



**LAPORAN AKHIR**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK**

**DINAS SOSIAL**  
**KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

**TAHUN 2023**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan terhadap kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian terhadap kinerja di Unit Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah dilakukan dengan menggunakan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Unsur tersebut terdiri dari:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Waktu penyelesaian pelayanan;
4. Kewajaran biaya/tarif pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana pelayanan;
7. Perilaku pelaksana pelayanan;
8. Kualitas sarana dan prasarana; dan
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode Survei Simple Random Sampling pada pengguna pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner dan wawancara secara langsung. Teknis analisis yang digunakan adalah analisis indeks tertimbang dan analisis nilai SKM.

Nilai SKM secara keseluruhan adalah: **3.242** dan jika dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **81.04**.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Unit Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah termasuk kategori **BAIK**. Mutu pelayanan adalah kategori **B**.

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit Pelayanan Dinas Sosial selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Tengah selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Dinas Sosial selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah khususnya Unit Pelayanan Dinas Sosial dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.

Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Praya, 31 Mei 2023

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Lombok Tengah,  
  
**Drs. H. LI. WIRANINGSUN, MH**  
NIP. 19640917 198703 1 017

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor : 96 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Dinas Sosial

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Oleh karena itu, pada tahun 2022 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Sosial Sehubungan dengan hal

tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor : 96 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 tahun 2009.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

### 1.3 Pengertian Umum

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data 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.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Dinas hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang



besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Sosial, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Dinas Sosial sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Sosial
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Sosial sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.5 Manfaat**

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Sosial
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Sosial

## **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Sosial melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## **1.7 Sasaran**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah memiliki sasaran yakni:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
2. Mendorong Penyelenggara layanan untuk meningkatkan sistem, mekanisme dan prosedur layanan sehingga pelayanan publik dapat berdayaguna dan berhasil guna.
3. Mendorong penyelenggara layanan lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.8 Orientasi**

Orientasi kegiatan ini adalah Penelitian tentang pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat meliputi pengukuran persepsi dan harapan masyarakat dan OPD selaku pengguna jasa, melakukan Analisis dan Pemetaan terhadap kinerja pelayanan dan persepsi serta harapan masyarakat dan OPD Kabupaten Lombok Tengah terhadap layanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Dinas Sosial yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Mei Tahun 2023 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 110 (Seratus Sepuluh) kuesioner kepada Responden/ Penerima pelayanan yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Dinas Sosial. Jumlah responden tersebut merupakan sampel yang dianggap mewakili keseluruhan dari obyek survey kepuasan masyarakat pada kinerja Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana 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 sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. Keamanan. Dalam arti proses disini adalah pelaksanaan pelayanan maupun mutu kualitas pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu kualitas pelaksanaan pelayanan publik dicontohkan dengan produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar atau lainnya) dapat diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

## 2.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipergunakan untuk memperoleh data penelitian. Sesuai dengan variabel dalam penelitian ini, maka dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner.

## 2.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara yang dilakukan dalam penelitian untuk membuktikan hipotesis yang diajukan selanjutnya untuk mengambil kesimpulan dari hasil yang diperoleh melalui analisis data tersebut.

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$/KM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Adapun rumus nilai penimbang adalah :

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan :

$$\text{IKM Unsur Pertanyaan} \times 25$$

Keterangan :

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan : nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi responden,
- b. Nilai Indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 12 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- c. U1 s/d U9 = unsur pelayanan
- d. NRR = Nilai rata-rata
- e. SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- f. 25 adalah nilai ketetapan dari SKM

Sedangkan untuk mengetahui tentang nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat di tabel berikut :

