

LAPORAN

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN SOSIAL
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA
BERENCANA KABUPATEN SANGGAU
TAHUN 2023**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhandasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur yang nota bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan sertatidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT". Survey ini dilakukan untuk dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau lebih maksimal.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Semester Dua Tahun Anggaran 2021 yang dilaksanakan di Dinas Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 06 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Bupati Sanggau Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau.

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 masalah sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau.

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; Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana

Kabupaten Sanggau meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
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 Pelayanan
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 pelaknameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.6. Manfaat

Outcome (kegunaan) / hasil survey ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi sekaligus evaluasi bagi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau dan *stakeholder* terkait untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan dimasa- masa yang akan datang.

1.7. Profil SKPD dan Sumber Daya Aparatur

Keberadaan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau tertuang dalam Peraturan Bupati Sanggau Nomor 79 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau.

Dalam rangka mewujudkan Visi melalui Misi yang telah ditetapkan dalam RPJMD 2019-2024, maka diperlukan kerangka yang jelas pada setiap misi mengenai tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Tujuan dan sasaran pada setiap misi akan memberikan arahan bagi pelaksanaan setiap urusan Pemerintahan Daerah baik urusan wajib maupun urusan pilihan. Visi Bupati terpilih 2019 telah dirumuskan menjadi Visi Pemerintah Kabupaten Sanggau dan dituangkan kedalam Rencana Panjang Jangka Menengah Daerah Kabupaten Sanggau 2019-2024 adalah "SANGGAU MAJU DAN TERDEPAN".

Penjabaran makna untuk mencapai visi tersebut dengan mempertimbangkan potensi, kondisi, permasalahan, tantangan, dan peluang yang ada di Kabupaten Sanggau serta mempertimbangkan budaya yang hidup dalam masyarakat, maka Visi tersebut dituangkan ke dalam 6 misi sebagai berikut :

1. Membangun dan meningkatkan infrastruktur, sarana dan prasarana publik yang berkualitas, adil, berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
2. Mewujudkan masyarakat yang cerdas, sehat, bermartabat dan berdaya saing.
3. Meningkatkan taraf hidup masyarakat berbasis ekonomi kerakyatan dan nilai-nilai kearifan lokal.
4. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. Meningkatkan tata kehidupan sosial masyarakat yang harmonis, religius, berbudaya dan demokratis.
5. Meningkatkan ketentraman dan ketertiban masyarakat. Meningkatkan pembangunan berbasis desa dan kawasan perdesaan.
6. Meningkatkan percepatan pembangunan wilayah perbatasan yang bersinergi dengan pemerintah provinsi dan pemerintah pusat.

Tugas Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana adalah membantu Bupati melaksanakan urusan penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun fungsi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana adalah sebagai berikut :

1. Perumusan program kerja di bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana;
2. Perumusan kebijakan di bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana;
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana;
4. Pengkoordinasian dan pembinaan teknis di bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana;
5. Penyelenggaraan unsur penunjang urusan pemerintahan di bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana;
7. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau;
8. Pelaksanaan administrasi Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana; dan
9. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Bupati di bidang Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan urusan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau hingga saat ini memiliki personil sebanyak 32 orang yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Disamping itu terdapat pula Tenaga Kontrak yang bekerja untuk mendukung tugas-tugas perkantoran, sebanyak 22 (Dua Puluh dua) orang. Adapun susunan kepegawaian Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau dapat digambarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.1. Kelompok Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan

No.	Jenis Jabatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Struktural	4	6	10
2.	Analisis Kebijakan	0	6	6
3.	Pekerja Sosial	1	2	3
4.	Penggerak Swadaya Masyarakat		0	1
5.	Penyuluh Sosial		1	1
6.	Penyuluh Keluarga Berencana		1	1
7.	Penata Kependudukan dan KB	1		1
5.	Pelaksana	5	5	12
Total		11	21	32

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2023

Tabel 1.2. Kelompok Pegawai Berdasarkan Jenis Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Pasca Sarjana (S2)	4	5	9
2.	Sarjana (S1)	2	10	12
3.	Diploma	2	3	3
4.	SLTA	2	2	4
5.	SLTP		1	1
6.	SD	1		1
Total		11	21	32

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2023

Tabel 1.3. Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan

No.	Tingkat Golongan	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1.	Pembina Utama Muda (IV /c)	1		1
3.	Pembina (IV/a)	2	1	3
4.	Penata Tingkat I (III/d)	2	11	13
5.	Penata (III/c)		5	5
6.	Penata Muda Tingkat I (III/b)	2	3	5
7.	Penata Muda (III/a)	1	1	2
9.	Pengatur (II/c)	1	1	2
10.	Juru Tk. I (I/d)	1		1
Jumlah		11	23	32

