

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah terus berupaya melakukan perbaikan untuk 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. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut berpedoman pada 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.

Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dilaksanakan per semester (1 kali 6 bulan). Adapun laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini merupakan pelaksanaan Periode Januari s/d Juni 2025.

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.

KEPALA,



Ir. DESMALIA RAMADHANUR
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196712031994032003

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar	1
C. Tujuan	1
D. Sasaran	2
E. Manfaat	2
F. Prinsip	2
G. Tahapan SKM	3
H. Jadwal Pelaksanaan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
A. Pelaksana SKM	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM	5
E. Penentuan Jumlah Responden	6
F. Bagian Kuesioner	7
G. Bentuk Jawaban	7
H. Pengolahan Data	7
I. Deskripsi Hasil Analisis	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
A. Responden	11
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
B. Rencana Tindak lanjut	12
C. Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	14
A. Kesimpulan	14
B. Saran	14
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan 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. Dasar

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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.

D. 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.

E. Manfaat

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. 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.

G. Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

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 Januari s/d Juni 2025

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Solok dilaksanakan secara mandiri oleh Petugas Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Solok melalui kuesioner yang diberikan kepada Pengguna Layanan/Pengunjung yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Solok selama periode Januari s/d Juni 2025.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Solok 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.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok pada waktu pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2025	83
3.	Penyusunan dan Pelaporan	Juni 2025	5

	Hasil		
4.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5

E. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berdasarkan jumlah populasi yang merupakan pengunjung atau pengguna layanan yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Solok pada Bulan Januari s/d Juni 2025 yaitu sebanyak 1000 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 278 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

F. 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.

G. 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.

H. 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:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- 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

Pelayanan dan NILAI PERSEPSI	Kinerja Unit Pelayanan. 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

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.

I. 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:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks X}$$

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.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 278 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	178	60%
		PEREMPUAN	100	40%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	98	55%
		SLTP	80	15%
		SLTA	90	20%
		DIII	5	5%
		SI	5	5%
		S2	0	0%
		TOTAL	278	100%

Berdasarkan data pada Tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa :

1. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Laki-Laki (60%), menggambarkan bahwa yang mendominasi Laki-laki dalam hal pemanfaatan layanan pada Dinas Sosial kabupaten Solok.
2. Pendidikan responden terbanyak adalah SD (55%), menggambarkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Sosial Kabupaten Solok memiliki tingkat pendidikan relatif masih rendah, berbanding lurus dengan status sebagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Solok diperoleh indeks sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,40	0,37	84,89	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,00	0,44	99,91	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,26	0,36	81,47	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	100,00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	0,44	99,91	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,06	0,34	76,62	B
U7	Prilaku Pelaksana	3,37	0,37	84,17	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,48	0,38	86,96	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	0,38	87,23	B
Nilai Rata Rata		3,56	0,39	89,02	A

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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

Dari hasil wawancara sekilas dengan pengguna layanan, kelemahan pelayanan Dinas Sosial terkait dengan masih belum memadainya prasarana pendukung seperti toilet, front office dan sebagainya. Selain itu khusus pelayanan Kartu Indonesia Sehat masyarakat merasa lama menunggu kartu mereka aktif, walaupun sebetulnya hal tersebut bukan kesalahan dari pelayanan Dinas Sosial karena pada sifatnya, Dinas Sosial hanya berwenang memberikan rekomendasi peserta, sedangkan untuk pengesahan dan pengaktifan merupakan wewenang BPJS Kesehatan berdasarkan jumlah kuota yang ada sesuai anggaran pada Dinas Kesehatan.

B. Rencana Tindak Lanjut

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 SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur, yaitu melalui kegiatan pengadaan maupun pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik serta penataan ruangan kantor yang representatif	V	V	Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan	Program Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui Pembinaan Petugas pengelola pengaduan	V	V	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
3	Waktu Pelayanan	Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui penyusunan, penetapan dan implementasi standar dan prosedur pelayanan	V	V	Kasubag Umum dan Kepegawaian

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Solok dapat dilihat melalui grafik berikut :

NO	PERIODE PENGUKURAN	INDEKS
1	Semester 1 Tahun 2022	77,64 (Baik)
2	Semester 2 Tahun 2022	77,82 (Baik)
3	Semester 1 Tahun 2023	80,12 (Baik)
4	Semester 2 Tahun 2023	81,01 (Baik)
5	Semester 1 Tahun 2024	88,22 (Baik)
6	Semester 2 Tahun 2024	89,24 (Baik)
7	Semester 1 Tahun 2025	89,02 (Baik)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Solok.

BAB V

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.

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM pada Dinas Sosial Kabupaten Solok, dapat diketahui bahwa sebagian besar unsur penilaian memperoleh predikat B seperti unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana. Sedangkan Predikat A diperoleh untuk unsur Persyaratan dan Biaya/Tarif. Untuk unsur Waktu Penyelesaian, sarana dan prasarana serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memperoleh nilai C sehingga perlu perbaikan.

B. SARAN

1. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
2. 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.

3. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, website unit, atau media sosial.
4. Untuk peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan perbaikan terhadap unsur layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Solok seperti Sarana dan Prasarana, Standar Pelayanan serta Peningkatan Kompetensi Pengelola dan Petugas Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Solok.

KEPALA,



Ir. DESMALIA RAMADHANUR
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196712031994032003

LAMPIRAN

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,40	0,37	84,89	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,00	0,44	99,91	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,26	0,36	81,47	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	100,00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,00	0,44	99,91	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,06	0,34	76,62	B
U7	Prilaku Pelaksana	3,37	0,37	84,17	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,48	0,38	86,96	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	0,38	87,23	B
Nilai Rata Rata		3,56	0,39	89,02	A

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK TAHUN 2025																																									
NILAI IKM 89	Nama Layanan : BPJS dan KIP RESPONDEN <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Jumlah</td> <td style="width: 10%;">:</td> <td style="width: 10%;">278</td> <td style="width: 10%;">orang</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>Jenis Kelamin</td> <td>:</td> <td>L</td> <td>= 178 Orang</td> <td>P = 100 Orang</td> </tr> <tr> <td>Pendidikan</td> <td>:</td> <td>SD</td> <td>= 98 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>SMP</td> <td>= 80 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>SMA</td> <td>= 90 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>DIII</td> <td>= 5 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>S.1</td> <td>= 5 Orang</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>S.2</td> <td>= 0 Orang</td> <td></td> </tr> </table> Periode Survey = Januari 2025 s/d Juni 2025	Jumlah	:	278	orang		Jenis Kelamin	:	L	= 178 Orang	P = 100 Orang	Pendidikan	:	SD	= 98 Orang				SMP	= 80 Orang				SMA	= 90 Orang				DIII	= 5 Orang				S.1	= 5 Orang				S.2	= 0 Orang	
Jumlah	:	278	orang																																						
Jenis Kelamin	:	L	= 178 Orang	P = 100 Orang																																					
Pendidikan	:	SD	= 98 Orang																																						
		SMP	= 80 Orang																																						
		SMA	= 90 Orang																																						
		DIII	= 5 Orang																																						
		S.1	= 5 Orang																																						
		S.2	= 0 Orang																																						
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT																																									