



# Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**Disusun Oleh:**  
**Dinas Sosial Kabupaten Brebes**

**Periode Januari - Juni 2024**

● 0895 - 4051 - 73337 ● [dinsos.brebeskab.go.id](http://dinsos.brebeskab.go.id)

**2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>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 .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>

<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</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 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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Brebes sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat 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 layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Brebes.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat 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. 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.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Brebes dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Brebes adalah tim yang kompeten dan akuntabel.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada periode semester I Tahun 2024 menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Brebes 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 pelayanan 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, ketrampilan 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 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 (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yaitu Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Brebes pada waktu jam layanan. 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 unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 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 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2024	80
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	10

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	56	56 %
		PEREMPUAN	44	44 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	13 %
		SLTP	18	18 %
		SLTA	53	53 %
		DIII	0	0 %
		SI	15	15 %
		S2	1	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	5	5 %
		POLRI	1	1 %
		SWASTA	36	36 %
		WIRUSAHA	38	38 %
		LAINNYA	20	20 %
4	JENIS LAYANAN	SKTM	53	53 %
		BPJS	32	32 %
		KIP	9	9 %
		LAINNYA	6	6 %

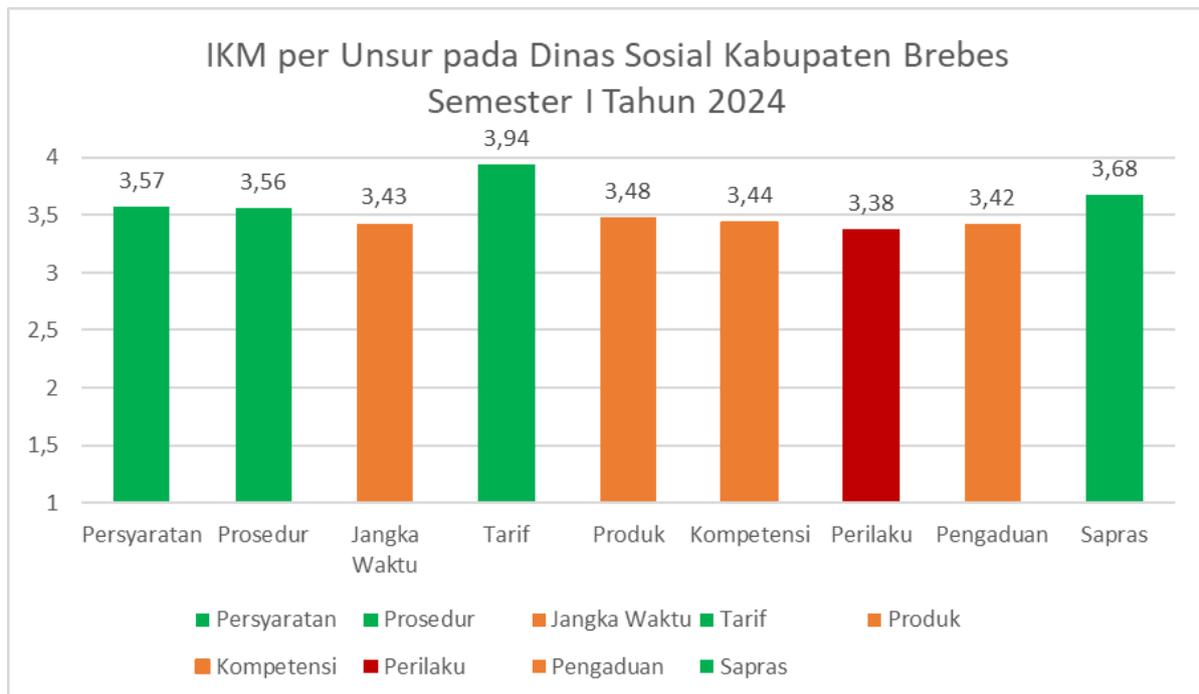
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,57	3,56	3,43	3,94	3,48	3,44	3,38	3,42	3,68
<b>Kategori</b>	A	A	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>87,73 ( B atau Baik )</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pegawai mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya sarana dan prasarana (ruang konsultasi) yang mendapatkan nilai 3,42 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga jangka waktu pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,94 serta sapras dan persyaratan berturut-turut sebesar 3,68 dan 3,57.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Tersedianya Layanan berbasis digital atau online akibat jarak yang berjauhan dengan pusat administrasi”.
- “Perilaku petugas pelayanan kurang ramah”.