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2023

1.8. Metode

1.8.1. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- a. Bagian dari kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian yaitu:
 - Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
 - Bagian II Identitas Petugas Pencatat berisi data pencatat.
 - Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

- b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

1.8.2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a. Penetapan responden melalui kunjungan tamu yang datang ke Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau guna keperluan pelayanan publik diantaranya konsultasi/koordinasi, pengajuan penerbitan pertimbangan teknis rekomendasi, pengajuan pengusulan Bantuan Sosial, Hibah, dan penerima layanan lainnya.
- b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - Lokasi pengumpulan data di lingkungan kantor Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau;
 - Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan Semester I yaitu pada bulan Januari s/d Juni 2023.

1.8.3. Pengolahan Data

- a. Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Bobot}} = \frac{1}{9} =$$

Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (**0,111**) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per}}{\text{Total Unsur yang}} \times \text{Nilai rata-rata}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagaiberikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- b. Perangkat Pengolahan Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara
- Secara manual;
 - Menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

1.8.4. Pelaporan

- a. Indeks per Unsur Pelayanan Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.
- b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan dimulai terhadap unsur yang mempunyainilai paling rendah.

1.9. Jadwal Pelaksanaan

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau dilaksanakan pada Semester I mulai bulan Januari s.d. Juni 2023.

BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM

2.1. Profil / Karakteristik Responden

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

Adapun responden yang diambil adalah masyarakat pengguna pelayanan publik DINSOSP3AKB tahun ini adalah mencakup pelayanan Rekomendasi Konsultasi/Koordinasi Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana. Sedangkan tentang karakteristik responden berdasarkan 5 (lima) kategori yang akan di analisa yaitu meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama.

2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan, perlu dilakukan analisa karakteristik responden berdasarkan kelompok umur/usia sehingga dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan padapeningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan usia. Dari 27 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel.

Tabel 2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Kategori Usia	Jumlah Responden	
		Orang	Persen
1	19-25 Tahun	21	14 %
2	26-30 Tahun	24	16 %
3	31-35 Tahun	35	23,4%
4	36-40 Tahun	15	10 %

5	41-45 Tahun	21	14 %
6	46-50 Tahun	12	8 %
7	51-55 Tahun	9	6 %
8	>56	13	8,6 %
Total		150	100 %

Sumber : diolah dari data primer IKM 2023

2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel jenis kelamin responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel.

Tabel 2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	Persen
1	Laki-laki	70	47 %
2	Perempuan	80	53%
Total		150	100 %

Sumber : diolah dari data primer IKM 2023

2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada tabel.

Tabel 2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		Orang	Persen
1	SD	18	12 %
2	SMP	35	23 %
3	SMA	58	39%
4	D1-D3	23	15%
5	D4-S1	13	9%
6	S2	2	1%
Total		150	100.00

Sumber : diolah dari data primer IKM 2023

2.2. Data Kuesioner

Data kuesioner yang berhasil dihimpun mulai bulan Januari sampai dengan Juni 2023 berjumlah 150 (seratus lima puluh) responden, yang seluruhnya merupakan responden pelayanan yang menyangkut Kegiatan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana. Data kuesioner tersebut merupakan rekapitulasi dari penilaian setiap responden yang memberikan point disetiap unsur-unsur pelayanan. Berikut data responden yang terangkum pada table berikut.

Tabel 2.4. Nilai Data Kuesioner per Unsur Pelayanan Bulan Januari sd Juni 2023

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
No.	Unsur Pelayanan								Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan								3,340
U2	Prosedur Pelayanan								3,384
U3	Kecepatan Pelayanan								3,330
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya								3,990
U5	Kesesuaian Pelayanan								3,380
U6	Kompetensi Petugas								3,480
U7	Perilaku Petugas Pelayanan								3,440
U8	Penanganan Pengaduan								3,320
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana								3,830

2.2. Hasil Perhitungan SKM

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau semester I Tahun 2023 pada 150 responden yang telah dimintai pendapat mengenai pelayanan yang diberikan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan setiap unsur akan dijumlahkan dengan rumus ($\sum \text{nilai/unsur}$) kemudian dibagi dengan jumlah responden dan menghasilkan nilai rata-rata (NRR/unsur). Untuk mendapatkan nilai akhir tertimbang (NRR Tetimbang*), setiap rata-rata unsur akan dikali dengan (0.111). Nilai akhir total keseluruhan pelayanan akan didapatkan setelah nilai total dari tetimbang dikali dengan 25 (NRR Tetimbang**).