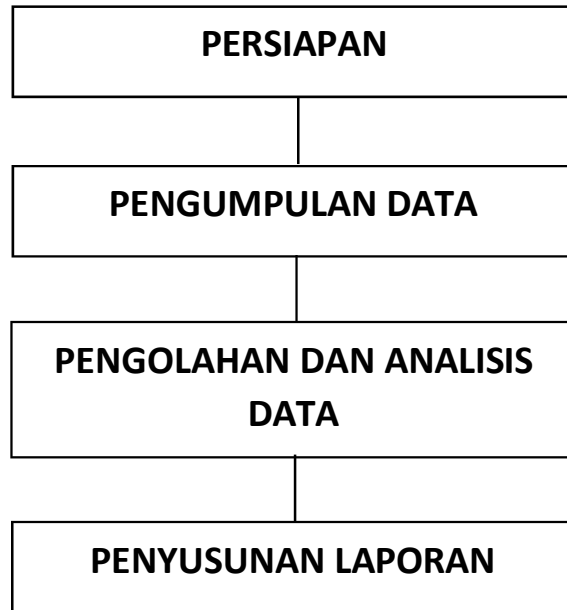
**Tabel 1**

*Kategorisasikan nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan*

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

## 2.4 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1.** *Tahapan Survey*

### 2.4.1 Persiapan

Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- a. Mengadakan pertemuan antar bidang guna membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat.
- b. Mengadakan rapat antar Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat untuk memerlukan Kuesioner.
- c. Menentukan jadwal pengumpulan Kuesioner.
- d. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat.

### 2.4.2 Pengumpulan Data

#### 1. Kuisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisioner disusun berdasarkan tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## **2. Bagian dari Kuisisioner**

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## **3. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



#### 4. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Unit pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka ditanyakan kepada masyarakat terhadap 12 indikator pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan diserahkan kepada petugas pengumpul data dari Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah.

Petugas juga membimbing dan memberi penjelasan jika responden kurang faham dengan isi kuesioner.

Selain itu petugas juga bisa mewancarai sesuai panduan kuesioner yang ada.

#### 5. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan, dengan dasar :

**Jumlah responden** → minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar (“Jumlah unsur + 1”) x 10 = jumlah responden (9+1) x 10 = 100 responden (***Categorical Data Analysis oleh FREEMAN***)

#### 6. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* responden

dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan di lokasi Survei. Penerima pelayanan diberi kuesioner dan / atau diwawancarai tatap muka. Hal ini dilakukan pada saat responden sedang menerima pelayanan.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui Survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah minimal 110 (seratus sepuluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan April – Mei tahun 2023.

Kuesioner yang terisi, dikumpulkan, diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Excel. Lalu dilakukan proses dan analisa data sesuai standar.

## **2.5 Laporan Hasil Pengukuran SKM**

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Dalam Penyusunan Laporan ini juga dimasukkan Renstra Organisasi Perangkat Daerah Pelayanan, sehingga parameter penilaian unit pelayanan di Dinas Sosial Kab. Lombok Tengah melalui Survei Kepuasan Masyarakat juga akan di sinkronisasikan dengan Renstra Organisasi Perangkat Daerah Pelayanan tersebut, sehingga dapat diketahui hasil Survei Kepuasan Masyarakat apakah sudah sinkron atau belum dengan Renstra Organisasi Perangkat Daerah pelayanan di Unit Pelayanan di Dians Sosial Kabupaten Lombok Tengah.

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA**

#### **3.1 Gambaran Umum Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah**

Dinas Sosial merupakan salah satu unsur penunjang pelaksanaan pemerintah dibidang urusan pemerintahan bidang sosial. Adapun dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Dinas Sosial berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah dibentuk sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Tengah Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lombok Tengah tanggal 9 Nopember 2016.

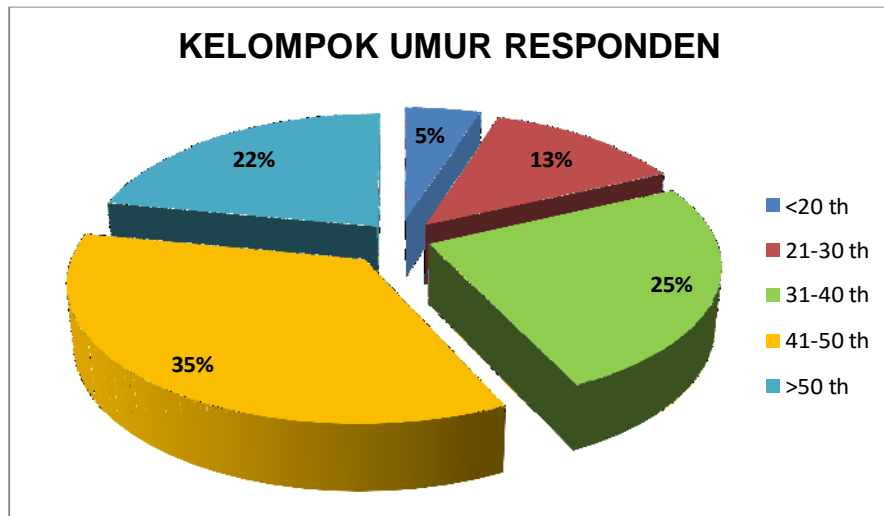
Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah sesuai Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu membantu Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah Kabupaten Lombo Tengah dalam melaksanakan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah Lombok Tengah yang meliputi perumusan kebijakan di bidang sosial, pelaksanaan kebijakan di bidang sosial, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang sosial, pelaksanaan administrasi dinas di bidang sosial dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya (dapat dilihat dalam lampiran).