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait sarana pengaduan berbasis digital di Dinas Sosial Kabupaten Brebes yaitu melalui Whatsapp Autoresponder Layanan Informasi Masyarakat (WALIM).

#### 4.2 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 13 Juni 2024. 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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> .	√	√	√	√	Bidang Penanggulangan Kemiskinan
2	Pengaduan	Peningkatan sosialisasi aplikasi Pengaduan WALIM.	√	√	√	√	Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Ketersediaan layanan online.	√	√	√	√	Dinas Sosial

### 4.3 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 Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Sosial Kabupaten Brebes.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,73. Nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Brebes menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana, pengaduan dan waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,94 serta sapsras dan persyaratan berturut-turut sebesar 3,68 dan 3,57.

Brebes, 20 Juni 2024

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BREBES



Drs. MASFURI, MM.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650404 199203 1014

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan                    :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan                      :		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
		<input type="checkbox"/> Lainnya : .....	

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

#### DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Sosial Kabupaten Brebes Pada Dinas Sosial

ALAMAT : Jalan MT. Haryono No 64 Saditan Brebes

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	4	3	2	4	4	3	3	4	4
002	3	4	3	4	4	4	3	4	4
003	3	4	3	4	3	4	3	4	4
004	4	4	4	4	4	4	4	4	3
005	3	3	4	4	4	4	3	4	4
006	4	3	4	4	3	3	3	3	4
007	4	4	3	4	3	3	2	3	3
008	4	4	3	4	3	4	3	4	3
009	4	3	3	4	3	3	4	4	3
010	4	3	4	4	3	3	3	3	3
011	4	4	4	4	3	3	2	3	3
012	3	4	4	4	4	3	3	4	4
013	3	4	3	4	3	4	3	3	3
014	4	4	4	4	4	3	4	4	3
015	4	4	3	4	3	3	3	3	4
016	3	3	2	4	3	2	4	3	3
017	4	4	4	4	4	4	3	2	3
018	4	4	4	4	3	3	3	3	4
019	3	4	4	4	4	4	4	3	4
020	4	4	3	4	4	4	3	4	4
021	4	3	3	4	4	3	4	3	3
022	4	4	4	4	4	4	4	4	4
023	4	4	3	4	3	4	4	3	3
024	3	4	3	3	3	3	3	3	3
025	3	4	4	4	3	4	3	2	3
026	4	3	3	4	3	3	4	3	3
027	3	4	4	4	3	3	3	3	3
028	3	4	3	4	3	4	4	4	4
029	3	3	3	4	3	3	3	3	3
030	4	4	4	4	4	4	4	4	4
031	4	4	4	4	4	4	3	4	3
032	4	4	4	4	4	4	4	4	4
033	4	4	4	4	4	3	4	4	4
034	4	4	4	4	4	4	4	4	4
035	4	4	3	4	4	4	3	4	4
036	3	3	3	4	3	3	3	3	3
037	4	4	4	4	4	4	4	4	4
038	3	3	3	4	3	3	3	3	3
039	4	4	4	4	4	4	4	4	4
040	4	4	4	3	4	3	3	3	4
041	4	4	4	4	4	4	4	4	4
042	4	4	4	4	3	4	3	4	4