Kemudian untuk mendapatkan jumlah nilai unsur pada setiap unsur pelayanan, dilakukan pernghitungan dari rata-rata setiap unsur dikali 25 (NRR x 25) dan akan menentukan dari mutu pelayanan yang masuk dalam kategori

Sangat Baik (A) (88,31 –100), **Baik (B)** (76,61-88,30), **Kurang Baik (C)** (65,00-76,60) dan **Tidak Baik (D)** (25,00-64,99). Berikut nilai perhitungan dari 4 data responden yang telah diolah seperti pada Tabel.

Tabel 2.5. Perhitungan Nilai SKM per Unsur dalam Bentuk Mutu Pelayanan

SNilai /Unsur	334	335	333	399	338	348	344	332	383	
NRR / Unsur	3,340	3,384	3,330	3,990	3,380	3,480	3,440	3,320	3,830	
NRR tertbg/ unsur	0,371	0,376	0,370	0,443	0,375	0,386	0,382	0,369	0,425	
IKM Unit pelayanan								*)	**)	
								3,496	87,395	

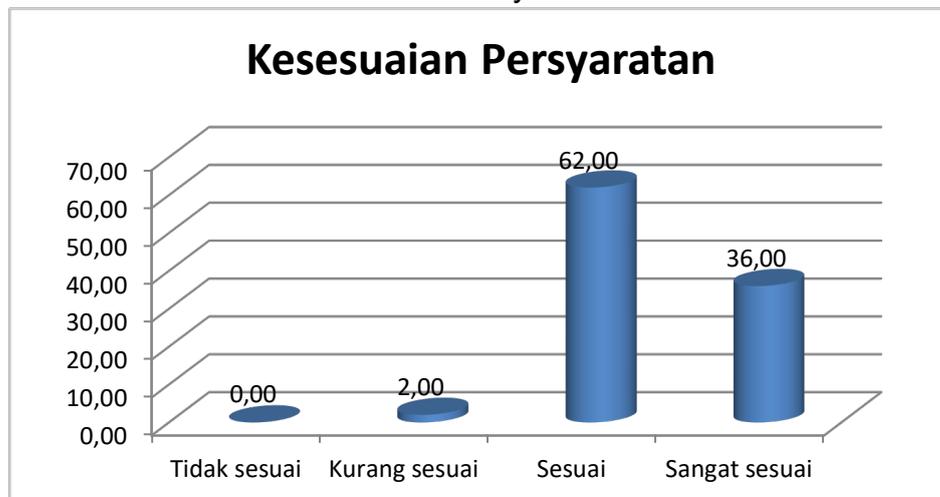
2.3. Uraian Hasil Nilai Persepsi Per Unsur

Nilai persepsi pada setiap 9 (Sembilan) unsur penilaian yang diberikan responden, akan dijelaskan melalui tabel dan grafik untuk menggambarkan mutu dan kualitas setiap pelayanan.

2.3.1. Kesesuaian Persyaratan

Kesesuaian Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

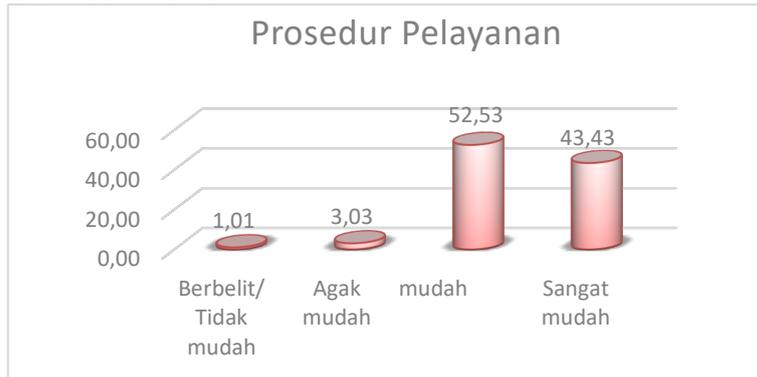
Gambar 2.1. Grafik Kesesuaian Persyaratan



