

**PEMERINTAH
KABUPATEN BREBES**



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT TAHUN 2023**

**DINAS SOSIAL
KABUPATEN BREBES**

JL. MT. HARYONO NO 64 TELP (0283) 6177495

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah - Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Brebes, yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Pedoman pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Tujuan dari Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik secara berkala atas pencapaian kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Brebes kepada masyarakat sebagai bahan rekomendasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Brebes, 25 Desember 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BREBES



Drs. MASFURI, MM
Pembina Utama Muda

NIP : 19650404 199203 1 014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR TABEL..... iii

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Maksud dan Tujuan..... 2

 C. Metode Saran..... 2

 D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat 3

 E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat 3

BAB II ANALISIS 4

BAB III PENUTUP..... 7

 A. Kesimpulan..... 7

 B. Saran 7

 C. Lampiran Print out cetak ikm 7

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil interprestasi dari hasil pengukuran IKM..... 6

Tabel 2.2 Perbandingan nilai rata – rata per unsur dari 9 unsur yang dinilai.....6

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak bisa lepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Brebes dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius. Fungsi utama Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian Pemerintah.

Dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik baik dari Pemerintah Pusat maupun Daerah telah diatur oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Bahwa untuk mengetahui kepuasan masyarakat dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat, sedangkan untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat mengetahui pelayanan kepada masyarakat, maka instansi harus mengetahui tingkat harapan dari masyarakat. Harapan masyarakat selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini adalah :

- a. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan dasar Dinas Sosial Kabupaten Brebes Tahun 2023 baik parsial maupun total, sehingga memperoleh nilai / tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat pada tahun berikutnya.
- b. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Brebes.
- c. Memetakan dan sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Brebes.

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Brebes.
- c. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit pelayanan.
- d. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

C. Metode Saran

Untuk melakukan Survey Periodik menggunakan pendekatan metode saran guna meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik dengan terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan antara lain :

1. Upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana, prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
2. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas sehingga diharapkan petugas tersebut dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan rasa emosional terhadap publik.
3. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan publik yang harus dipenuhi sehingga akan mempermudah / memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

D. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

**Susunan Keanggotaan Tim Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Sosial Kabupaten Brebes**

No	Nama	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan Dalam Tim
1.	Drs. Masfuri,MM	Kepala Dinas	Ketua
2.	Imam Baehaqi,SH	Sekretaris Dinas	Wakil Ketua
3.	HB. Maria Indira Dj.S.IP	Kasubbag Umum & Kepegawaian	Sekretaris
4.	Bambang Setiyawan,SP.MSi	Kabid Penanggulangan Kemiskinan	Anggota
5.	Drs. Hasan Basri	Kabid Bantuan, Perlindungan dan Pemberdayaan Sosial	Anggota
6.	Krisna Pamungkas,S.Sos	Penyuluh Sosial	Anggota

E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat

Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survey dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survey 1 (satu) tahun sekali. Survey Kepuasan Masyarakat Semester di Lingkungan Dinas SosialKabupaten Brebes Tahun 2023 dilakukan selama periode 6 (enam) bulan/ semester II yaitu pada rentang waktu 03 Juli 2023 sampai dengan 18 Desember 2023. Survey dilakukan dengan membagikan kuesioner baik fisik ataupun melalui e-kuesioner

BAB II

ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh di Dinas Sosial Kabupaten Brebes didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur indeks Kepuasan Masyarakat berjumlah 9 (Sembilan) indikator. Ke-9 indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang diberikan masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan adalah kemudahan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Kecepatan Pelayanan adalah jangka waktu kecepatan pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kewajaran Biaya Pelayanan adalah kewajaran ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara kepada masyarakat.
5. Kesesuaian produk pelayanan adalah produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan harus sesuai dengan hasil yang diberikan.
6. Kemampuan pegawai adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pegawai terkait kesopanan dan keramahan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
8. Kualitas sarana dan prasarana adalah kondisi sarana dan prasarana dalam pelayanan ruang konsultasi bersih dan rapi.
9. Penanganan Pengaduan Pelayanan adalah dalam menerima pengaduan layanan masyarakat langkah yang harus dilakukan memberikan solusi yang terbaik.

Langkah – Langkah Penyusunan SKM

1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Meliputi isian data terhadap 9 (sembilan) unsur pertanyaan yang telah ditetapkan didalam kuesioner. Kemudian melakukan pengisian kuesioner oleh unit pelayanan dengan survey kepada masyarakat/OPD yang menjadi mitra dari pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Brebes.

2. Pengolahan Data

Kuesioner yang telah terhimpun kemudian di input ke dalam aplikasi <https://ikm.brebeskab.go.id/>. Pengguna pelayanan yang masuk ke Dinas Sosial Kabupaten Brebes sejumlah 100 responden.

