

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



DINAS SOSIAL KABUPATEN TANGGAMUS
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12
4.4 Nilai SKM	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	4

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 mengamalkan 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 Tanggamus sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Lampung, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus.

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 Tanggamus.

2.2 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 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 Tanggamus 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 pada waktu jam layanansedang sibuk. 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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	3
2.	Pengumpulan Data Triwulan 3	Juli-September 2023	60
	Pengumpulan Data Triwulan 4	Oktober-Desember 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 6.161 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 361 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
66	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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 361 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

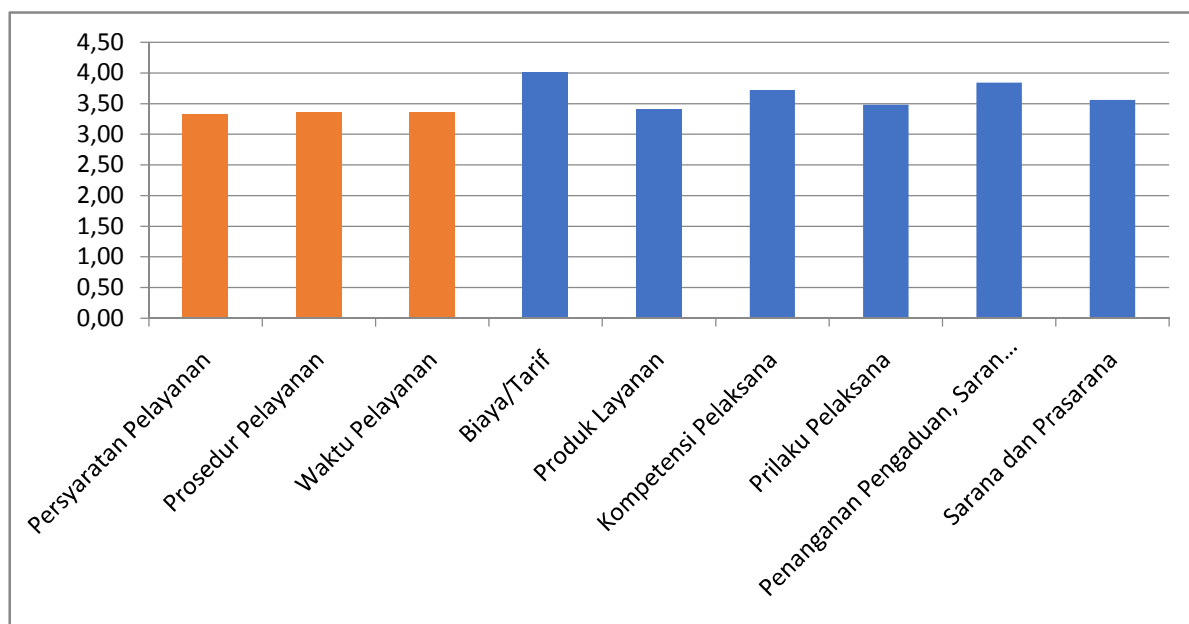
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	216	60%
		PEREMPUAN	145	40%
2	PEKERJAAN	WIRASWASTA	108	30%
		PELAJAR/MAHASI SWA	36	10%
		PETANI/PEKEBUN	202	56%
		LAINNYA	15	4%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BPJS	346	96%
		LAYANAN KIP	15	4%

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 :

