



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS SOSIAL KABUPATEN BARITO KUALA
SEMESTER 2 TAHUN 2025
Periode Juni – November

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metoda Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Unsur Layanan)....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan...	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	
1. Link dan Barcode Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Online	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Kuesioner	
4. Foto Dokumentasi	

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*). Sebagaimana UU No.25 Tahun 2009 tentang kewajiban penyelenggaraan SKM, Permen PANRB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman teknis penyelenggaraan SKM dan Perbup Barito Kuala No.104 Tahun 2021 tentang acuan teknis pelaksanaan SKM secara berkala dan sistematis di tingkat daerah.

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, ... November 2025

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Barito Kuala



DANTIAR FAJAR, S.STP., M.SI
NIP. 19760519 199703 1 007

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala sebagai salah satu penyedia layanan publik di Dinas Sosial, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pada Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) yang disebarakan kepada 15 sampel pengguna layanan dan aplikasi google form untuk pengisian secara online. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala yaitu :

- 1. Persyaratan :** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur :** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu penyelesaian :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya/ tarif :** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan :** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6. Kompetensi pelaksana :** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan untuk diarsipkan dan diolah data-datanya menjadi hasil laporan SKM. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-November 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala berdasarkan data pengunjung buku tamu. Tercatat ada 226 jumlah penerima layanan selama pertengahan bulan November, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala yang mengisi survei adalah sebanyak 226

orang koresponden. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 140 orang sebagai sampel kuisioner untuk penilaian SKM Semester 2 Tahun 2025 Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 140 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	84	59%
		PEREMPUAN	58	41%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	20	14%
		SLTP	14	10%
		SLTA	57	40%
		DIII	19	13,4%
		SI	32	23%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	26	18%
		WIRAUUSAHA	20	14%
		PELAJAR/MAHASISWA	7	5%
		LAINNYA	89	63%
4	JENIS LAYANAN	SISTEM LAYANAN & RUJUKAN TERPADU (SLRT)	-	-

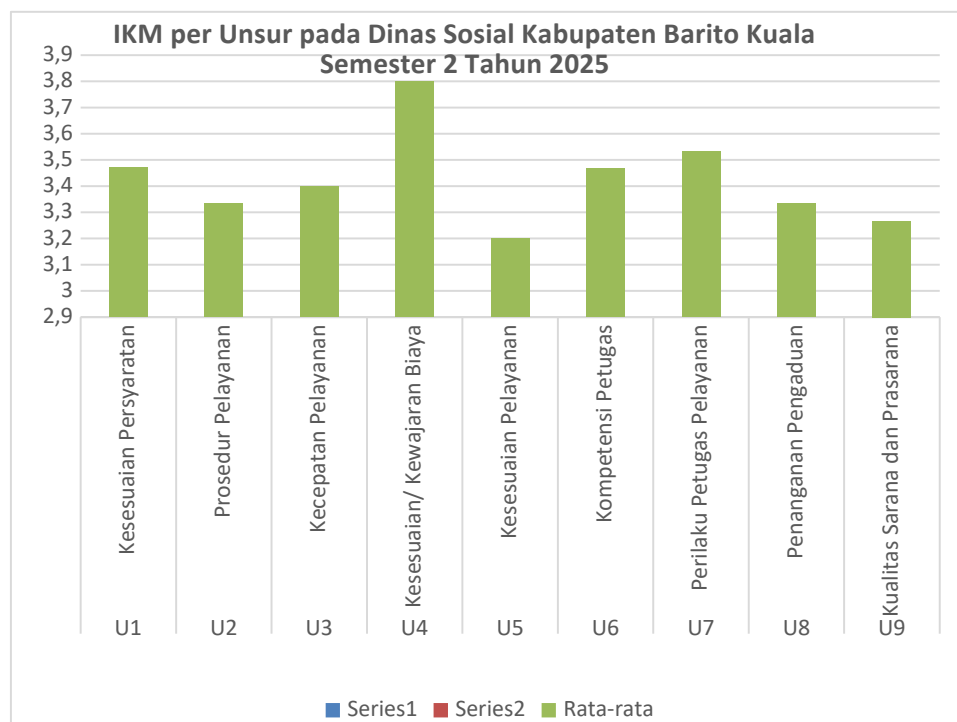
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,33	3,40	3,80	3,20	3,46	3,53	3,33	3,26
	2	3	0	0	0	7	3	3	7
IKM Unit Layanan	85,48 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Penilaian Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,200. Selanjutnya Kualitas Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,267 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah.
 2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dengan rata-rata nilai unsur 3,800, Perilaku Petugas Pelayanan 3,533 dan kesesuaian Persyaratan 3,472.
 3. Berdasarkan hasil saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai media aduan yang telah disediakan, dan evaluasi dari pembuatan laporan survei SKM Semester 2 Tahun 2025, diperoleh beberapa hal menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
- 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.
 - Mengalokasikan dana pada Rencana Kegiatan Anggaran 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.
 - Diharapkan unit pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dapat mempertahankan bahkan kalau bisa untuk ditingkatkan lagi mutu pelayanan yang telah dicapai.
 - Dukungan terhadap inovasi untuk mempermudah dan memaksimalkan kinerja layanan.

