

# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN POSO  
TAHUN 2024**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dinas Sosial Kabupaten Poso sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggungjawab dan memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial di Kabupaten Poso, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tentu perlu mengoptimalkan berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sarana penunjang yang dimiliki.

Setiap lembaga pemerintah sebaiknya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan salah satunya untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta berbagai peraturan pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan hendaknya memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Poso.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Hal ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

#### **1.2. Dasar Hukum**

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai pedoman dan acuan bagi Dinas Sosial Kabupaten Poso untuk meningkatkan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tujuan dilaksanakannya survei ini untuk mengetahui kelebihan, kelemahan, serta kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat diketahui tingkat kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan Dinas Sosial Kabupaten Poso.

### **1.4. Sasaran**

- a. Masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Poso
- b. Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan



## BAB II METODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara periodic terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam jangka waktu (Periode) tertentu. Survei pada Dinas Sosial Kabupaten dilakukan per semester, sehingga pada survei kali ini melakukan pengukuran pendapat publik dalam 6 bulan, yaitu periode Januari-Juni 2024. Survei ini menggunakan metode kualitatif. pengukuran terhadap variable menggunakan skala likert dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap layanan publik. Responden diminta pendapatnya terhadap pernyataan pernyataan yang disusun secara berjenjang, dengan cara memilih salah satu pernyataan yang tersedia dalam kuesioner. Teknik pengisian kuesioner oleh responden adalah dengan mengisi sendiri kuesioner kertas (lembar SKM) yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di front office. Data jawaban responden diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Analisis dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Sembilan unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus di bawah ini:

Untuk memperoleh nilai SKM unit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penelitin tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Data dan perhitungan indeks dilakukan dengan program computer. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9). Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

**a. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### **b. Nilai Indeks Pelayanan**

Nilai survei unit pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan x unsur. Data pendapat masyarakat pada kuesioner dikategorikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan menurut pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrument survei
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- c. Menentukan responden
- d. Melaksanakan survei
- e. Mengolah hasil survey
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil survey

Tahapan penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **2.1. Data Kuesioner**

SKM Periode Januari s/d Juni Tahun 2024 yang dilakukan secara swakelola oleh tim survey yang dibentuk Dinas Sosial Kabupaten Poso. Surveyor membagi kuesioner yang berisi pertanyaan tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada responden. Kuesioner yang telah diisi oleh responden sebagaimana pada lampiran laporan I. Kuesioner memuat tiga bagian isian meliputi:

##### **1. Karakteristik Responden**

Informasi yang terkait dengan karakteristik responden terdiri dari enam pertanyaan yang meliputi nama responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama responden

##### **2. Data Surveyor**

Informasi terkait surveyor pada kuesioner meliputi nama surveyor, Nomor Induk Pegawai (NIP), dan keterangan identitas lain yang dianggap relevan.

##### **3. Daftar Pertanyaan**

Butir-butir kuesioner terdiri dari Sembilan pertanyaan tertutup dengan pilihan berganda. Responden hanya mengisi dengan cara melingkar jawaban yang dianggap sesuai dengan pelayanan petugas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Poso. Unsur pelayanan yang diminta pendapat responden adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Kecepatan Pelayanan
- d. Kewajaran Biaya Pelayanan
- e. Kesesuaian Produk Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- h. Kualitas Sarana dan Prasarana
- i. Kualitas Penanganan Pengaduan

2.2. Deskripsi Hasil Analisis

1. Identitas Responden

Informasi tentang identitas responden yang dikumpulkan meliputi informasi tentang jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Responden survey kepuasan masyarakat berjumlah 43 Orang yang berusia 17 sampai 50 tahun. Data responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2  
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	19	40,43
2	Perempuan	28	59,57
		47	100

Tabel 3  
Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	2	4,25
2	SMP	9	19,15
3	SMA	20	42,56
4	S1	16	34,04
5	S2 Ke Atas	0	0,00
		47	100

Berdasarkan tabel 2 dan 3 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin terbanyak adalah perempuan mencapai 28 orang atau sebesar 59,57 persen. Dan menurut pendidikan terakhir yang ditempuh responden paling banyak tingkat SMA yaitu 20 orang atau sebesar 42,56 persen.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran terhadap Sembilan unsur pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Poso mendapatkan nilai indeks kepuasa masyarakat (IKM) sebesar 88,5 tahun 2023. Berdasarkan nilai IKM yang mencapai 88,5dengan NRR=3,54



tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Poso masuk dalam klasifikasi mutu pelayanan A dengan kategori sangat baik. Nilai IKM kategori sangat baik berada pada rentang nilai (interval) 81,26-100. Hasil penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan tahun 2023 sebagaimana tampak pada tabel di bawah ini.

