

PEMERINTAH KABUPATEN LUWU

DINAS SOSIAL

LAPORAN  
PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE JULI – NOVEMBER 2024

JALAN PAHLAWAN NOMOR 1 BELOPA  
TELEPON/FAX ( 0471 ) 3316049  
BELOPA – KAB. LUWU 91994  
Website : <https://dinsos.luwukab.go.id>

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksanaan SKM .....	4
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	4
4.1 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
5.1 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
6.1 Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III HASIL PENGELOLAAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	8
4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
5.1 Rencana Tindak Lanjut.....	12
6.1 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>DOKUMENTASI SKM .....</b>	<b>18</b>
<b>KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG TIM SKM .....</b>	<b>19</b>
<b>PENGELOLAAN DATA HASIL SKM PER RESPONDEN PER UNSUR .....</b>	<b>23</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER</b>	

# **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 layanan publik 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 dan pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PAN RB Nomor 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.

Parameter dalam mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial sebagai salah satu penyedia layanan publik yang sangat penting di Kabupaten Luwu, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, telah dilakukan pengukuran atas kepuasan

masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh 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 Dinas Sosial Kabupaten Luwu sebagai salah satu penyedia layanan publik untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Tercapainya pelayanan prima diharapkan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

**2.2.1** Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**3.2.1** Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial kabupaten Luwu. Beberapa maksud dan tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- 1.3.1 Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2.3.1 Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3.3.1 Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- 4.3.1 Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan, antara lain :

- 1.3.1 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2.3.1 Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3.3.1 Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- 4.3.1 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara umum terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5.3.1 Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6.3.1 Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Dinas Sosial Kabupaten Luwu Kabupaten Luwu dibentuk sebagai tim yang melaksanakan keseluruhan proses dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner cetak dan digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keseluruhan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Luwu yaitu :

- 1.3.1 **Persyaratan** : merupakan suatu hal mendasar yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2.3.1 **Sistem, mekanisme dan prosedur** : adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3.3.1 **Waktu penyelesaian** : adalah terkait jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4.3.1 **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.
- 5.3.1 **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.
- 6.3.1 **Kompetensi pelaksana** : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam melakukan pelayanan
- 7.3.1 **Perilaku pelaksana** : berkaitan dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**8.3.1 Sarana dan prasarana :** **sarana** merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam membantu proses pelayanan untuk mencapai maksud dan tujuan, sedangkan **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti laptop/komputer, sedangkan prasarana terkait dengan benda yang tidak dapat bergerak seperti bangunan/Gedung.

**9.3.1 Penanganan pengaduan, saran dan masukan :** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut terkait layanan yang diberikan.

#### **4.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan yang sebelumnya diberikan petunjuk oleh petugas pelayanan dan selanjutnya diakses dengan melakukan *scan barcode* SKM atau mengakses *link google form* yang terdapat pada papan informasi layanan. Metode survei melalui pemanfaatan teknologi/digitalisasi ini dimaksudkan untuk efisiensi penggunaan bahan cetak dan secara perlahan melakukan transformasi pelayanan publik yang lebih mudah, transparan dan akuntabel..

#### **5.1 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) per semester atau 2 (dua) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester 2 dilakukan dengan rincian sebagai berikut :



**Tabel 2.1**  
Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Agustus – Oktober 2024	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	7

### 6.1 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan responden terlebih dahulu dilakukan dengan menentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu dalam kurun waktu 6 bulan adalah 90 orang dengan penarikan sampel sebanyak 50 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang dijadikan sampel survei sejumlah 50 orang dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
Karakteristik dan Indikator Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	14	28 %
		Perempuan	36	72 %
2	Pendidikan	SD/Sederajat	1	2 %
		SMP/Sederajat	1	2 %
		SMA/Sederajat	22	44 %
		S1/Sederajat	26	52 %
3	Jenis Layanan	Pelayanan Kepesertaan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan APBD dan APBN, DTKS, dan Bantuan Sosial Penyelesaian Studi	50	100 %

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan indikator jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan dengan jumlah 36 orang (72%), sedangkan laki-laki dengan jumlah 14 orang (28%). Indikator pendidikan dengan jumlah terbanyak yaitu S1/Sederajat dengan jumlah 26 orang (52%), SMA/Sederajat dengan jumlah 22 orang (44%), dan indikator pendidikan SD/Sederajat serta SMP/Sederajat dengan masing-masing jumlah 1 orang (2%).