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

- 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;

- Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam penanganan pengaduan pelayanan;

Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- Evaluasi Pelaksanaan SOP Pelayanan Dinas Sosial.
- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memaksimalkan media cetak dan media sosial milik dinas sosial untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan.
- 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.
- 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.
- Untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan maka petugas di ruang layanan pengaduan harus selalu tersedia.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

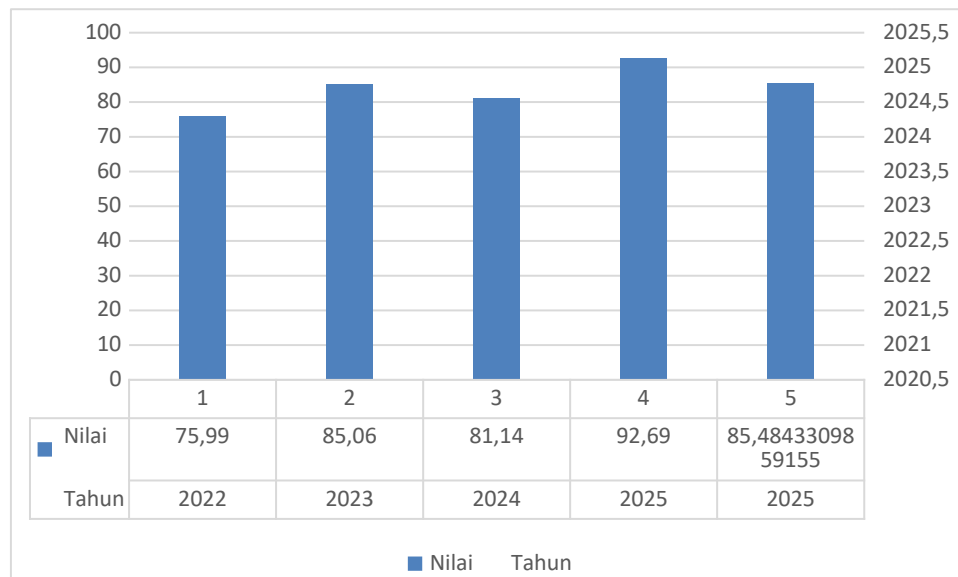
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) tentang Evaluasi Akuntabilitas, Konsultasi, dan Pengaduan Layanan bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		<i>Sosialisasi metode survei kepuasan masyarakat secara "online"</i>					Kepala Dinas dan Kabid Linjamsos
1	Waktu Penyelesaian	<i>Sosialisasi metode survei kepuasan masyarakat secara "online"</i>				√	
		<i>Mempublikasikan berkas persyaratan layanan melalui media offline dan online</i>			√	√	
2	Persyaratan	<i>Mempublikasikan berkas persyaratan layanan melalui media offline dan online milik dinas sosial</i>	√	√	√	√	...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022 - 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala. Namun penurunan nilai pada periode Semester 2 Tahun 2025 juga disertai dengan meningkatnya jumlah korseponden yang semula hanya 15 orang sebagai sampel kini menjadi 142 orang setelah diterapkannya Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan aplikasi Form Online dan kartu barcode form survei online yang dibagikan kepada pengunjung layanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai bulan Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 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.
- 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 Persyaratan Layanan yang sesuai.

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

Saran – saran :

- 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 peningkatan sarana dan prasarana penunjang layanan.
- Sangat diharapkan alokasi dana 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.
- Diharapkan unit pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dapat mempertahankan bahkan kalau bisa untuk ditingkatkan lagi mutu pelayanan yang telah dicapai.
- Ruang tempat Pelayanan perlu disesuaikan dengan kebutuhan format ruang Pelayanan yang mendukung Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Rekomendasi :

- 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 memfasilitasi survei secara online;
- Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam pengajuan prosedur pelayanan yaitu dengan evaluasi SOP pada rapat koordinasi internal.

Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- Evaluasi Pelaksanaan SOP Pelayanan Dinas Sosial.
- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memberikan Informasi secara komunikatif kepada masyarakat pengguna layanan.
- 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;
- 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.