Tabel 4  
 Nilai Rata-Rata (NRR) dan IKM menurut unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,60	89,89
2	Prosedur Pelayanan	3,60	89,89
3	Kecepatan Pelayanan	3,49	87,23
4	Biaya Pelayanan	4,00	100
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,53	88,30
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,57	89,36
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,57	89,36
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,51	87,77
9	Kualitas Penanganan Pengaduan	3,79	94,68

Tabel di atas menunjukkan unsur pelayanan yang mendapt nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur biaya pelayanan dengan nilai sempurna yaitu NRR=100. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pada dinas sosial tidak dipungut biaya atau gratis. Unsur pelayanan kualitas penanganan pengaduan juga mendapatkan nilai yang hasil sempurna, yaitu NRR=94,68. Hal ini menunjukkan masyarakat merasa puas terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Poso. Pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik dengan mutu pelayanan yang dikategorikan A.

Capaian NRR semua unsur di atas 3,40 sudah menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Poso pada umumnya sangat baik dan merasa puas. Akan tetapi terhadap unsur-unsur dengan NRR terendah, yaitu 3,49 pada unsur kecepatan pelayanan diperlukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Poso.

3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	Mengembangkan inovasi agar pelayanan lebih cepat terlaksana	2024	Dinas Sosial Kabupaten Poso

Berdasarkan hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Poso diperoleh nilai sebesar 90,72 atau berada pada kategori A (sangat baik). Walaupun SKM berada pada kategori sangat baik, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi pertimbangan untuk perbaikan terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Unsur pelayanan tersebut mendapatkan nilai terendah pada kecepatan pelayanan yang harus ditindaklanjuti dengan cara mengembangkan inovasi pelayanan secara online sehingga pelayanan lebih cepat dilaksanakan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Poso. Hasil SKM dipakai untuk peningkatan kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana, mekanisme dan prosedur dalam rangka meningkatkan citra pelayanan layanan sosial yang mudah, cepat, pasti dan transparan. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Poso dinilai “ Sangat Baik” oleh masyarakat. Hal tersebut terwakili dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 90,72 atau nilai “A” dengan kategori “Sangat Baik”. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, maka perlu dilakukan peningkatan dan pengembangan pelayanan yang berkonsentrasi pada aspek-aspek tertentu.

**Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Poso**



**FARIED AWAD, SE.,M.Si**  
NIP 19640505 199011 1 001



# LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN  
DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO  
TAHUN 2024

Nomor Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	4	3	4
13	3	3	3	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	4	3	3	4	3	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	3	3	4

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	4	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
TOTAL	169	169	164	188	166	168	168	165	178
NRR/Unsur	3,60	3,60	3,49	4,00	3,53	3,57	3,57	3,51	3,79
NRR Terbilang/Unsur	0,400	0,400	0,388	0,444	0,392	0,397	0,397	0,390	0,421
IKM Per Unsur	89,89	89,89	87,23	100,00	88,30	89,36	89,36	87,77	94,68
IKM Unit Pelayanan	90,72								

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL  
KABUPATEN POSO  
BULAN JUNI TAHUN 2024

NILAI IKM
90,72

NAMA LAYANAN : SANTUNAN DUKA DAN KESEHATAN GRATIS	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 47 ORANG
JENIS KELAMIN	: L = 19 ORANG / P = 28 ORANG
PENDIDIKAN	: SD = 2 ORANG
	SMP = 9 ORANG
	SMA = 20 ORANG
	S1 = 16 ORANG
	S2 = 0 ORANG
	S3 = 0 ORANG



FORM KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO

Tanggal Survey :

Jam Survey : ☐ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Nama Responden : .....  
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ Lainnya ..... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P *)
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
c. Mudah.	3
d. Sangat mudah.	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *)
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik.	4