2.3.2. Kesesuaian Prosedur

Kesesuaian prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

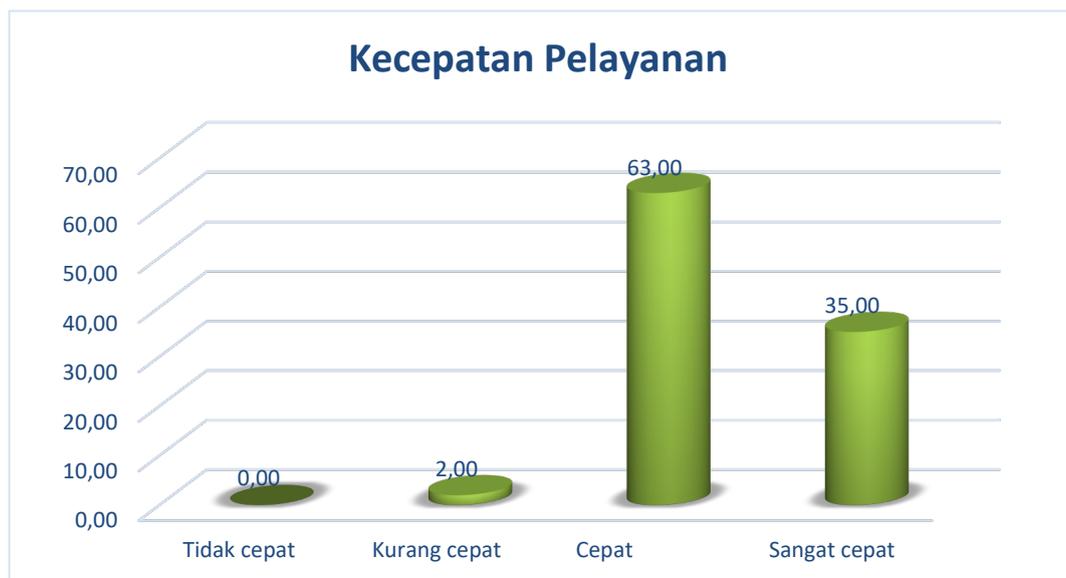
Gambar 2.3. Grafik Kesesuaian Prosedur



2.3.3. Kesesuaian Waktu

Kesesuaian waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kecepatan pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