#### 4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

**Tabel 3.2**  
Karakteristik dan Indikator Responden SKM

No.	Unsur Pelayanan	IKM per Unsur	Kategori
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,680	B
U2	Prosedur Pelayanan	3,620	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,580	B
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,920	B
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,667	B
U6	Kompetensi Petugas	3,735	B
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,640	B
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,840	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,620	B
IKM Unit Pelayanan		92,34	A /Sangat Baik

#### IKM per Unsur pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu Periode Juli - November Tahun 2024

IKM Unit pelayanan	3,693	92,337
--------------------	-------	--------

##### Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- \*)
- \*\*)
- NRR Per Unsur

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,680
U2	Prosedur Pelayanan	3,620
U3	Kecepatan Pelayanan	3,580
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,920
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,640
U6	Kompetensi Petugas	3,735

Add footer

Add header

NRR tertimbang = Jumlah kuesioner yang terisi  
= NRR per unsur x 0,111

U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,640
U8	Penanganan Pengaduan	3,620
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,840

IKM UNIT PELAYANAN :	92,34
----------------------	-------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 4.1.1 Terdapat 9 (sembilan) unsur dengan nilai rata-rata baik (B), kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya/tarif, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, dan penanganan pengaduan. Kesesuaian persyaratan memperoleh nilai rata-rata yang tinggi dikarenakan seluruh persyaratan yang menjadi syarat pelayanan dapat dengan mudah dipenuhi oleh pengguna layanan. Kesesuaian/ kewajaran biaya/tarif memperoleh nilai rata-rata yang tinggi karena seluruh layanan yang diberikan tidak menggunakan tarif atau gratis. Kualitas sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata yang tinggi dikarenakan fasilitas sarana prasarana penunjang layanan dalam kondisi baik tanpa kendala dan dapat digunakan selama proses pelayanan.
- 5.1.1 Unsur pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah yaitu unsur kecepatan pelayanan. Hal tersebut disebabkan salah satunya terkait jumlah pelaksana pelayanan yang tidak seimbang dengan jumlah yang akan dilayani. Selain itu, kemampuan dan kapasitas jaringan telekomunikasi dalam mendukung operasional aplikasi layanan yang terkadang mengalami masalah (*maintenance*) sehingga menghambat proses pelayanan.

- 6.1.1 Terdapat 9 (sembilan) unsur dengan nilai rata-rata baik (B), kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya/tarif, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, dan penanganan pengaduan. Kesesuaian persyaratan memperoleh nilai rata-rata yang tinggi dikarenakan seluruh persyaratan yang menjadi syarat pelayanan dapat dengan mudah dipenuhi oleh pengguna layanan. Kesesuaian/ kewajaran biaya/tarif memperoleh nilai rata-rata yang tinggi karena seluruh layanan yang diberikan tidak menggunakan tarif atau gratis. Perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan memperoleh nilai rata-rata yang tinggi dikarenakan perilaku petugas layanan tidak mencerminkan diskriminasi berdasarkan suku, ras, adat kebudayaan, dan agama, serta menindaklanjuti seluruh jenis pengaduan terhadap layanan yang disediakan.
- 7.1.1 Unsur pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah yaitu unsur kecepatan pelayanan. Hal tersebut disebabkan salah satunya terkait jumlah pelaksana pelayanan yang tidak seimbang dengan jumlah yang akan dilayani. Selain itu, kemampuan dan kapasitas jaringan dalam mendukung operasional aplikasi layanan yang terkadang mengalami masalah (*maintenance*) sehingga menghambat proses pelayanan.
- 8.1.1 Unsur layanan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu kesesuaian/kewajaran biaya. Kesesuaian/kewajaran biaya memperoleh nilai tertinggi dari seluruh unsur pelayanan dikarenakan semua jenis layanan yang diberikan tidak membebankan biaya apapun terhadap pengguna layanan sehingga menurut pengguna layanan, unsur tersebut merupakan hal yang paling mendasar dalam setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai media aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu ditindaklanjuti yaitu sebagai berikut :

- 4.1.1 Agar lebih di tingkatkan dalam pelayanan;
- 5.1.1 Agar lebih ditingkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- 6.1.1 Budaya pelayanan yang komunikatif dan responsif lebih ditingkatkan;
- 7.1.1 Publikasi terkait informasi jenis-jenis pelayanan agar dapat diakses lebih luas terutama dalam media digital.

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

- 4.1.1 Sarana prasarana masih memerlukan dukungan jaringan internet yang memadai serta konektivitas dengan daya akses yang lebih cepat;
- 5.1.1 Peningkatan jumlah petugas layanan yang memiliki kompetensi dalam melakukan pelayanan pengaduan terutama terhadap jenis-jenis layanan yang membutuhkan kecepatan waktu terhadap pengaduan yang ada.

## **5.1 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini memerlukan tindak lanjut pada semua unsur mulai yang terendah hingga yang tertinggi dengan mempertimbangkan perubahan kebijakan, kondisi dunia kerja, lingkungan sosial dan perkembangan teknologi informasi.

