

2024 Semester I

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS SOSIAL,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PROBOLINGGO

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo dapat diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Semester I Tahun 2024. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kondisi pelayanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo yang telah dirasakan oleh masyarakat. Hasil Survei dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi peningkatan pelayanan ke depan, inovasi pelayanan dan pemebuhan sumber daya pelayanan.

Laporan ini merupakan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 yang berisi sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat atas tingkat kepuasan, permasalahan, harapan dan tingkat keyakinan masyarakat.

Semoga laporan ini dapat dijadikan salah satu referensi terhadap perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang ada dan dapat menjadi pelayanan yang lebih baik lagi sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Probolinggo, Mei 2024

KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PROBOLINGGO



Dr. REY SUWIGTYO, S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda
NIP 19670711 198809 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Sasaran Kegiatan	3
1.4 Dasar Hukum	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Keluaran	6
BAB II PELAKSANAAN DAN METODE SURVEI	7
2.1 Tahapan dan Pelaksanaan Survei	7
2.2 Waktu dan Pelaksanaan Survei	7
2.3 Jenis Data	8
2.4 Pengumpulan Data	8
2.5 Pengukuran Indeks Kepuasan	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	13
3.1 Profil Responden	13
3.2 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	17
3.3 Analisis Kinerja Pelayanan Kepada Masyarakat	18
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	20
4.1 Kesimpulan	20
4.2 Rekomendasi	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor, seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kedua peraturan tersebut mewajibkan seluruh lembaga pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menjalankan survei kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 memberikan pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Secara eksplisit, ketiga peraturan ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur kualitas layanan publik. Dengan perkembangan teknologi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo khususnya pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo maka dibutuhkan pengukuran komprehensif dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi "Membangun Bersama Rakyat untuk Kota Probolinggo Lebih Baik, Berkeadilan, Sejahtera, Transparan, Aman dan Berkelanjutan" dan pada misi Sumber daya Manusia Dan Kesejahteraan Sosial Yang Berkualitas yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan dari penyelenggara pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat maka Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk memberikan umpan balik masyarakat, pemerintah dapat mengidentifikasi proses yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

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. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah. Tujuannya untuk mendapatkan umpan balik secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Dengan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kekurangan atau kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Survei kepuasan masyarakat membantu pemerintah mengevaluasi efektivitas kebijakan dan program yang telah diimplementasikan;
- 4) Bagi masyarakat merupakan saluran efektif untuk mengukur sejauh mana instansi pemerintah memberikan informasi yang jelas dan mempertanggungjawabkan tindakannya kepada masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Maksud dari penyusunan "Survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo Semeseter I Tahun 2024" adalah mengetahui Pelayanan sesuai dengan Peraturan Walikota Probolinggo No 68 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo Pasal 2 Ayat 1 huruf a tentang Ruang

lingkup standar pelayanan pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo meliputi:

1. Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) dan Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)
2. Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak
3. Pelayanan Pengaduan pada UPTD Perlindungan Perempuan Dan Anak
4. Pelayanan Bantuan Sosial
5. Pelayanan Pengaduan pada Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (ULTPK)
6. Pelayanan Pengaduan bantuan Pangan Non Tunai – Program Keluarga Harapan (BPNT-PKH)
7. Pelayanan Ambulans Jenazah Gratis

1.2.2. Tujuan

Adapun tujuan dilaksanakan SKM terhadap pelayanan di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan;
2. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public;
3. Memunculkan upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

1.3 Sasaran Kegiatan

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.

1.4 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- e. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
- f. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 68 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan Pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada Pengguna Layanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo sebanyak 100 (seratus) responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Aparatur Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo kepada masyarakat pengguna. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 (empat) pilihan jawaban yang tersedia, merujuk pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan Prasarana

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. Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.6 Keluaran

Adapun yang menjadi output (keluaran) dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah nilai IKM yang baik.

BAB II

PELAKSANAAN DAN METODE SURVEI

2.1. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan penyelenggaraan Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo menentukan teknik survei dengan memilih Metode Kuesioner melalui pengisian pengguna layanan sendiri, dengan mempertimbangkan keterbatasan biaya dan personel yang terlibat dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2024.

a. Persiapan

Tim pelaksana survei ditetapkan dengan Surat Tugas Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan kuesioner pada bulan Januari s.d. Mei 2024.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Dalam tahap ini dilakukan pemeriksaan, pemberian kode, tabulasi, dan penjabaran data kuesioner.

d. Penyusunan Laporan Penyusunan laporan SKM Tahun 2024.

2.2. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Survei ini dilaksanakan pada minggu ke empat bulan Januari 2024 sampai minggu ke satu bulan Mei 2024. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 2.1
Tahapan dan Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Minggu IV Januari 2024
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	Minggu IV Januari 2024 – Minggu I Mei 2024
3	Pengolahan Data	Minggu III Mei 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan	Minggu IV Mei 2024

2.3. JENIS DATA

Data utama dalam Survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang datang ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak untuk urusan pelayanan surat keterangan DTKS. Surat reaktifasi PBIJKN, rekomendasi anak terlantar, anak putus sekolah, penyandang disabilitas ke balai latihan, penerimaan bantuan sosial sembako dan layanan lainnya diperoleh dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden. Hasil jawaban responden tersebut diolah menjadi angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik, kemudian dijabarkan secara deskriptif.