Marabahan, ... November 2025

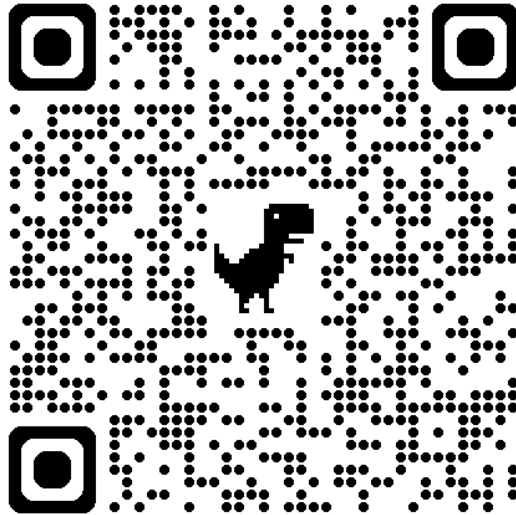
Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Barito Kuala



DARTIAR FAJAR, S.STP., M.SI
NIP. 19760519 199703 1 007

LAMPIRAN

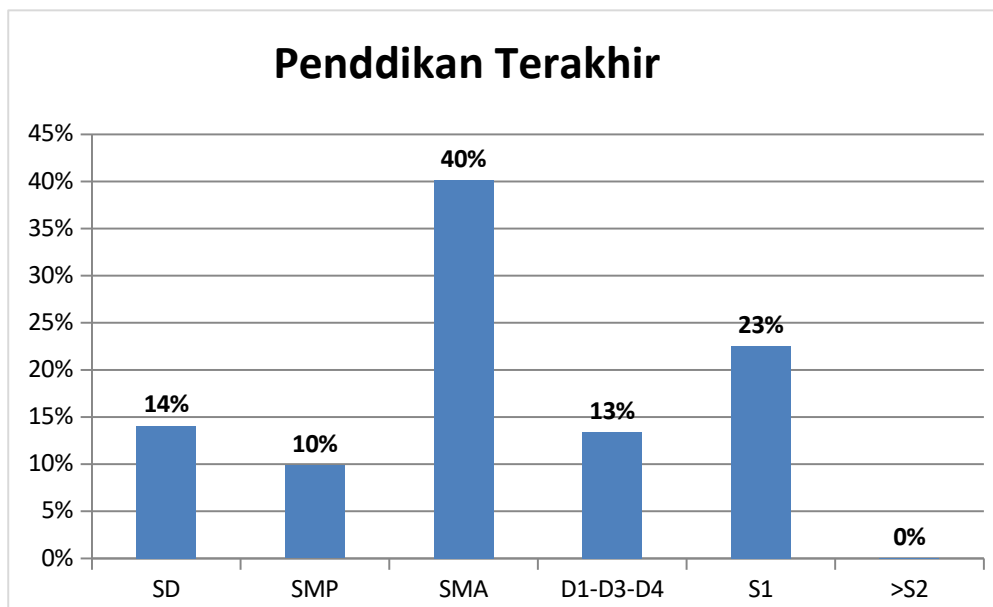
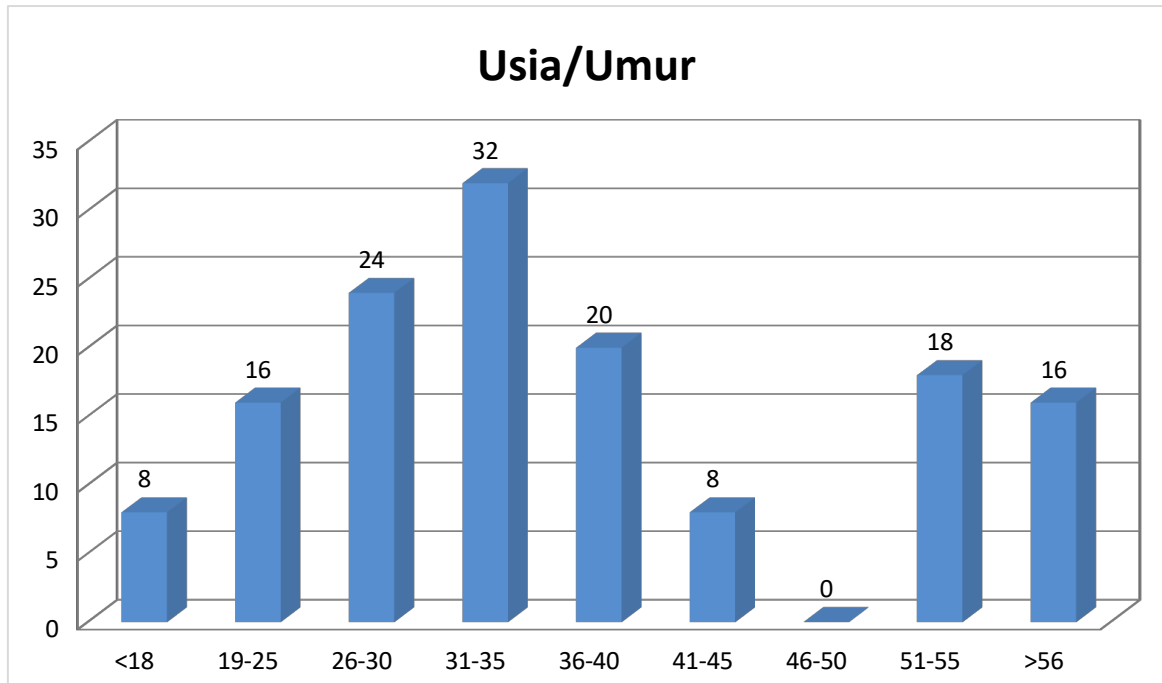
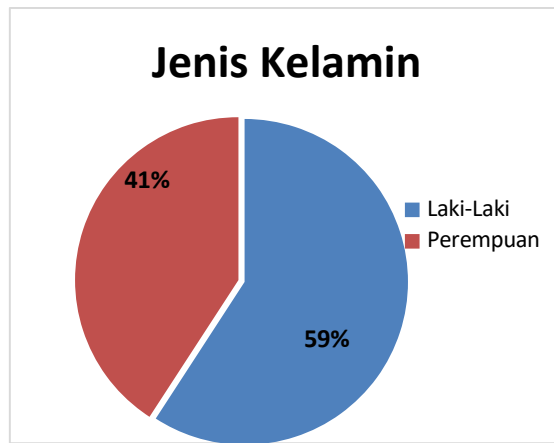
**BARCODE DAN LINK PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL SECARA ONLINE**