Gambar 2.4. Grafik Kesesuaian Waktu

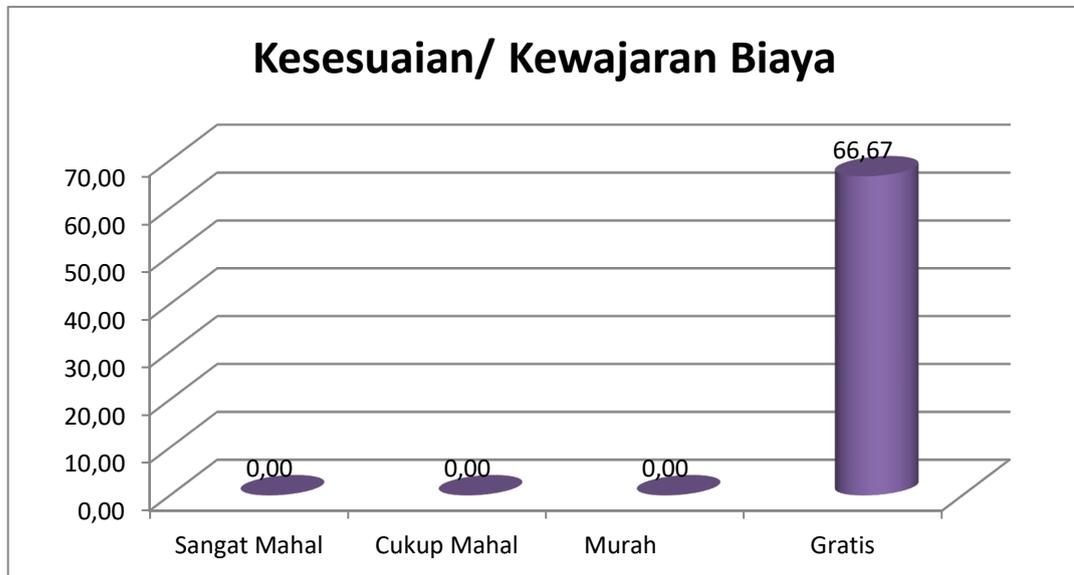


2.3.4. Kesesuaian Biaya/Tariff

Kesesuaian biaya atau tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada

penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

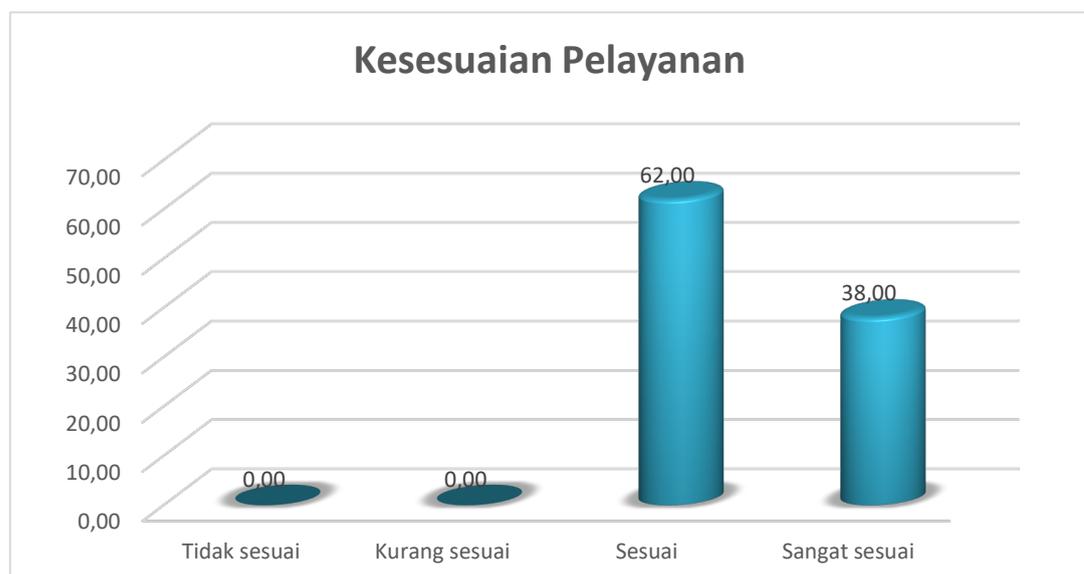
Gambar 2.5. Grafik Kesesuaian Biaya



2.3.5. Kesesuaian Pelayanan

Kesesuaian produk adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan. Lebih lanjut penilaian terhadap kesesuaian produk pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

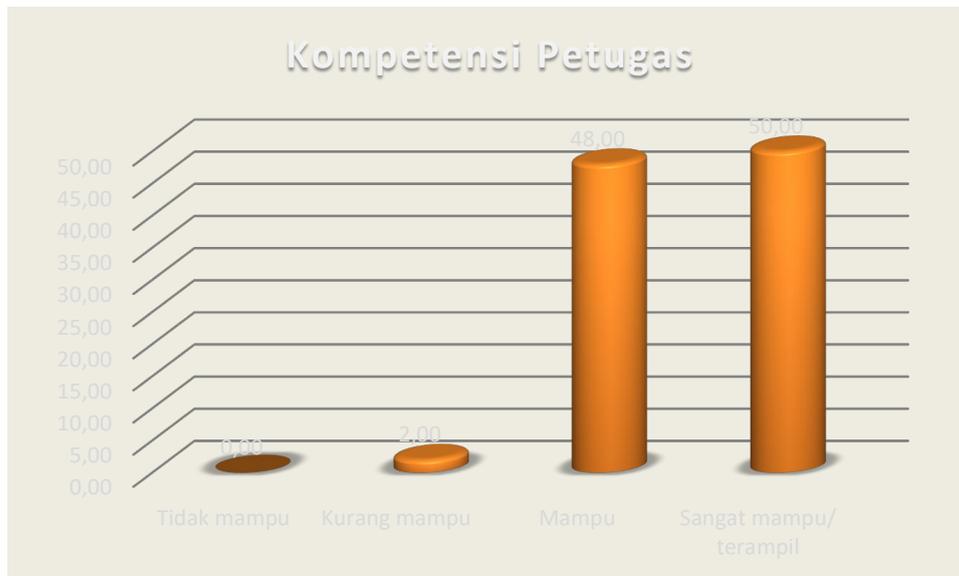
Gambar 2.6. Grafik Kesesuaian Pelayanan



2.3.6. Kesesuaian Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi petugas dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