2.4. PENGUMPULAN DATA

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Dilihat dari periode pengumpulan data dan trend permintaan layanan maka yang teknik *Non-Probability Sampling* yang dipilih yaitu dengan *Sampling* menggunakan pendekatan rumus Slovin) yaitu bila semua populasi lebih dari 1000 sampel diambil minimal 10%.

2.5. PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN

2.5.1 Pengukuran

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dimana Peraturan menteri ini memberikan kebebasan terhadap Pemerintah Daerah dalam menggunakan metode Survei kepuasan masyarakat (SKM). Salah satu metode yang digunakan dalam survei ini adalah perhitungan indeks kepuasan. Indeks kepuasan dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" dari item pertanyaan yang dikembangkan dari 9 unsur (variabel) yang ditetapkan oleh kementerian sebagai standar kualitas pelayanan. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 17 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

1	Jumlah Bobot
17	$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} = \text{-----} = 0,58$ Jumlah sub Unsur

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Indikator}}{\text{Jumlah Indikator Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei kepuasan masyarakat (SKM) yaitu dengan skor antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 (dikalikan 25, sebab dibagi menjadi 4 skala interval), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} \times 25 = \text{Skor SKM}$$

Hasil perhitungan skor Survei kepuasan masyarakat (SKM) tersebut akan ditentukan dengan menggunakan tabel di bawah ini untuk memperoleh tingkat kualitas pelayanan publik:

Tabel 2.2
Tabel Skor Mutu dan Kinerja Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	25,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

2.5.2 Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 17 yang mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan Survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Survei pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-

rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai Survei pelayanan Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.
- c) Selanjutnya proses Data entry, penghitungan Survei, interpretasi, penggunaan grafik dan chart dilakukan dengan program komputer/sistem Microsoft Excel.

Tabel 2.3

Bentuk Kuesioner

NAMA
------	-------

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		
(Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		
Jenis Pelayanan	Disurvei adalah layanan	
Nama Responden <i>(boleh inisial)</i>	
Tanggal Survei/...../2024	Jam Survei <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 <input type="checkbox"/> 17.00
APAKAH RESPONDEN SUDAH MENGETAHUI, MEMBACA DAN MENGERTI STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK		Sudah Belum
Pelayanan ke-	<input type="checkbox"/> 1 (pertama) <input type="checkbox"/> 2 (kedua) <input type="checkbox"/> 3 (ketiga)	<input type="checkbox"/> >3 (lebih dari tiga)
Usia Responden tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D4/S1 2. SMP 5. S2 3. SMA 6. S3	

III. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA
-------------	-------

III. HARAPAN DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No	PERTANYAAN	KINERJA KEPUASAN MASYARAKAT			
A.1	PERSYARATAN PELAYANAN; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	4	3	2	1
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/ jenis pelayanannya?	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan persyaratan administrasi yang dibutuhkan?	Sangat Jelas	Jelas	Kurang Jelas	Tidak Jelas
Keluhan/saran/keinginan:					
A.2	PROSEDUR PELAYANAN; adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.	4	3	2	1
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan di unit ini?	Sangat Mudah	Mudah	Kurang Mudah	Tidak Mudah
4	Apakah petugas menawarkan jasa layanan di luar prosedur (percaloan) untuk mempercepat proses?	Tidak ada	Jarang	Sering	Banyak
Keluhan/saran/keinginan:					
A.3	WAKTU PELAYANAN; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.	4	3	2	1
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat Cepat	Cepat	Kurang Cepat	Tidak Cepat
6	Apakah jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan yang dijanjikan?	Sangat Tepat	Tepat	Kadang Terlambat	Sering terlambat
Keluhan/saran/keinginan:					

A.4	BIAYA/TARIF; adalah tarif yang dikenakan.	4	3	2	1
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis	Murah	Cukup Mahal	Sangat Mahal
8	Apakah masih ada petugas meminta imbalan uang/barang (Pungli) atas pelayanan?	Tidak ada	Jarang	Sering	Sangat Sering
Keluhan/saran/keinginan:					
A.5	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan	4	3	2	1
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk hasil pelayanan dengan standar pelayanan?	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
Keluhan/saran/keinginan:					
A.6	KOMPETENSI PELAKSANA; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	4	3	2	1
10	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat Kompeten	Kompeten	Kurang Kompeten	Tidak Kompeten
Keluhan/saran/keinginan:					
A.7	PERILAKU PELAKSANA; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	4	3	2	1
11	Bagaimana pendapat saudara, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	Sangat Sopan & Ramah	Sopan & Ramah	Kurang Sopan & Ramah	Tidak Sopan & Ramah
Keluhan/saran/keinginan:					