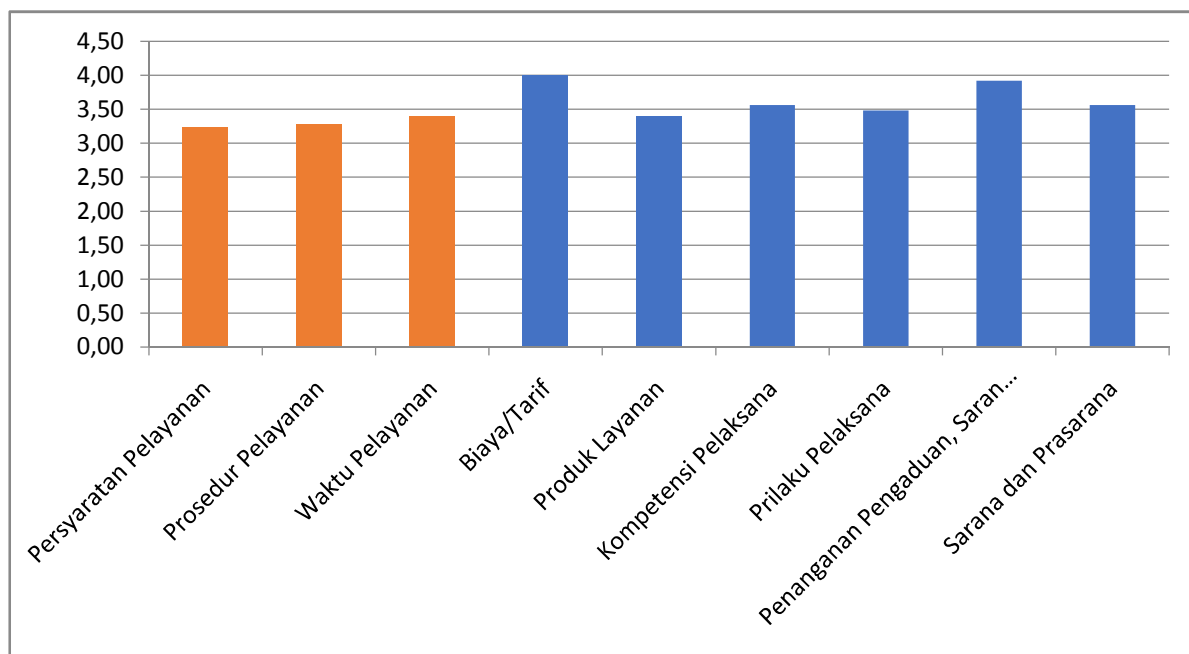
Tabel 1. Detail Nilai SKM Triwulan 3

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,32	3,36	3,36	4,00	3,40	3,72	3,48	3,84	3,56
Kategori	C	C	C	A	C	B	C	B	B
IKM Unit Layanan	88,11(B atau Baik)								



Tabel 1. Detail Nilai SKM Triwulan 4

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,24	3,28	3,40	4,00	3,40	3,56	3,48	3,92	3,56
Kategori	C	C	C	A	C	B	C	B	B
IKM Unit Layanan	87,56(B atau Baik)								



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. Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,32. Selanjutnya Prosedur Pelanan yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,36 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan

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 :

- “Kurang faham nya responden terhadap persyaratan pelayanan khususnya permohonan rekomendasi BPJS”.
- “Kurang faham nya responden terhadap prosedur pelayanan khususnya prosedur pembuatan/pengaktifan BPJS”.
- “Kurang faham nya responden terhadap waktu pelayanan yang ada di Dinas Sosial”.

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

- Kurang nya pemahaman responden dalam hal persyaratan apa saja yang harus di siapkan sebelum meminta pelayanan ke Dinas Sosial, contoh pelayanan pembuatan/pengaktifan BPJS.
- Kurang nya sosialisasi ke responden terkait produk pelayanan apa saja yang ada di Dinas Sosial.
- Kurang nya pemahanan responden terhadap waktu pelayanan yang di butuhkan petugas front office untuk memverifikasi persyaratan yang ada.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan Pelayanan	Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan pelayanan kepada responden	√	√			Kepala Bidang PFM
2	Prosedur Pelayanan	Peningkatan sosialisasi ke responden terkait prosedur pelayanan apa saja yang ada di Dinas Sosial	√	√			Kepala Bidang PFM
3	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi ke responden terkait waktu pelayanan yang di butuhkan sesuai dengan produk layanan	√	√			Kepala Bidang PFM