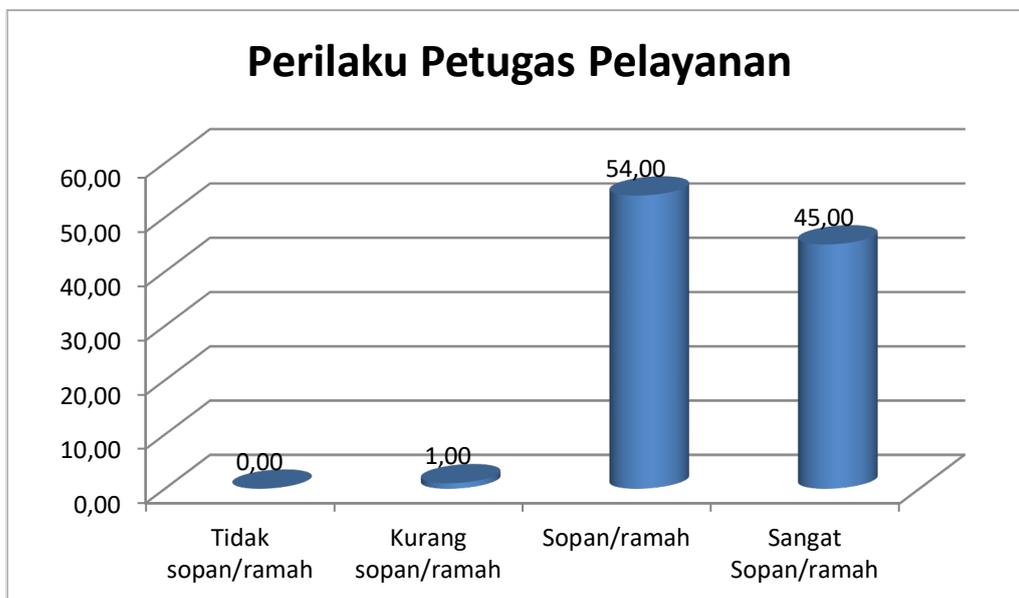
Gambar 2.7. Grafik Kompetensi Petugas



2.3.7. Kesesuaian Perilaku Petugas

Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku petugas dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

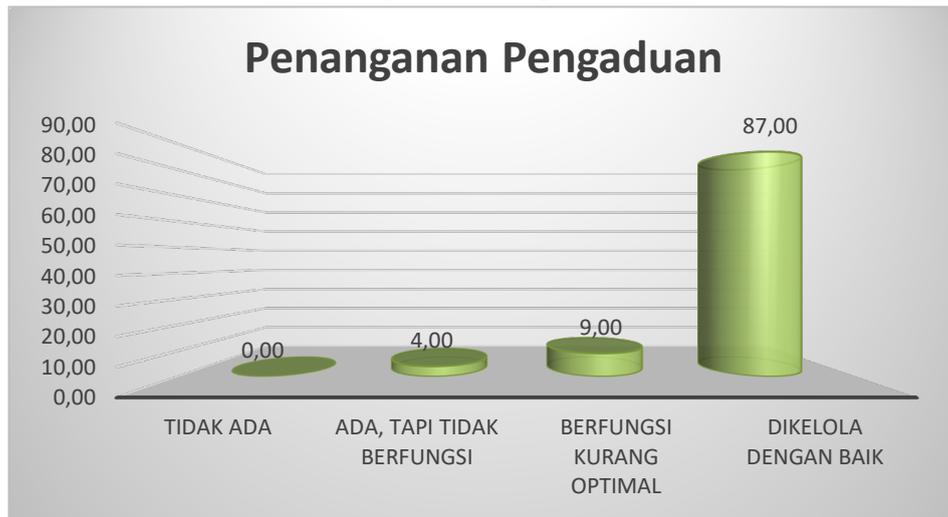
Gambar 2.7. Grafik Kompetensi Petugas



2.3.8. Kesesuaian Penanganan Pengaduan

Kesesuaian maklumat pelayanan merupakan komitmen yang harus diterapkan dan bersedia menerima sanksi apabila tidak dilaksanakan selama memberikan pelayanan. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kualitas maklumat pelayanan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