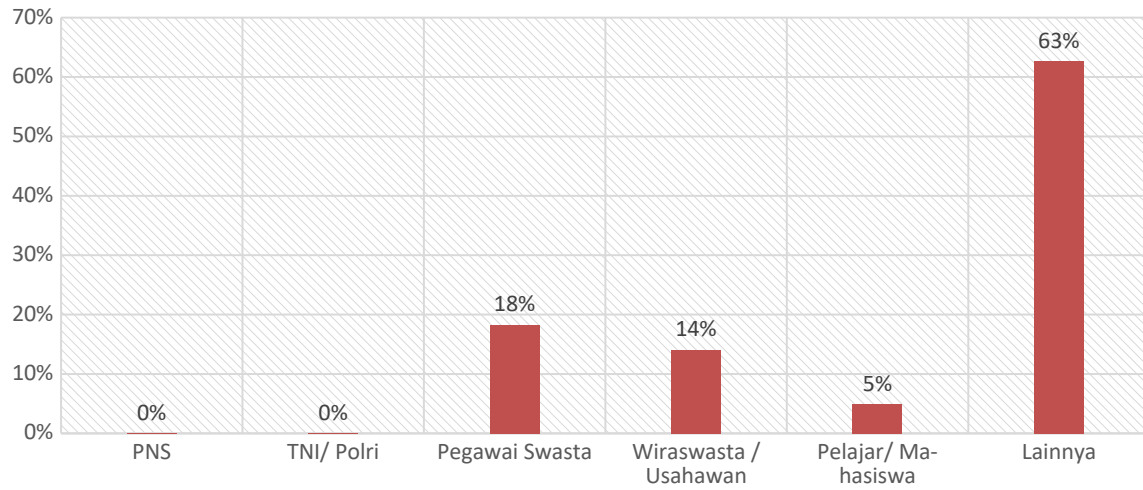
[https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/
1FAIpQLSfw55x2j819Snmmy1zFUv09jGxUJfpKoFJPac9CNN7KK_uhbw
/formResponse](https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSfw55x2j819Snmmy1zFUv09jGxUJfpKoFJPac9CNN7KK_uhbw/formResponse)