Tindak Lanjut dari Semester 1

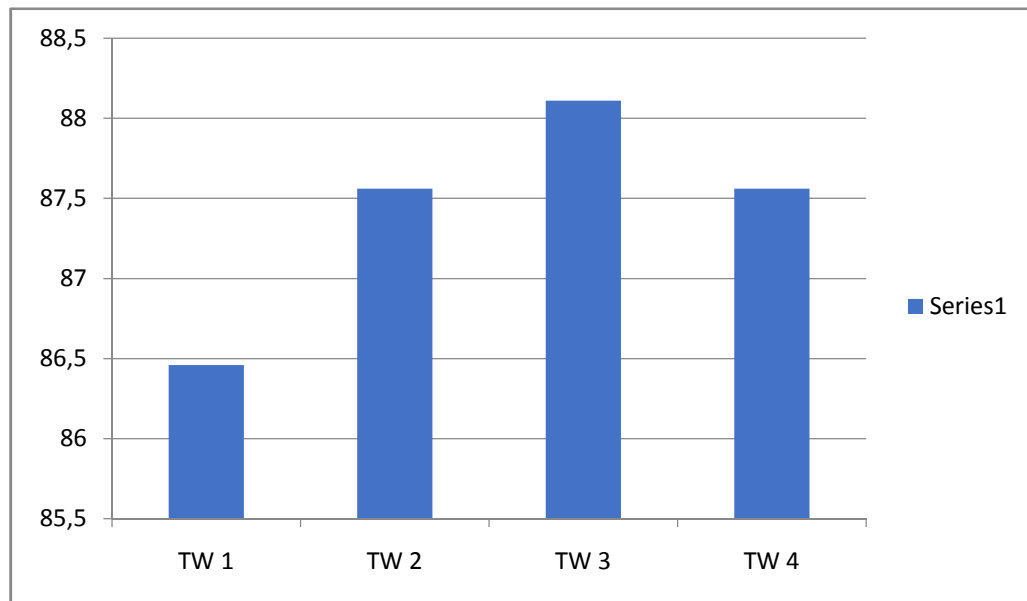
Unsur Pelayanan	Analisis Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Nilai	Dokumentasi
Biaya/Tarif Pelayanan	Kurangnya pemahaman responden terhadap tata cara pengisian kuisioner survey kepuasan	SUDAH dilakukan sosialisasi kepada aparat desa dan responden secara terus menerus	Ada peningkatan Penilaian terhadap unsur layanan yaitu Biaya/Tarif Pelayanan	
Produk Pelayanan	Kurangnya pemahaman responden terhadap produk pelayanan apa saja yang ada di Dinas Sosial	SUDAH dilakukan sosialisasi kepada aparat desa dan responden secara terus menerus	Ada peningkatan Penilaian terhadap unsur layanan yaitu Produk Pelayanan	
Persyaratan Pelayanan	Kurangnya pemahaman responden terhadap persyaratan pelayanan yang harus disiapkan	Masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial ke Kecamatan/Desa/Masyarakat	Ada penurunan Penilaian terhadap unsur layanan yaitu Persyaratan Pelayanan	

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 Tanggamus dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus

Triwulan 1-4 Tahun 2023



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Triwulan 1-4 Tahun 2023 pada Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus.

4.4 Nilai SKM

TRIWULAN	TRIWULAN 1	TRIWULAN 2	TRIWULAN 3	TRIWULAN 4
NILAI	86,46	87,56	88,11	87,56

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus, secara umum mencerminkan kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.56. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 3-4 tahun 2023.
 - Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah di triwulan 1-2 sudah dilakukan perbaikan dengan lebih memberikan sosialisasi ke responden tentang cara pengisian sehingga di triwulan 3-4 mendapat nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif.
 - Unsur layanan dengan nilai masih rendah yaitu persyaratan pelayanan, Dinas Sosial akan menjadikan prioritas untuk dilakukan perbaikan.
 - Sedangkan untuk produk layanan sudah mendapatkan peningkatan nilai dari setiap triwulan.

Kotaagung,

**a.n Plt. Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Tanggamus,
Sekretaris**



Ir. MUZLINA.R. STP.,M.M
NIP 19750727 200604 2 024

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia Pendidikan Pekerjaan Layanan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ IHT/DEKTI ☐ RI ☐ Lainnya _____

Instansi Pemberi Pelayanan :