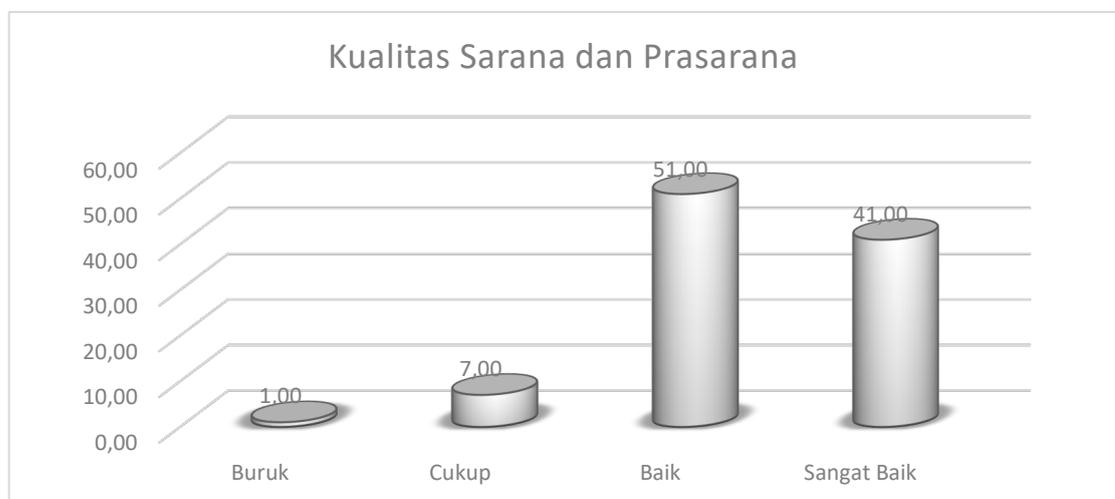
Gambar 2.8. Grafik Penanganan Pengaduan



2.3.9. Kesesuaian Kualitas Sarana dan Prasarana

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dapat dilihat pada tabel serta secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut.

Gambar 2.9. Grafik Kesesuaian Kualitas Sarana dan Prasarana



2.4. Saran-saran Perbaikan dari Responden

Dari catatan yang berhasil dihimpun, bahwa terdapat hal penting yang menjadi sorotan para pengguna layanan yaitu, sebagai berikut :

- a. Agar petugas mengutamakan pelayanan masyarakat yang berasal dari luar kota.
- b. Sarannya supaya pembuatan surat rekomendasi lebih cepat lagi dari pada waktu yang ditentukan.
- c. Sarannya semoga pelayanan yg diberikan dapat disampaikan petugas dengan baik dan sesuai dengan jadwal yg disediakan, terimakasih.
- d. Kualitas pelayanan saat ini agar dipertahankan dan jika memungkinkan untuk ditingkatkan.

2.5. Hasil Analisa

Hasil analisa beberapa karakteristik dari 150 responden atau pengguna jasa layanan DINSOSP3AKB pada Semester I Tahun 2023 adalah penerima layanan umumnya berusia 31 hingga 35 tahun dengan Mutu Pelayanan di kategori “**B (Baik)**” dengan nilai **87,42**. Penilaian mutu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan menunjukkan, bahwa unsur **Keseuaian /Kewajaran Biaya** memiliki nilai yang paling tinggi jika dibandingkan dengan 8 unsur lainnya yaitu dengan rata-rata nilai 3,340 . Sedangkan unsur **Kecepatan Pelayanan** memiliki nilai yang paling rendah diantara unsur lainnya dengan nilai rata-rata **2,65**.

2.6. Deskripsi Kelebihan & Kelemahan Setiap Unsur

1. Kesesuaian Persyaratan

Pada unsur persyaratan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,69 telah ditetapkan persyaratan setiap berkas pengajuan pelayanan di DINSOSP3AKB sehinggaberkas yang lengkap mendapat pelayanan oleh petugas. Upaya yang lebih harus dilakukan pada setiap pelayanan adalah memperluas informasi persyaratan pelayanan, yang dapat sebarakan secara digital maupun dalam bentuk leaflet atau banner.

2. Prosedur Pelayanan

Pada unsur prosedur yang mendapat predikat baik dengan nilai 2,76 telah sesuai dengan SOP pelayanan di DINSOSP3AKB dan upaya lebih

yang harus dilakukan adalah pemahaman petugas terhadap SOP yang ada.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Pada unsur kecepatan atau waktu pelayanan yang mendapat predikat dengan nilai 2,65 telah disesuaikan dengan SOP pelayanan, namun kecepatan pelayanan masih menjadi perhatian khusus dan upaya lebih yang harus dilakukan karena merupakan nilai paling rendah dibandingkan 8 unsur lainnya adapun aspek penilaian ini adalah kesiapan petugas dan proses mekanisme setiap berkas pengajuan.

4. Kesesuaian Kewajaran Biaya/Tarif

Pada unsur kesesuaian/kewajaran biaya yang mendapat predikat sangat baik dengan nilai 3.69 dan merupakan unsur penilaian paling tinggi dan telah mencerminkan *clean government* dan seluruh pelayanan telah ditetapkan gratis.

5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Pada unsur kesesuaian produk pelayanan yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,04 mencerminkan kesesuaian antara berkas pengajuan dengan pelayanan yang diberikan dan upaya lebih yang harus dilakukan adalah mengefisienkan persyaratan, prosedur dan kemudahan pengajuan.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Pada unsur kompetensi petugas yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,25 atau telah sesuai dengan kompetensinya dan upaya lebih yang harus dilakukan adalah meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Pada unsur perilaku petugas yang mendapat predikat baik dengan nilai 3,18 atau telah sesuai dengan perilaku yang diharapkan dan upaya lebih yang harus dilakukan adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Pada unsur maklumat pelayanan merupakan komitmen pelayanan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang mendapat predikat sangat baik dengan nilai 3,05 dan telah sesuai harapan dan cukup memadai.

9. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pada unsur Penanganan pengaduan yang mendapat predikat sangat baik dengan nilai 2,70 telah sesuai harapan dan upaya lebih yang harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

2.7. Tindak Lanjut Hasil SKM

Dalam rangka memberikan pelayanan serta meningkatkan mutu pelayanan yang secepat mungkin, sehingga badan pelayanan publik dituntut untuk memberikan tindak lanjut terkait hasil persepsi masyarakat atas penilaian kepuasan pelayanan secara per triwulan. Setiap jenis layanan memberikan analisa berdasarkan nilai mutu pelayanan dan memberikan tanggapan tindak lanjut secara jangka pendek dan jangka panjang terkait apayang dianggap masih kurang optimal. Berikut beberapa tindak lanjut dari setiap jenis layanan yang terdapat pada DINSOSP3AKB.

Tabel 2.7.1 Tindak Lanjut Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Saran / Keluhan	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kesesuaian Persyaratan	3,04	Syarat-syarat pelayanan dapat disederhanakan	Mengefisiensikan waktu pelayanan seminimal mungkin.	Tahun 2023	Bidang/ Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	2,76	<ul style="list-style-type: none">- Perlu peningkatan sosialisai- Mengadakan Pelayanan secara online.	<ul style="list-style-type: none">- Menampilkan informasi terkait produk layanan dengan dipajang diruang layanan, pamflet, brosur, media sosial dan website;- Memberikan Kemudahan dalam mengakses pelayanan.	Tahun 2023	Bidang/ Sekretariat
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,65	Pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama	Agar petugas stanby ditempat dan mengutamakan masyarakat luao kota	Tahun 2023	Bidang

4	Kesesuaian Kewajaran Biaya/Tarif	3.69	Sesuai asa pelayanan public, gratis tandapa dipungut biaya	Sudah berjalan baik dan sesuai	Tahun 2023	Sekretariat
5	Kesesuaian Pelayanan	3,04	Supaya syarat pelayanan dapat disosialisasikan agar diketahui publik	Mengupayakan seluruh persyaratan pelayanan untuk di tampilkan di ruang pelayanan dan website.	Tahun 2023	Bidang
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,25	Petugas agar lebih sopandan ramah dalam memberikan pelayanan	Menempatkan petugas pelayanan sesuai dengan bidang yang dikuasai atau melakukan pembekalan kepada petugas agar menguasai tupoksinya	Tahun 2023	Sekretariat
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18	Petugas agar lebih sopandan ramah dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Penempatan petugas yang sesuai untuk pelayanan; - Pemberian pelatihan mengenai pelayanan prima; - pemberian reward/ apresiasi untuk petugas pelayanan terbaik; - Pemberian punishment/hukuman untuk petugas pelayanan yang buruk. 	Tahun 2023	Sekretariat
8	Maklumat Pelayanan			Meningkatkan kualitas dan kenyamanan sarana dan prasarana terkait pelayanan publik.	Tahun 2023	Sekretariat
9	Kualitas Sarana dan Prasarana			Mengupayakan pengelolaan pengaduan, dengan memberikan akses pelayanan pengaduan secara online melalui link google form.	Tahun 2023	Sekretariat

BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada DINSOSP3AKB Semester I Tahun 2023 yang berjumlah 9 unsur yakni mencakup persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya/tarif layanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana layanan, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan dinilai atau masuk dalam kategori mutu pelayanan “**B (Baik)**” dengan nilai **87,42**. Namun demikian, terdapat beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan yakni terkait dengan efektifitas dan efisiensi waktu pelayanan yang masih kurang optimal sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan seperti pembinaan terhadap petugas pelayanan, penyederhanaan proses dan prosedur pelayanan, serta kemudahan dalam mengakses pelayanan.

3.2. Saran/Rekomendasi

Survey Indek Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dicapai oleh DINSOSP3AKB Kab. Sanggau pada semester I Tahun 2023, akan terus ditingkatkan. Sebagai tindak lanjutnya kedepan perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan melalui pengembangan SDM Petugas pelayanan maupun pengembangan teknologi pelayanan untuk memberikan waktu pelayanan yang mudah dan cepat.

Sanggau, 20 Juni 2023

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan

Perempuan, Perlindungan Anak dan

Keluarga Berencana Kabupaten Sanggau,



Drs. ALOYSIUS YANTO, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 196409091994121003