



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2022
(Semester I)**

A photograph of a bridge over a river at sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright reflection on the water. The bridge's structure is visible, and the sky is a mix of orange and blue.

**DINAS SOSIAL
KOTA PONTIANAK
2022**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena berkat Rahmat dan Karunia Nya sehingga Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak dapat diselesaikan.

Melalui Survey Kepuasan Masyarakat 2022 Semester I ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat diketahui Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Pontianak

Adapun tujuan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Sosial Kota Pontianak, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur penyelenggaraan pelayanan yang di nilai oleh masyarakat masih kurang baik sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan.

Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi dalam upaya peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah di masa yang akan datang.

Pontianak , Juni 2022

Kepala Dinas Sosial
Kota Pontianak



dr. Darmanelly, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19620615 198812 2 002



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
1. Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	1
2. Tujuan dan Sasaran	2
3. Ruang Lingkup Kajian	2
4. Pengertian Umum	3
5. Metode Survey	4
5.1 Periode Survey	4
5.2 Metode Penelitian	4
5.3 Penetapan Responden	4
5.4 Pengolahan Data	4
5.5 Penetapan Mutu Pelayanan.....	5
6. Hasil Survey SKM	5
7. Kesimpulan	6
8. Rekomendasi	6



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN UMUM PADA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK

I. PENDAHULUAN

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor : 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor : 32 Tahun 2004, memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat dengan prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal itu dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat disamping sebagai sebagai pelimpahan pelimpahan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab berdasarkan prinsip-prinsip Demokrasi peran serta masyarakat dan pemerataan keadilan. Dengan demikian maka tanggung jawab pelayanan Pemerintah terhadap masyarakat menjadi nyata, terutama bagi Unit kerja yang kedudukannya langsung berhubungan dengan masyarakat dimana sasarannya adalah meningkatnya efisiensi dan efektifitas pelayanan sekaligus menampung aspirasi masyarakat.

Kinerja pelayanan aparatur pemerintah Dinas Sosial Kota Pontianak perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Beberapa dasar acuan yang dapat dijadikan pedoman untuk menyusun SKM dalam rangka meningkatkan pelayanan umum, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan beberapa petunjuk sebagai berikut :

1. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2016 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
3. Tranparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Selain itu Pemerintah Kota Pontianak juga telah mengeluarkan beberapa Instruksi yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelaksanaan Pelayanan umum dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak antara lain :

1. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 03 Tahun 2003 Tentang Peningkatan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 04 Tahun 2005 Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.



3. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 05 Tahun 2005 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Untuk itu guna menindaklanjuti Instruksi tersebut Dinas Sosial Kota Pontianak melakukan survey Kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum yang ada pada Dinas Sosial Kota Pontianak. Adapun tujuan utama dalam pengukuran SKM adalah mengetahui tingkat kinerja pelayanan serta pengukuran SKM dilakukan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan Kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Manfaat penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Untuk mengetahui Kinerja Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Sosial Kota Pontianak.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya perbaikan.

2. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum Dinas Sosial Kota Pontianak adalah :

1. Mendapat gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum yang diselenggarakan di Dinas Sosial Kota Pontianak.
2. Mendapatkan informasi tentang unsur penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka perbaikan pelayanan.

3. RUANG LINGKUP KAJIAN

Pelaksanaan kegiatan survey SKM diselenggarakan di Wilayah Kota Pontianak dengan sasaran masyarakat yang meminta rekomendasi BPJS, konsultasi masalah jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin melalui Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT), masyarakat yang akan melakukan kunjungan ke Pusat layanan Anak Terpadu (PLAT), dan pelayanan rehabilitasi sosial pada Dinas Sosial Kota Pontianak. Survey dilaksanakan selama 6 (enam) bulan dari bulan Januari sampai dengan Juni 2022.