#### **3.2 Gambaran Responden Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah. Dari seluruh populasi diambil 110 orang sebagai sampel.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Lombok Tengah menunjukkan bahwa berdasarkan umur, responden berumur < 20 tahun sebanyak 6 orang (5%), usia 21-30 tahun sebanyak 14 orang (13%), usia 31-40 tahun sebanyak 28 orang (25%),

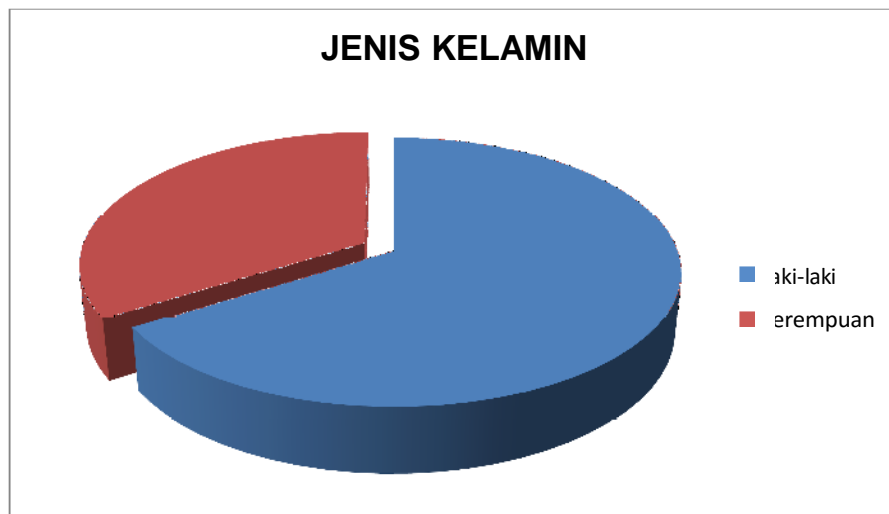
usia 41-50 tahun sebanyak 38 orang (35%), usia > 50 tahun sebanyak 24 orang (22%).



**Gambar 1.** Grafik Responden berdasarkan Umur

Dari sisi usia responden, ternyata mayoritas masih banyak yang berusia produktif. Hal ini tergolong sudah cukup matang untuk berfikir dan menentukan pilihan. Sehingga dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang disusun, diyakini telah dipikir secara benar dan pilihan yang ditentukan pasti sudah dipikir secara matang tanpa dipengaruhi pihak lain.

Berdasarkan jenis kelamin, dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Magetan menunjukkan responden laki-laki sebanyak 73 orang (66%) dan responden perempuan sebanyak 37 orang (34%).



**Gambar 2.** Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dari sisi jenis kelamin laki-laki cenderung lebih berani dalam menyatakan pendapat/penilaian. Dan pihak perempuan relatif lebih banyak pertimbangan dalam menentukan pilihan.

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan ternyata SD Kebawah sebanyak 10 orang (10%), SMP sebanyak 24 orang (24%), SMA/SMK sebanyak 48 orang (48%), D3/S1 sebanyak 18 orang (18%).



**Gambar 3.** Grafik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Melihat dari kondisi tingkat pendidikan tersebut, maka kecenderungan pola berfikir sudah bagus dalam menentukan pilihan dan atau menilai sesuatu, termasuk dalam hal survei kepuasan masyarakat ini.

### 3.3 HASIL

Unsur \ Nilai	Total Jawaban Responden				Jumlah
	1	2	3	4	
U1					
U2					
U3					
U4					
U5					
U6					
U7					
U8					

<b>U9</b>					
<b>U10</b>					
<b>U11</b>					
<b>U12</b>					

<b>Unsur \ Nilai</b>	<b>Total Jawaban Responden</b>				<b>Jumlah</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
<b>U1</b>					
<b>U2</b>					
<b>U3</b>					
<b>U4</b>					
<b>U5</b>					
<b>U6</b>					
<b>U7</b>					
<b>U8</b>					
<b>U9</b>					
<b>U10</b>					
<b>U11</b>					
<b>U12</b>					