

# **LAPORAN**

## **LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

**PERIODE JULI 2022 S/D DESEMBER 2022**



**DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK  
JL. SOLOK – PADANG KM. 20, AROSUKA**

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah terus berupaya dalam mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Salah satu cara untuk memperoleh evaluasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima melalui metode survey. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Sosial Kabupaten Solok melakukan survey Kepuasan Masyarakat agar dapat mengetahui kondisi pelayanan berdasarkan perspektif pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat agar dapat diketahui indikator apa saja yang perlu perbaikan atau peningkatan demi meningkatnya kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang. Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dilaksanakan satu kali per semester (1 kali 6 bulan). Adapun laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini merupakan pelaksanaan Periode Juli s/d Desember 2022.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada periode ini dapat dilaksanakan. Kemudian kami mohon kerjasama seluruh pihak terkait untuk menindaklanjuti perbaikan atau peningkatan kinerja yang dirasa masih lemah/rendah berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan.

Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan, saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Solok.

Arosuka,                      Februari 2023  
Kepala  
  
**Ir. SYOUFITRI**  
NIP. 197011152005022002

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Solok sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diketahui penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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 kebutuhannya. Hasil Negara sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan Negara untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga Negara.

### **B. TUJUAN**

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kepada warga masyarakat yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Solok.

### **C. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **D. PRINSIP**

Prinsip Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan

memperhatikan prinsip :

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## E. METODE

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

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

Berikut Prinsip-prinsip SKM yaitu:

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu Penyelesaian 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 Spesifikasi.** 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 pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana Sarana.** Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **F. MANFAAT**

Dengan dilakukan SKM 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. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **G. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Solok adalah tim yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Sosial Kabupaten Solok untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Sosial.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan

melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **H. JADWAL PELAKSANAAN**

Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dilaksanakan setiap hari kepada masyarakat atau pengunjung yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Solok selama periode Juli s/d Desember 2022.

## **BAB II**

### **ANALISIS DATA KUESIONER**

#### **A. Penyiapan Bahan Data Kuisisioner**

Kuesioner dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

#### **B. Bagian Kuesioner**

Bagian Kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Bagian Kedua Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. Bagian Ketiga Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

#### **C. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

#### **D. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Penetapan Jumlah Responden Teknik penarikan sampel disesuaikan berdasarkan pengunjung atau pengguna layanan yang datang ke Dinas Sosial. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan di meja layanan.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok setiap hari kerja. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini diharapkan penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## E. PENGOLAHAN DATA

Perhitungan (pengolahan) data dilakukan dengan pengukuran Skala Likert 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata 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 penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel II Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu**

<b>Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.</b>				
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

**Penghitungan Data Survei**

Penghitungan data survei dapat dilakukan dengan cara yaitu Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dengan program komputer/sistem data base.

**F. DESKRIPSI HASIL ANALISIS**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, 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 0,11 (untuk 9 unsur). Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing- masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (fx0,11) + (gx0,11) + (hx0,11) + (ix0,11) = \text{Nilai Indeks X}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Analisa Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data IKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka IKM), tetapi juga analisa kualitatif.

<i>No</i>	<i>KARAKTERISTIK</i>	<i>INDIKATOR</i>	<i>JUMLAH</i>	<i>PERSENTASE</i>
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	231	45%
		PEREMPUAN	281	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	182	36%
		SLTP	197	38%
		SLTA	99	19%
		DIII	15	3%
		SI	19	4%
		S2	0	0%
		<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>

Tabel Masyarakat yang menerima Pelayanan

Berdasarkan data pada Tabel di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (55%), menggambarkan bahwa masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan pada Dinas Sosial kabupaten Solok.
2. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTP (38%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Sosial Kabupaten Solok sudah berada di level menengah.

TABEL UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,67	0,40	91,70	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,01	0,33	75,29	C
U3	Waktu Penyelesaian	2,93	0,32	73,34	C
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	100,00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	0,33	75,59	C
U6	Kompetensi Pelaksana	2,95	0,32	73,68	C
U7	Prilaku Pelaksana	3,03	0,33	75,63	C
U8	Sarana dan Prasarana	2,67	0,29	66,85	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,73	0,30	68,31	C
<b>Nilai Rata Rata</b>		<b>3,11</b>	<b>0,34</b>	<b>77,82</b>	<b>B</b>

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain : Dapat diketahui bahwa sebagian besar unsur penilaian memperoleh predikat C (perlu perbaikan) seperti unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Sedangkan Predikat A diperoleh untuk unsur Persyaratan dan Biaya/Tarif.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil IKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W 1	T W 2	T W 3	T W 4	
1	Sarana dan Prasarana	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik	v	v	v	V	Sekretariat
2	Waktu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan	Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan	v	v	v	V	Subbag Umum dan Kepegawaian
3	Prilaku Petugas Pelayanan dan Kompetensi Petugas Layanan	Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui Pembinaan Petugas pelayanan	v	v	v	V	Subbag Umum dan Kepegawaian

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengujian Kualitas Data Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

#### **B. SARAN**

1. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
2. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer.
3. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
4. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS SOSIAL  
PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK  
PERIODE JULI S/D DESEMBER TAHUN 2022**

**NILAI IKM**

**78**

**Nama Layanan :**

**RESPONDEN**

Jumlah : 512 orang  
Jenis :  
Kelamin : L = 231 Orang = 281 Orang P  
Pendidikan : SD = 182 Orang  
SMP = 197 Orang  
SMA = 99 Orang  
DIII = 15 Orang  
S.1 = 19 Orang  
S.2 = 0 Orang

Periode Survey = Juli 2022 s/d Desember 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Arosuka, FEBRUARI 2023  
**KEPALA**  
  
**Ir. SYOUFITRI**  
NIP. 197011152005022002