4. PENGERTIAN UMUM

Pengertian Umum yang dijadikan dasar untuk penyamaan persepsi diantaranya :

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang Tingkat Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
4. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilai masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Biaya pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besar dan tatacara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
6. Responden adalah penerima pelayanan publik yang ada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, ada minimal 9 Unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya /tarif
5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana



5. METODE SURVEY

5.1 Periode Survey

Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public terhadap layanan public yang diberikan kepada masyarakat. Survey ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survey dilakukan selama 6 bulan. survey ini bersifat komperhensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evakuasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan public dan melihat kecenderungan layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan public. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

5.2 Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

5.3 Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan sebanyak 300 responden dari masyarakat yang meminta rekomendasi BPJS, konsultasi masalah jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin, pelayanan di Sekretariat SLRT, masyarakat yang akan melakukan kunjungan ke PLAT, dan pelayanan rehabilitasi soial pada Dinas Sosial Kota Pontianak.

5.4 Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayan. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR Per Unsur} = \text{Jumlah Nilai per unsur} : \text{Jumlah Responden}$$



Jumlah NRR SKM tertimbang = NRR per unsur x 0,11

SKM Unit Pelayanan = NRR SKM tertimbang x 25

5.5 Penetapan Mutu Pelayanan

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

6. HASIL SURVEY SKM

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan pelayanan	3,080
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan	3,510
3.	Waktu Pelayanan	3,080
4.	Biaya /tarif	4,000
5.	Produk, spesifikasi jenis pelayanan	3,290
6.	Kompetensi pelaksana	3,300
7.	Perilaku pelaksana	3,413
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,513
9.	Sarana dan prasarana	4,000

Dari hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,11), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Dinas Sosial Kota Pontianak adalah 3,40 berdasarkan indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi $3,43 \times 25 = 85,76$
- Mutu Pelayanan A
- Kinerja Unit Pelayanan Dinas Sosial adalah **Sangat Baik**

7. KESIMPULAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil survey adalah sebagai berikut :



1. Nilai SKM setelah dikonversi dapat disimpulkan Kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pontianak Tahun 2022 Semester I adalah ***Sangat Baik***.

8. REKOMENDASI

Beberapa hal yang direkomendasikan dari hasil survey adalah sebagai berikut :

- a. Semua unsur (Sembilan Unsur) pelayanan yang telah dievaluasi menunjukkan nilai Sangat Baik (A) namun hal itu harus di tingkatkan kualitas pelayanannya menuju pelayanan prima. Hal itu tentu tidak mudah mengingat masyarakat saat ini sangat kritis dan sangat peduli dengan pelayanan pemerintah, hal ini merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah untuk lebih dapat meningkatkan kinerjanya selaku pelayan masyarakat.
- b. Nilai tertinggi adalah item Biaya/Tarif hal ini karena seluruh pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial adalah gratis sesuai dengan surat edaran Walikota Pontianak terkait larangan pungli, sehingga Dinas Sosial melaksanakan instruksi tersebut dengan ketat. Masyarakat juga sadar bahwa memberikan bayaran terhadap pelayanan yang sifatnya gratis dapat merugikan pihak yang mendapatkan bayaran. Sedangkan item dengan nilai terendah adalah Waktu pelayanan, hal ini disebabkan kurangnya jumlah pegawai, sehingga siapapun yang memang dapat membantu melakukan pelayanan akan dimaksimalkan sehingga pelayanan masyarakat tetap dapat berjalan lancar.
- c. Pelayanan dengan nilai terendah adalah point persyaratan layanan, kita belum mengintegrasikan persyaratan dimasing masing layanan, jadi pengguna layanan masih menyediakan foto copy identitas beberapa rangkap untuk digunakan dalam setiap pelayanan yang dibutuhkan.
- d. Perlu dilatih atau kalau perlu dididik khususnya bagi petugas yang menangani pelayanan langsung rekomendasi BPJS, konsultasi masalah jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin, serta Sekretariat SLRT yang melayani pengaduan masyarakat, masyarakat yang akan melakukan kunjungan ke PLAT, dan pelayanan rehabilitasi sosial pada Dinas Sosial Kota Pontianak, berdasarkan tren, dari tahun ke tahun permasalahan sosial semakin kompleks, maka perlu adanya peningkatan kapasitas bagi pemberi pelayanan.