043	4	4	4	4	4	4	4	3	4
044	4	4	4	4	4	4	4	4	4
045	4	4	4	4	4	4	4	4	4
046	3	3	2	4	3	3	3	3	3
047	4	4	4	4	4	4	4	4	4
048	3	3	3	4	3	3	3	3	4
049	3	3	3	4	3	3	3	3	3
050	3	3	3	4	3	3	3	2	4
051	4	3	3	4	4	4	3	4	3
052	3	3	3	4	3	3	3	3	4
053	4	4	4	4	4	4	4	4	4
054	3	3	3	4	3	3	3	3	3
055	4	4	2	4	4	4	4	4	4
056	4	4	4	4	4	4	4	4	4
057	3	3	3	4	3	3	3	3	3
058	4	4	4	4	4	4	4	4	4
059	3	3	3	3	3	3	3	3	3
060	4	4	4	4	4	4	4	4	4
061	4	4	4	4	4	4	4	4	4
062	3	3	3	4	3	3	3	3	4
063	3	3	3	4	3	3	3	3	4
064	3	3	3	4	3	3	3	3	4
065	3	3	2	4	3	3	3	3	3
066	3	3	3	4	3	3	3	3	4
067	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
068	4	4	4	4	4	3	4	4	4
069	4	4	3	4	4	4	4	4	4
070	3	3	3	3	3	3	3	3	3
071	4	4	4	4	4	4	4	4	4
072	3	3	3	4	3	3	3	3	4
073	3	4	4	4	3	3	4	4	4
074	3	3	3	4	4	3	3	3	4
075	4	4	4	4	4	4	3	3	4
076	4	4	4	4	4	4	4	4	4
077	4	3	3	3	4	3	3	3	3
078	4	4	4	4	4	4	4	4	4
079	4	4	4	4	4	4	4	4	4
080	3	3	3	3	3	3	3	3	4
081	4	4	4	4	4	4	3	4	4
082	4	4	3	4	3	4	4	3	3
083	4	3	3	4	4	4	3	3	4
084	3	3	3	4	3	3	3	3	3
085	3	3	3	4	4	3	2	3	3
086	3	4	4	4	3	3	4	3	4
087	4	3	3	4	4	3	3	3	4
088	3	3	3	4	3	3	3	3	4
089	3	4	3	4	3	3	3	3	4
090	4	3	4	4	3	3	4	3	4
091	4	3	4	4	3	3	3	4	4
092	3	3	4	4	3	3	4	4	4
093	4	3	4	4	3	4	3	4	4
094	4	3	4	4	3	3	4	3	4
095	3	4	3	4	4	3	4	3	4

096	3	3	4	4	3	4	3	3	4
097	4	3	3	4	4	3	4	3	4
098	3	4	3	4	3	3	3	4	4
099	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Jml Nilai Per Unsur	357	356	343	394	348	344	338	342	368
NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,57	3,56	3,43	3,94	3,48	3,44	3,38	3,42	3,68
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)	0,39	0,39	0,38	0,43	0,38	0,38	0,37	0,38	0,4
<b>IKM Unit Pelayanan = 87,73 **)</b>									



# Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**Disusun Oleh:  
Dinas Sosial Kabupaten Brebes**

**Periode Januari - Juni 2024**

● 0895 - 4051 - 73337 ● [dinsos.brebeskab.go.id](http://dinsos.brebeskab.go.id)

**2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Sosial Kabupaten Brebes perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kabupaten Brebes periode Bulan Januari – Juni 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Bulan Januari – Juni 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	A	3,57
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A	3,56
3	Waktu Penyelesaian	B	3,43
4	Biaya/Tarif	A	3,94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	B	3,48
6	Kompetensi Pelaksana	B	3,44
7	Perilaku Pelaksana	B	3,38
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	B	3,42
9	Sarana dan Prasarana	A	3,68

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> .	√	√	√	√	Bidang Penanggulangan Kemiskinan
2	Pengaduan	Peningkatan sosialisasi aplikasi Pengaduan WALIM.	√	√	√	√	Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Ketersediaan layanan online.	√	√	√	√	Dinas Sosial

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pembinaan dan pelatihan petugas dalam rangka peningkatan SDM	Belum	Kegiatan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia bagi Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Brebes akan dilaksanakan pada bulan Agustus 2024.	-	Kegiatan terkendali keterbatasan anggaran
2	Peningkatan sosialisasi aplikasi Pengaduan WALIM.	Sudah	Sudah dilakukan publikasi layanan pengaduan berbasis digital melalui WALIM.		-

					
3	Ketersediaan layanan online.	Belum	Pelayanan publik berbasis digital atau online pada Dinas Sosial Kabupaten Brebes sedang dikembangkan pada Tahun 2024 dan mulai diaplikasikan pada tahun 2025	-	Kegiatan terkendali keterbatasan anggaran

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Sosial Kabupaten Brebes telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 35 %
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
  - Pembinaan dan pelatihan petugas Pelayanan dalam rangka peningkatan SDM sudah direncanakan dan akan dilaksanakan pada Bulan Agustus 2024
  - Ketersediaan Layanan berbasis digital atau online sedang dikaji dan menunggu pergerasan anggaran untuk merealisasikannya.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Ketersediaan Layanan Online	Dirancang tahun 2024 dan dianggarkan tahun 2025	1 Tahun	Dinas Sosial Kabupaten Brebes	Pengguna Layanan

Brebes, 20 Juni 2024

KEPALA DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BREBES



Drs. MASFURI, MM.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650404 199203 1014