Adapun rencana tindak lanjut jangka pendek, jangka menengah dan atau jangka panjang diuraikan pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Meningkatkan sosialisidan informasi terkait prosedur pelayanan (secara langsung, media sosial, kanal digital, pamflet, <i>banner</i> , dan lain sebagainya)	√	√	√	√	Bidang Pemberdayaan Sosial
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Prosedur dan Pelayanan</b>	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan (kesesuaian SOP)	√	√	√	√	Sekretariat
2	<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>	<i>Redesign</i> ruang pelayanan dan menyediakan perlengkapan/peralatan pendukung pelayanan yang memadai	√				Sekretariat
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Melakukan pendampingan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Sekretariat
4	<b>Kecepatan Waktu Pelayanan</b>	Pemanfaatan dan efektifitas pengaduan melalui media publikasi digital	√	√	√	√	Bidang Pemberdayaan Sosial / Sekretariat
5	<b>Penanganan Pengaduan</b>	Memantau secara berkala pengaduan terutama melalui berbagai media publikasi digital	√	√	√	√	Bidang Pemberdayaan Sosial

### **6.1 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu telah dilaksanakan secara mandiri pada semester 1 (satu) periode Januari sampai dengan Juni 2024 dengan mendapatkan nilai IKM 94,35. Semester 2 (dua) yang dimulai pada bulan Juli sampai dengan bulan November tahun 2024 hasil penilaian IKM mengalami penurunan sebesar 2,01% dengan nilai IKM 92,34 melalui metode survei mandiri. Penurunan nilai IKM tersebut salah satunya dipengaruhi oleh unsur kecepatan layanan pada beberapa jenis layanan yang ada cenderung bergantung pada kecepatan jaringan internet, serta jumlah petugas layanan yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan.

Sehingga dengan demikian, tetap menjadi pertimbangan bahwa hasil analisis survei ini masih membutuhkan tindak lanjut berupa pengumpulan serta pengolahan data kuesioner dengan pengguna layanan yang baru untuk dapat dibandingkan dengan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini.



## BAB V

### KESIMPULAN

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Juni 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut :

4.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas sosial Kabupaten Luwu secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 92,34**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini mengalami penurunan dari nilai SKM tahun sebelumnya yang dilakukan secara mandiri oleh Dinas Sosial Kabupaten Luwu. Meskipun Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat baik, survei ini masih memerlukan kecepatan waktu dalam memberikan layanan dan kesesuaian persyaratan agar hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat mencerminkan tanggapan dan respon sebenarnya dari masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial kabupaten Luwu.

5.1. Terdapat 9 (sembilan) unsur dengan nilai rata-rata baik (B), kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya/tarif, kesesuaian pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelayanan, dan penanganan pengaduan. Kesesuaian persyaratan memperoleh nilai rata-rata yang tinggi dikarenakan seluruh persyaratan yang menjadi syarat pelayanan dapat dengan mudah dipenuhi oleh pengguna layanan. Kesesuaian/ kewajaran biaya/tarif memperoleh nilai rata-rata yang tinggi karena seluruh layanan yang diberikan tidak menggunakan tarif atau gratis. Kualitas sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata yang tinggi dikarenakan fasilitas sarana prasarana penunjang layanan dalam kondisi baik tanpa kendala dan dapat digunakan selama proses pelayanan.

6.1. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai paling rendah yaitu unsur kecepatan pelayanan. Hal tersebut disebabkan salah satunya terkait jumlah pelaksana

pelayanan yang tidak seimbang dengan jumlah yang akan dilayani. Selain itu, kemampuan dan kapasitas jaringan dalam mendukung operasional aplikasi layanan yang terkadang mengalami masalah (*maintenance*) sehingga menghambat proses pelayanan.

7.1. Unsur layanan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu kesesuaian/kewajaran biaya.

Kesesuaian/kewajaran biaya memperoleh nilai tertinggi dari seluruh unsur pelayanan dikarenakan semua jenis layanan yang diberikan tidak membebankan biaya apapun terhadap pengguna layanan sehingga menurut pengguna layanan, unsur tersebut merupakan hal yang paling mendasar dalam setiap jenis pelayanan.



