos)

- LKS (Lembaga Pemberdayaan Sosial)
- KUBE (Kelompok Usaha Bersama)
- RTI (Bantuan Rumah Layak Huni)

B. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT

Analisis berdasar nilai unsur pelayanan :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	NRR Tertimbang
1	Kesesuaian Persyaratan	3,441	0,381
2	Prosedur Pelayanan	3,746	0,415
3	Kecepatan Pelayanan	3,644	0,404
4	Biaya/Tarif	4,00	0,444
5	Produk	3,492	0,387
6	Kompetensi Pelaksana	3,729	0,413
7	Perilaku Pelaksana	3,695	0,410
8	Penanganan Pengaduan	4,00	0,444
9	Sarana dan Prasarana	3,627	0,402
	NRR Tertimbang	3,674	
	Nilai Konversi IKM	91,857	

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

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 sangat memuaskan dengan prosedur pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang sangat mudah sesuai dengan 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) 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 batuan 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 yang berurusan terasa 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.

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. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
2. 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
DINAS SOSIAL
H. FUAD SYEKH S.Sos. M.AP
NIR 19781022 199001 1 001

LAMPIRAN

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA**

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang anda dapatkan ?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Banyak berkas yang diminta b) Tidak mendapat penjelasan terkait persyaratan c) Tidak transparan		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
2. Bagaimana prosedur yang anda lalui untuk mendapatkan pelayanan ?	1	Berbelit, Tidak Mudah
	2	Agak Mudah
	3	Mudah
	4	Sangat Mudah
Jika pilihan Bapak/Ibu Agak atau Tidak Mudah apakah dikarenakan : a) Prosedur tidak dijelaskan dan alurnya rumit b) Proses yang akan dijalani tidak dijelaskan c) Tidak mudah untuk bisa berkomunikasi dengan petugas		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
3. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan ?	1	Tidak Cepat
	2	Kurang Cepat
	3	Cepat
	4	Sangat Cepat
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Cepat apakah dikarenakan : a) Antrian lama b) Kedatangan petugas lama atau tidak sesuai jadwal c) Petugas lambat dan kurang merespon pertanyaan masyarakat		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian/ kewajaran biaya yang dibayarkan untuk jenis pelayanan yang anda terima ?	1	Sangat Mahal
	2	Cukup Mahal
	3	Murah
	4	Gratis
Jika pilihan Bapak/Ibu Cukup atau Sangat Mahal apakah dikarenakan : a) Terdapat biaya tambahan b) Ketidakwaajaran biaya c) Biaya yang tidak ditanggung mahal		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		

5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil atau produk yang diberikan/ anda terima ?	1	Tidak Sesuai
	2	Kurang Sesuai
	3	Sesuai
	4	Sangat Sesuai
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Sesuai apakah dikarenakan : a) Standar Pelayanan tidak dipasang/ dipublikasikan b) Tidak sesuai kelas pelayanan atau produk layanan yang diterima c) Tidak transparan		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
6. Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?	1	Tidak Mampu
	2	Kurang Mampu
	3	Mampu
	4	Sangat Mampu dan Terampil
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Mampu apakah dikarenakan : a) Petugas baru perlu didampingi petugas senior b) Masih ada yang tidak terampil (seperti memasang infus, menggunakan komputer, dll) c) Kemampuan petugas tidak merata		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara ?	1	Tidak Sopan dan Ramah
	2	Kurang Sopan dan Ramah
	3	Sopan dan Ramah
	4	Sangat Sopan dan Ramah
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Ramah apakah dikarenakan : a) Masih ada yang jutek, tidak sopan b) Kurang sabar melayani masyarakat c) Kurang senyum dan perhatian		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1	Tidak Ada
	2	Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
	3	Berfungsi Kurang Maksimal
	4	Dikelola Dengan Baik
Jika pilihan Bapak/Ibu Tidak atau Kurang Berfungsi apakah dikarenakan : a) Tidak tersedia wadah atau media untuk mengadu b) Tidak tahu kemana harus mengadu c) Penanganan atau tindak lanjut pengaduan tidak diinformasikan/ tidak jelas		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		
9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana pada pelayanan ini ?	1	Buruk
	2	Cukup
	3	Baik

	4	Sangat Baik
Jika pilihan Bapak/Ibu Cukup atau Buruk apakah dikarenakan : a) Ruang tunggu sempit dan kursinya terbatas b) AC tidak ada atau tidak berfungsi/ ruangan panas c) Tempat parkir sempit d) Tempat sampah kurang e) Perlengkapan/ peralatan tidak modern f) Toilet kotor/ air mati g) Tidak ada fasilitas bacaan/ playground anak		
Harapan atau Keluhan Bapak / Ibu :		

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima :
--

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

JENIS

SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN

LAYANAN

: TERPADU (SLRT)

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

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
ΣNilai /Unsur	203	221	215	220	206	220	218	236	214	
NRR / Unsur	3,441	3,746	3,644	3,729	3,492	3,729	3,695	4,000	3,627	
NRR tertimbang / unsur	0,382	0,416	0,404	0,414	0,388	0,414	0,410	0,444	0,403	
IKM Unit pelayanan								*) 3,674	**) 91,857	

Keterangan :

- U1 s.d U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,441
U2	Prosedur Pelayanan	3,746
U3	Kecepatan Pelayanan	3,644
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,729
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,492
U6	Kompetensi Petugas	3,729
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,695
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,627

IKM UNIT PELAYANAN :	91,86
-----------------------------	--------------

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

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	58,31 - 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	3,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	55,93	25,42	35,59	20,34	50,85	27,12	30,51	0,00	37,29
Sangat Baik	44,07	74,58	64,41	76,27	49,15	72,88	69,49	100,00	62,71
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	59	59	59	59	59	59	59	59	59

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	2	0	0	0	0	0
Baik	33	15	21	12	30	16	18	0	22
Sangat Baik	26	44	38	45	29	43	41	59	37
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	59	59	59	59	59	59	59	59	59

URUTAN PERINGKAT

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,44
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,49
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,63
U3	Kecepatan Pelayanan	3,64
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,70
U4	Kesesuaian/Biaya	3,73
U6	Kompetensi Petugas	3,73
U2	Prosedur Pelayanan	3,75
U8	Penanganan Pengaduan	4,00

Rata-rata: 3,68

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.

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sulit
- ☐ Sangat Sulit

2. Prosedur : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sulit
- ☐ Sangat Sulit

3. Waktu Pelayanan : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang waktu pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala?

Mark Only one oval.

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Lambat
- ☐ 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.

- ☐ Sangat Murah
- ☐ Murah
- ☐ Mahal
- ☐ 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.

- ☐ Sangat Memuaskan
- ☐ Memuaskan
- ☐ Mengecewakan
- ☐ 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.

- ☐ Sangat Mampu
- ☐ Mampu
- ☐ Kurang Mampu

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.