- Menurut anda, bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan produk layanan yang anda dapatkan ? Seberapa sesuai dengan yang dipublikasikan?
☐ 1. Tidak Sesuai ☐ 2. Kurang Sesuai
☐ 3. Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai
- Menurut anda, bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diterima?
☐ 1. Tidak Mudah ☐ 2. Kurang Mudah
☐ 3. Mudah ☐ 4. Sangat Mudah
- Menurut anda, bagaimana respon serta kecepatan pelayanan yang diterima?
☐ 1. Tidak Cepat ☐ 2. Kurang Cepat
☐ 3. Cepat ☐ 4. Sangat Cepat
- Apakah yang anda rasakan dalam hal biaya atau tarif pada pelayanan yang diterima. Apakah sudah sesuai dengan yang dipublikasikan ?
☐ 1. Sangat Mahal ☐ 2. Cukup Mahal
☐ 3. Murah ☐ 4. Gratis
- Menurut pengalaman anda, apakah produk/jenis pelayanan yang diterima sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan?
☐ 1. Tidak Sesuai ☐ 2. Kurang Sesuai
☐ 3. Sesuai ☐ 4. Sangat Sesuai
- Menurut anda, bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
☐ 1. Tidak Mampu ☐ 2. Kurang Mampu
☐ 3. Mampu ☐ 4. Sangat Mampu
- Menurut anda, bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?
☐ 1. Tidak Sopan dan Tidak Ramah ☐ 2. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
☐ 3. Sopan dan Ramah ☐ 4. Sangat Sopan dan Sangat Ramah
- Menurut anda, bagaimana penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diterima?
☐ 1. Tidak Ada ☐ 2. Ada, Namun tak Berfungsi
☐ 3. Ada, Namun Kurang Maksimal ☐ 4. Ada, di kelola dengan baik
- Menurut anda, bagaimana kualitas sarana dan prasarana (sikat pelayanan, ruang tunggu, ruang toilet, toilet, fasilitas pendukung lainnya)?
☐ 1. Buruk ☐ 2. Cukup
☐ 3. Baik ☐ 4. Sangat Baik

SARAN :

2. Hasil Olah Data SKM

Triwulan 3

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS

TAHUN 2023

Nama Instansi : DINAS SOSIAL

Triwulan : 3

N O	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
2	Prosedur Pelayanan	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
3	Waktu Pelayanan	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
4	Biaya/Tarif	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Produk Layanan	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
6	Kompetensi Pelaksana	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
7	Prilaku Pelaksana	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Sarana dan Prasarana	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
	Kelamin	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
		2	4	4	2	3	3	4	3	3	5	3	3	6	4	1	4	4	6	3	5	1	3	5	3	2
	Usia	4	2	0	4	9	0	6	2	0	2	9	0	9	0	6	5	7	9	6	2	8	2	4	7	3

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3,32	0,3652	9,13	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3,36	0,3696	9,24	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3,36	0,3696	9,24	cukup
P4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	11	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3,40	0,374	9,35	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3,72	0,4092	10,23	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3,48	0,3828	9,57	cukup
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,84	0,4224	10,56	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3,56	0,3916	9,79	baik
SKM Perangkat Daerah				88,11	baik

Triwulan 4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN TANGGAMUS

TAHUN 2023

Nama Instansi :

DINAS SOSIAL

Triwulan :

III

NO.	Butir Pertanyaan	Responden																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	Persyaratan Pelayanan	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	Prosedur Pelayanan	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	Waktu Pelayanan	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	Biaya/Tarif	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Produk Layanan	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	Kompetensi Pelaksana	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
7	Prilaku Pelaksana	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9	Sarana dan Prasarana	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
	Kelamin	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1
	Usia	30	35	28	34	28	35	24	32	37	23	24	31	42	32	36	52	26	54	31	31	41	31	35	47	64

Butir	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai SKM Per Unsur	Nilai Pelayanan Pada sub Unsur
P1	Persyaratan Pelayanan	3,24	0,3564	8,91	cukup
P2	Prosedur Pelayanan	3,28	0,3608	9,02	cukup
P3	Waktu Pelayanan	3,40	0,374	9,35	cukup
P4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	11	Sangat Baik
P5	Produk Layanan	3,40	0,374	9,35	cukup
P6	Kompetensi Pelaksana	3,56	0,3916	9,79	baik
P7	Prilaku Pelaksana	3,48	0,3828	9,57	cukup
P8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	0,4312	10,78	baik
P9	Sarana dan Prasarana	3,56	0,3916	9,79	baik
SKM Perangkat Daerah				87,56	baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