3. Laporan Hasil Pengukuran Indeks.

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun dengan materi utama sebagai berikut :

- a. Indeks per unsur pelayanan
Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Hasil Pengolahan IKM Metode pengolahan data yang digunakan adalah nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata – rata terhitung masing – masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penilaian sama dengan rumus sebagai berikut :

	Jumlah bobot	1	
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	_____	= _____	= 0,11
	Jumlah unsur	9	

Untuk memperoleh nilai IKM Unit Pelayanan digunakan pendekatan Nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

	Total dari nilai persepsi per unsur	
IKM =	_____	x Nilai penimbang
	Total unsur yang terisi	

Tabel 2.1 Hasil Interpretasi dari hasil pengukuran IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88.30	B	Baik
4	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Tabel 2.2 Perbandingan nilai rata – rata per unsur dari 9 unsur yang dinilai

Unsur Pelayanan	U1/ Kesesuaian Prosedur Pelayanan	U2/ Kemudahan Prosedur Pelayanan	U3/ Kecepatan Pelayanan	U4/ Kewajaran Biaya Pelayanan	U5/ Kesesuaian Produk Pelayanan	U6/ Kemampuan Pegawai	U7/ Perilaku Pegawai	U8/ Kualitas Sarana dan Prasarana	U9/ Penanganan Pengaduan Pelayanan
NRR Per Unsur = jml Nilai Per Unsur : jml kuesioner yang terisi	3,43	3,39	3,32	3,76	3,39	3,42	3,08	3,47	3,57
NRR tertimbang per unsur = NRR per Unsur x 0.11	0,38	0,37	0,37	0,41	0,37	0,38	0,34	0,38	0,39
IKM Unit Pelayanan = 84,78									

Maka hasil nilai interval dari 9 (sembilan) unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Kabupaten Brebes setelah dikonversi adalah **84,78** dengan mutu pelayanan Baik.

Dari hasil analisis yang didapat setelah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat 2 (dua) indikator yang mempunyai nilai terendah dan tertinggi sebagai berikut :

- 1. Nilai terendah yaitu nilai pada U7 / Perilaku Pegawai dengan nilai 0,34
- 2. Nilai tertinggi yaitu pada U4 / Kewajaran Biaya Pelayanan dengan nilai 0,41

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Brebes secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, terbukti dari 9 unsur pelayanan setelah dikonversikan berada pada kisaran **76,00 – 88,30** dan nilai IKM diperoleh **84,78** Mutu Pelayanan **B (Baik)**.

B. Saran

1. Agar dapat terwujudnya pelaksanaan pelayanan yang prima perlu adanya komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas oleh pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, terbuka dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
2. Diharapkan kepada masyarakat juga ikut membantu dalam melengkapi syarat berkas – berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya peningkatan pelayanan.

C. Lampiran Print out cetak ikm

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
082	1	1	1	2	1	1	1	1	2
083	4	4	4	4	4	4	4	4	4
084	4	4	4	4	4	4	4	4	4
085	4	4	4	4	4	4	4	4	3
087	4	4	4	4	4	4	4	4	4
088	4	4	4	4	4	4	4	4	4
089	4	4	4	4	4	4	4	4	4
090	4	4	4	4	4	4	4	4	4
091	4	4	4	4	4	4	4	4	4
093	4	4	4	4	4	4	4	4	4
094	4	4	4	4	4	4	4	4	4
095	4	4	4	4	4	4	4	4	4
096	4	4	4	4	4	4	4	4	4
097	2	2	1	3	1	2	2	1	1
098	2	1	2	2	1	2	2	2	2
099	3	4	4	4	3	3	3	3	4
100	2	1	1	2	1	2	1	1	2
101	2	3	2	4	3	2	2	3	2
102	3	2	2	4	2	2	3	3	3
103	2	2	3	4	2	2	3	1	1
104	2	1	1	3	2	2	1	1	1
105	2	1	2	2	2	1	1	2	2
106	2	1	1	2	1	1	1	1	2
107	2	1	1	1	1	2	2	2	1
108	2	2	1	1	1	2	2	2	1
Jml Nilai Per Unsur	343	339	332	376	339	342	308	347	357
NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,43	3,39	3,32	3,76	3,39	3,42	3,08	3,47	3,57
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)	0,38	0,37	0,37	0,41	0,37	0,38	0,34	0,38	0,39
IKM Unit Pelayanan = 84,78 **)									

Keterangan

U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

*) = Jumlah NRR IKM tertimbang

**) = IKM unit pelayanan X 25

Brebes, 25 Desember 2023
Penanggung Jawab
Kepala Dinas Sosial Kabupaten Brebes

Drs. MASFURI,MM
NIP. 19650404 199203 1 014

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Dinas Sosial
KABUPATEN BREBES TAHUN 2023

NILAI IKM	Nama Pelayanan : Dinas Sosial Kabupaten Brebes		
84,78	RESPONDEN		
	JUMLAH	:	100 Orang
	JENIS KELAMIN	:	Laki-Laki = 53 Orang Perempuan = 47 Orang
	PENDIDIKAN	:	SD = 21 Orang SMP = 14 Orang SMA = 50 Orang D3 = 0 Orang S1 = 15 Orang S2 = 0 Orang