<https://forms.gle/p8YYdVqyrover8oW6>

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																	
No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		SD	SMP	Pendddikan Terakhir				PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Pekerjaan		Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	Kelengkapan
Column1	Column2	Column3	Column4	Column5	Column6	Column7	Column8	Column9	Column10	Column11	Column12	Column13	Column14	Column15	Column16	Column17	Column18
1	25	1				1								1			
2	39	1				1										1	
3	25	1				1											
4	39		1			1		1									
5	39		1			1											
6	25							1									
7	25		1									1					
8	25																
9	39	1				1		1								1	
10	39																
11	25		1	1													
12	39	1						1				1					
13	39		1		1											1	
14	39	1						1									
15	40	1		1										1			
16	25	1										1					
17	40	1			1							1					
18	40		1			1										1	
19	25		1			1								1			
20	25		1			1									1		
21	39	1			1												
22	25		1					1									
23	60	1				1											
24	28		1			1								1			
25	33		1														
26	43	1				1											
27	51		1														
28	70	1															
29	32	1				1											
30	28							1				1					
31	18		1														
32	38		1			1											
33	53	1		1													
34	27		1			1											
35	33																
36	19	1			1			1								1	
37	35	1				1											
38	60	1				1						1		1			
39	28		1									1					
40	33				1	1											
41	43	1		1													
42	51		1			1								1			
43	70				1												
44	32	1						1									
45	28	1															
46	18		1			1										1	
47	38		1			1								1			
48	53	1				1											
49	27																
50	33		1	1		1											
51	19	1										1					
52	35																
53	60	1						1									
54	28			1													
55	33		1		1												
56	43	1										1					
57	51		1		1												
58	70	1						1									
59	32			1								1		1			
60	28					1											
61	18		1									1					
62	38		1			1											
63	53	1															
64	27		1			1								1			
65	33		1												1		
66	19	1															
67	35		1														
68	60	1				1								1			
69	28		1														
70	33																
71	43	1															
72	51		1														
73	70	1				1											
74	32							1									
75	28	1						1									
76	18																
77	38		1			1											
78	53	1										1					
79	27			1													
80	33		1														
81	19	1		1										1			
82	35	1				1						1					
83	60	1										1					
84	28					1											
85	33		1														
86	43	1				1											
87	51		1														
88	70	1				1									1		
89	32							1									
90	28	1				1											
91	18					1											
92	38		1											1			
93	53	1															
94	27		1			1											
95	33		1	1								1					
96	19	1						1									
97	35							1									
98	60	1				1											
99	28		1														
100	33											1					
101	43	1															
102	51		1					1									
103	70	1		1													
104	32	1				1						1					
105	18											1					
106	38		1			1											
107	53	1												1			
108	53																
109	27	1				1											
110	33		1														
111	19	1															
112	35					1											
113	60	1				1								1			
114	28																
115	33		1														
116	43	1				1											



Pekerjaan



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

UNIT PELAYANAN

: Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala

JENIS

SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU

LAYANAN

: (SLRT)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									cek
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
ΣNilai / Unsur	53	50	51	57	48	52	53	50	49	
NRR / Unsur	3,472	3,333	3,400	3,800	3,200	3,467	3,533	3,333	3,267	
NRR tertimbang / unsur	0,385	0,370	0,377	0,422	0,355	0,385	0,392	0,370	0,363	
								*) 3,419	**) 85,48	
IKM Unit pelayanan										

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	3,472
U2	Prosedur Pelayanan	3,333
U3	Kecepatan Pelayanan	3,400
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,800
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,200
U6	Kompetensi Petugas	3,467
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,533
U8	Penanganan Pengaduan	3,333
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,267

IKM UNIT PELAYANAN :	85,48
-----------------------------	--------------

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	4,9 3	0,00	0,00	0,0 0	0,00	0,0 0
Kurang Baik	0,00	4,23	4,23	0,0 0	9,15	0,00	4,2 3	4,93	4,2 3
Baik	52,8 2	63,38	63,3 8	4,2 3	62,68	62,6 8	48, 59	62,68	67, 61
Sangat Baik	47,1 8	32,39	32,3 9	90, 85	28,17	37,3 2	47, 18	32,39	28, 17
koso ng	0,00	0,00	0,00	0,0 0	0,00	0,00	0,0 0	0,00	0,0 0
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	142	142	142	142	142	142	142	142	142

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	7	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	6	6	0	13	0	6	7	6
Baik	75	90	90	6	89	89	69	89	96
Sangat Baik	67	46	46	129	40	53	67	46	40
koso ng	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	142	142	142	142	142	142	142	142	142

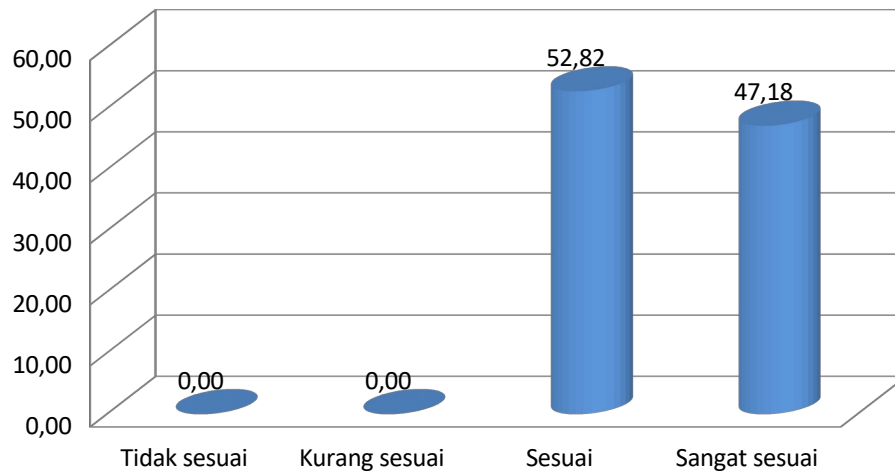
URUTAN

PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,80
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,53
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,47
U6	Kompetensi Petugas	3,47
U3	Kecepatan Pelayanan	3,40
U8	Penanganan Pengaduan	3,33
U2	Prosedur Pelayanan	3,33
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,27
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,20

