



**LAPORAN HASIL  
TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
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. Tujuan**

Laporan Tindak Lanjut SKM yang disusun berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara terus-menerus.

## BAB II ISI LAPORAN

### 2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survey pengguna layanan kediklatan yang telah dilaksanakan pada pelatihan yang telah diselenggarakan pada semester I Tahun 2024, yaitu periode bulan Januari s.d Juni dengan keseluruhan populasi berjumlah 47 Orang. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap survey tersebut adalah sebagai berikut:

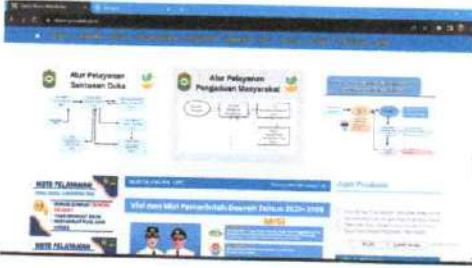

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	3,60	89,89
2	Prosedur Pelayanan	3,60	89,89
3	Kecepatan Pelayanan	3,49	87,23
4	Biaya Pelayanan	4,00	100
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,53	88,30
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,57	89,36
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,57	89,36
8	Kualitas Sarana dan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

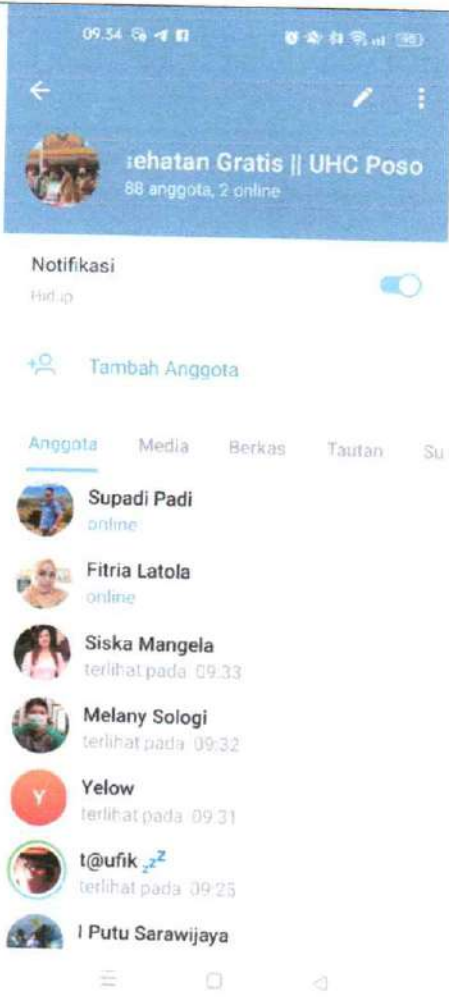
Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Dinas Sosial Kabupaten Poso adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah Responden : 47 Responden
- b. Nilai IKM : 90.72
- c. Kategori Mutu Pelayanan : Sangat Baik
- d. Nilai Mutu Pelayanan : A



## 2.2. Hasil Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Hasil Implementasi	Status	Dokumentasi
1	Melakukan sosialisasi dan publikasi tentang standar pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar diketahui oleh masyarakat/Pelaku usaha	Juni	Pembuatan dan Publikasi terkait alur pelaksanaan pelayanan melalui website instansi	Selesai	
2	Meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi SDM yang menangani pelayanan.	Juli-Desember	Peningkatan kualitas pelayanan dengan mengadakan shift pelayanan. Sehingga pelayanan tetap berjalan bahkan saat jam istirahat.	Selesai	

3	Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gratis	Juni-Desember	Melakukan pelayanan uhc secara online via grup telegram	Selesai	
---	--	---------------	---	---------	--

## BAB III PENUTUP

### 3.1. Kesimpulan

- a. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh Dinas Sosial Kabupaten Poso agar dalam pelaksanaan selanjutnya dapat berjalan dengan baik. sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya
- b. Dari 3 (tiga) rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut, maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Poso telah menindaklanjuti seluruh masukan evaluasi (100%).

### 3.2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh Dinas Sosial Kabupaten Poso sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan.
- b. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakuan secara periodic pada setiap semester, yaitu 6 (Enam) bulan sekali.

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Poso,



**FARIED AWAD, S.E., M.Si.**  
Pembina Utama Muda, IV/c  
NIP. 19640505 199011 1 001