Belopa, 02 Desember 2024

**Kepala Dinas,**

**Hj. Hasliana Nurdin, S.Pt., M.M**

Pkt. Pembina Utama Muda

NIP. 196905121995032004

# LAMPIRAN

## DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)





# PEMERINTAH KABUPATEN LUWU

## DINAS SOSIAL

Jl. Pahlawan Kelurahan Radda  
Email : [Dinsos2018@gmail.com](mailto:Dinsos2018@gmail.com) Kode Pos 91994

## BELOPA

---

---

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LUWU

NOMOR : KP.32/DINSOS/II/2024

#### TENTANG

### TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LUWU TAHUN 2024

#### KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN LUWU

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu maka perlu dibentuk Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagai pengelola kegiatan ;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dengan keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Luwu;
- Mengingat : 1 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang

- perubahan atas Undang-undang Nomor 12 tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan dan Pembinaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 tahun 2015 tentang Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 tahun 2018 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 tahun 2015 tentang Pembentukan produk Hukum Daerah;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik;

9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 163)

### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu dengan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat; melaksanakan pengolahan data; dan menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Luwu;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Belopa  
pada tanggal : 19 Februari 2024

**Kepala Dinas,**



**Hj. HASLIANA NURDIN, S.Pt., M.M**

Pkt. Pembina Utama Muda

NIP. 196905121995032004

Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Bupati Luwu;
2. Peringgal.



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Luwu  
 Nomor : KP.32/DINSOS/II/2024  
 Tanggal : 19 Februari 2024  
 Tentang : **TIM PELAKSANAANSURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LUWU TAHUN  
 2024**

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN  
 LUWU TAHUN 2024**

No	Nama	Jabatan	Jabatan dalam Tim	Tugas/Peran
1	Hj. Hasliana Nurdin, S.Pt., M.M	Kadis	Pengarah	Mengarahkan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat
2	Muhammad Subhan, AP., M. Si	Sekretaris	Ketua	Memimpin pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
3	Azwar Anwar, S.Tr.Sos., M.M	Plt. Kasubag Program	Sekretaris	Membantu Ketua Tim dalam melaksanakan rumusan rencana program dan kegiatan, mengkoordinasikan, dan memonitoring serta menyusun instrumen survei, dan laporan hasil survei
4	Asrianti., S. Tr. Keb., M.M	Kasubag Keuangan	Anggota	Membantu mendistribusikan Kuesioner cetak kepada responden dan mengolah data hasil kuesioner
5	Hasnaeni Buhari, SE	Kasubag Umum & Kepegawaian dan Hukum	Anggota	Membantu mendistribusikan Kuesioner cetak kepada responden dan mengolah data hasil kuesioner

**Kepala Dinas,**  
  
**HI HASLIANA NURDIN, S.Pt., M.M**  
 Pkt. Pembina Utama Muda  
 NIP. 196905121995032004



**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER  
RESPONDENDAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS SOSIAL KABUPATEN LUWU

JENIS LAYANAN : PELAYANAN KEPESERTAAN PENERIMA BANTUAN  
IURAN JAMINAN KESEHATAN APBD DAN APBN, DTKS,  
DAN BANTUAN SOSIAL PENYELESAIAN STUDI

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	3	3	3	1
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	1
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	3	3	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	3	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	4	3	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	3	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	4	4	4	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4

41	4	4	3	4	4	4	3	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	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	184	181	179	196	182	183	182	181	192
NRR / pertanyaan	3,680	3,620	3,580	3,920	3,640	3,735	3,640	3,620	3,840
NRR tertbg/ pertanyaan	0,408	0,402	0,397	0,435	0,404	0,415	0,404	0,402	0,426
NRR tertbg/unsur	0,408								
								*)	**) )
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>3,693</b>	<b>92,337</b>

**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	3,680
U2	Prosedur Pelayanan	3,620
U3	Kecepatan Pelayanan	3,580
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,920
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,640
U6	Kompetensi Petugas	3,735
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,640
U8	Penanganan Pengaduan	3,620
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,840

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>92,34</b>
-----------------------------	--------------

<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>Sangat Baik</b>
-------------------------	--------------------

**Mutu****Pelayanan :**

<b>A (Sangat Baik)</b>	: 88,31 - 100,00	<b>C (Kurang Baik)</b>	: 65,00 - 76,60
<b>B (Baik)</b>	: 76,61 - 88,30	<b>D (Tidak Baik)</b>	: 25,00 - 64,99

**% JAWABAN**

	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	32,00	38,00	42,00	8,00	36,00	28,00	36,00	38,00	4,00
Sangat Baik	68,00	62,00	58,00	92,00	64,00	72,00	64,00	62,00	92,00
<b>kosong</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total  
Responden

50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

**JUMLAH  
JAWABAN**

	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	16	19	21	4	18	14	18	19	2
Sangat Baik	34	31	29	46	32	36	32	31	46
<b>kosong</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Total Responden	50	50	50	50	50	50	50	50	50

URUTAN

PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya Kompetensi	3,69
U6	Petugas Perilaku Petugas	3,25
U7	Pelayanan Kesesuaian	3,18
U5	Pelayanan Penanganan	3,06
U8	Pengaduan Kesesuaian	3,05
U1	Persyaratan Prosedur	3,04
U2	Pelayanan Kualitas Sarana dan	2,76
U9	Prasarana Kecepatan	2,70
U3	Pelayanan	2,65