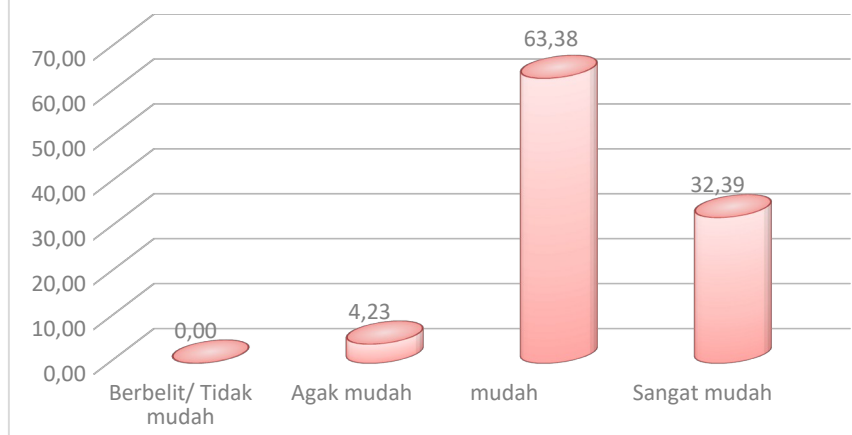
U1 Kesesuaian Persyaratan

Kesesuaian Persyaratan



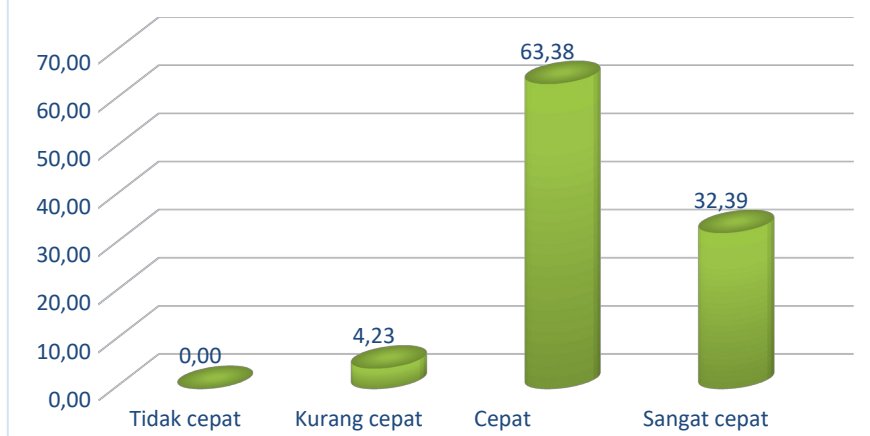
U2 Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan

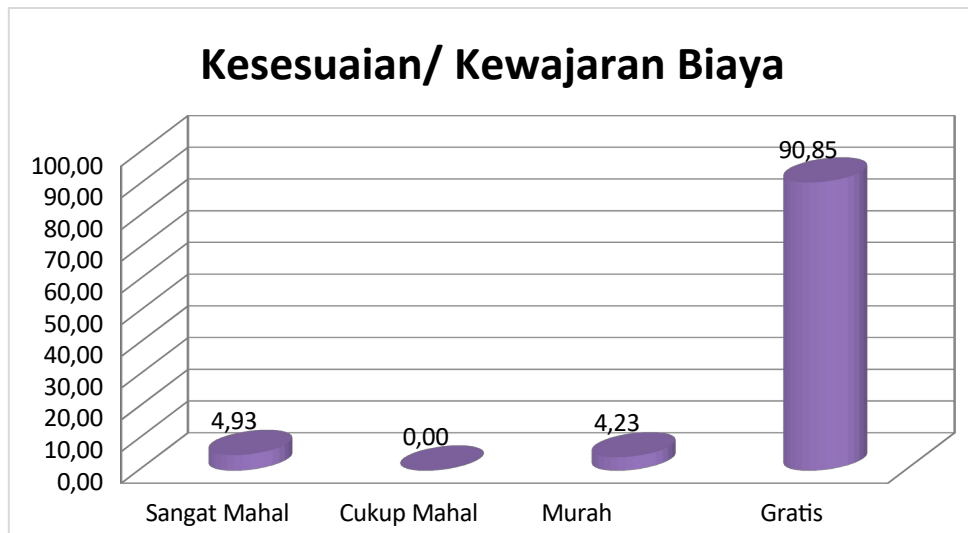


U3 Kecepatan Pelayanan

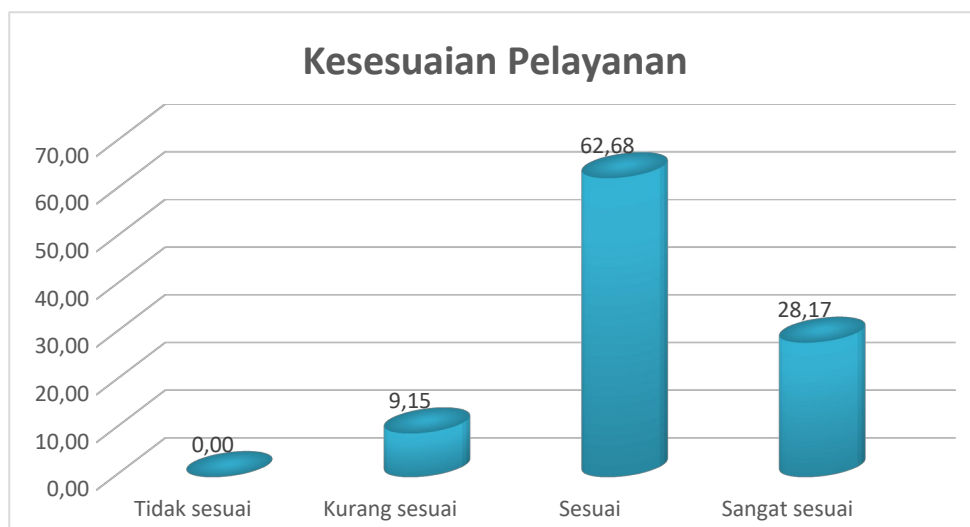
Kecepatan Pelayanan



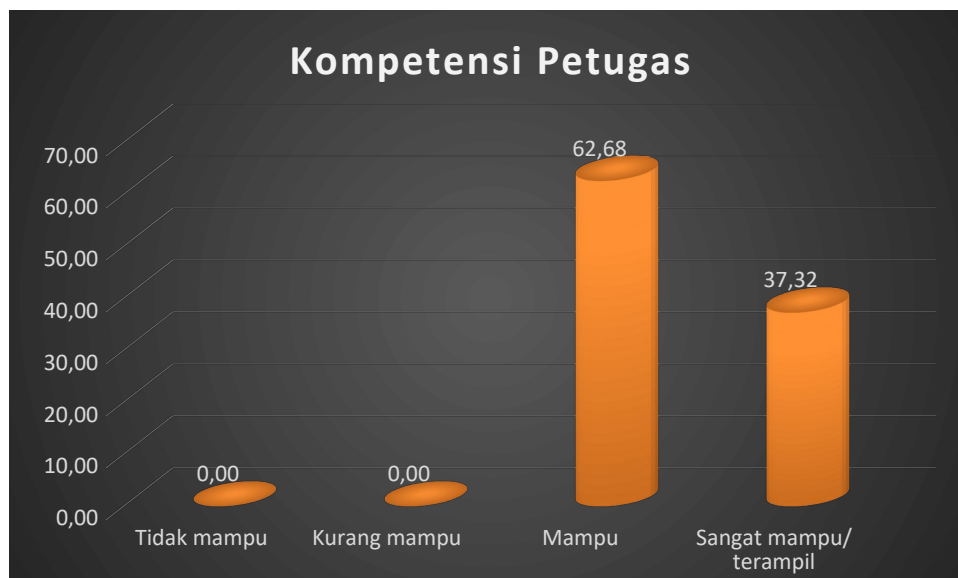
U4 Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



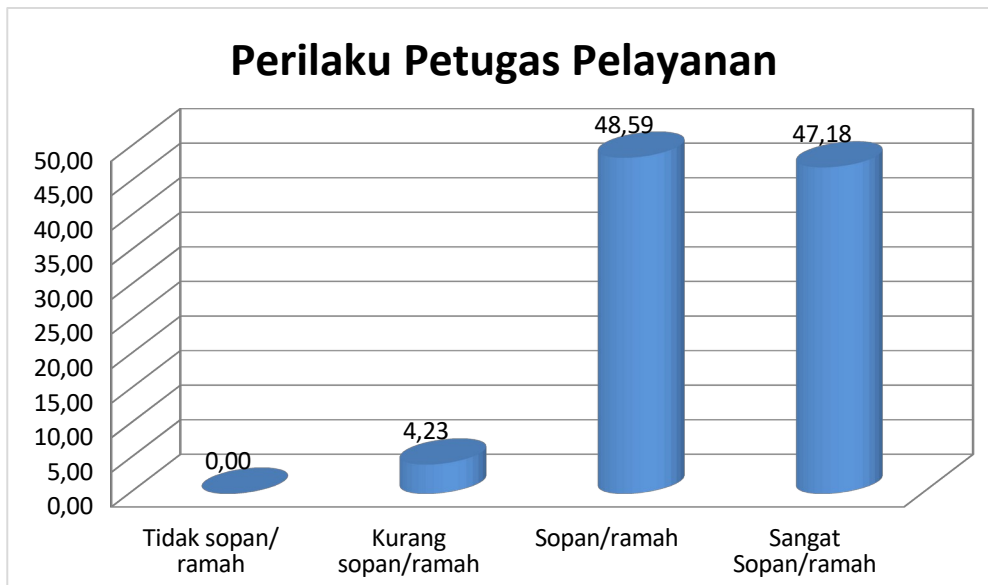
U5 Kesesuaian Pelayanan



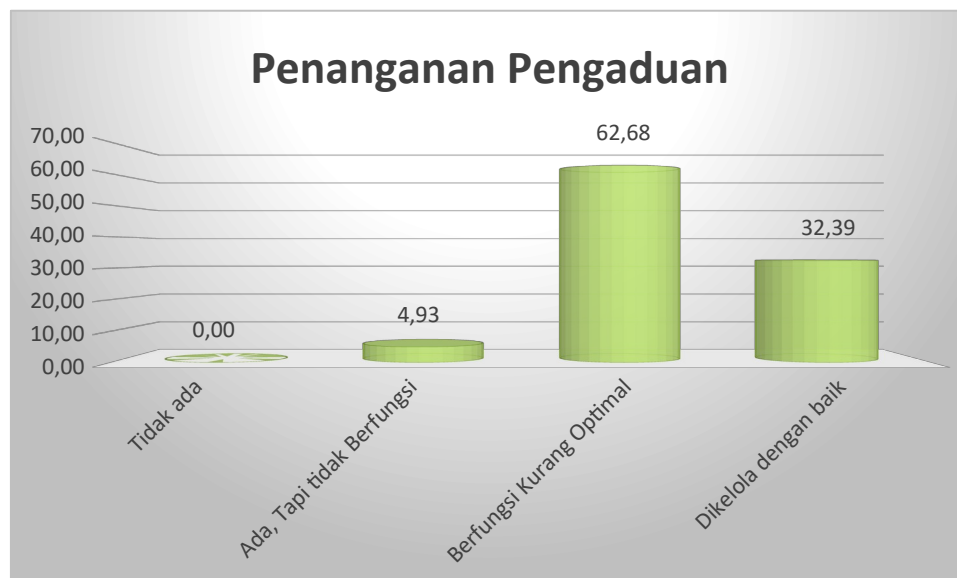
U6 Kompetensi Petugas



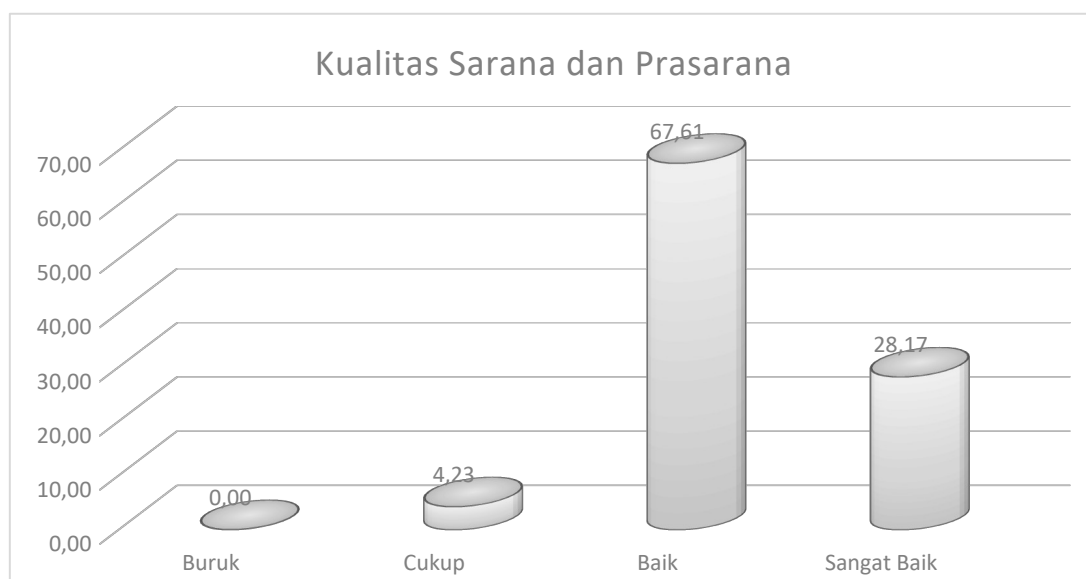
U7 Perilaku Petugas Pelayanan



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.
☐ 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
1. 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
☐ Tidak Mampu
2. Perilaku Pelaksana : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas di Dinas Sosial Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan?
Mark Only one oval.
3. 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
4. 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
5. Saran dan masukan :
.....

RUANG PELAYANAN SATU PINTU DINAS SOSIAL KABUPATEN BATOLA



DOKUMENTASI FKP RAKOR INTERNAL BERDASARKAN SURAT NOMOR: 13/DINSOS/2025 Tentang Pelaksanaan Pelayanan SLRT Dinas Sosial



Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Secara Online