No	PERTANYAAN	KINERJA KEPUASAN MASYARAKAT			
A.8	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN; adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan.	4	3	2	1
12	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
13	Apakah ruang pelayanan bersih dan nyaman?	Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju
14	Apakah kamar mandi atau toilet yang tersedia sudah bersih	Sangat setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju
15	Apakah tempat parkir cukup luas, nyaman dan aman	Sangat setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju
Keluhan/saran/keinginan:					
A.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN; adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	4	3	2	1
16	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan Saran dan Pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan Baik	Berfungsi Kurang maksimal	Ada tapi Tidak Berfungsi	Tidak Ada
17	Apakah sarana pengaduan (komplain) berupa Kotak saran dan pengaduan/SMS/Website mudah diakses	Sangat mudah	Mudah	Sulit	Tidak ada
Keluhan/saran/keinginan:					

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. PROFIL RESPONDEN

- 1) Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik 3.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

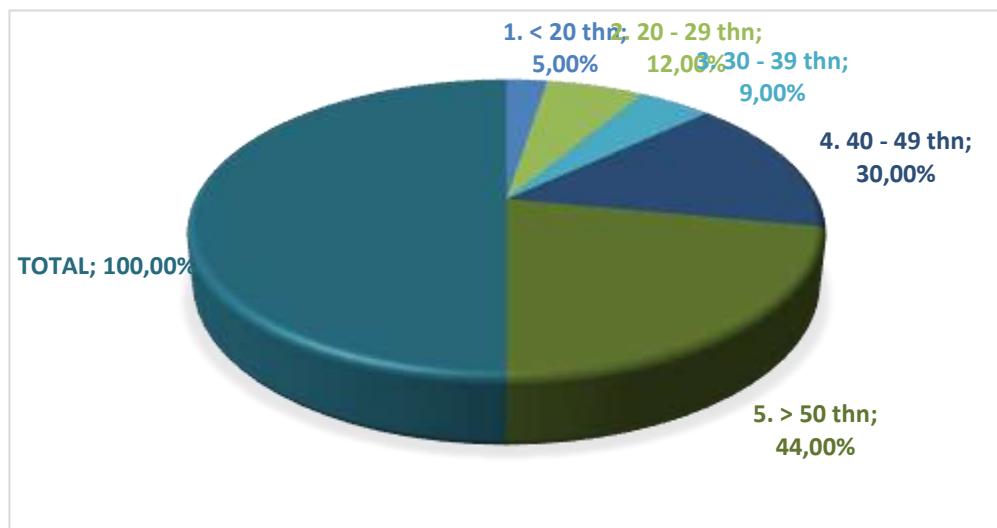


Keterangan	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	45	45,00%
2. Perempuan	55	55,00%
TOTAL	100	100,00%

Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam Survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo diperoleh informasi bahwa sebanyak 45 orang responden atau 45% adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sebesar 55 orang responden atau 55% adalah responden berjenis kelamin Perempuan.

2) Profil Responden Berdasarkan Usia

Grafik 3.2
Profil Responden Berdasarkan Usia



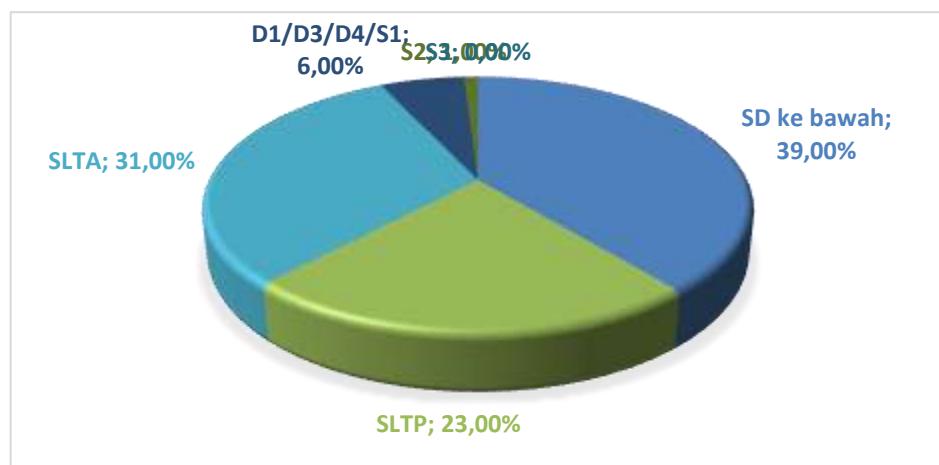
Keterangan	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	5	5,00%
2. 20 - 29 thn	12	12,00%
3. 30 - 39 thn	9	9,00%
4. 40 - 49 thn	30	30,00%
5. > 50 thn	44	44,00%
TOTAL	100	100,00%

Dari data yang diberikan oleh 100 responden Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo diperoleh informasi bahwa sebanyak 5 orang responden atau 5% adalah responden berusia di bawah 20 tahun, 12 orang responden atau 12% adalah responden berusia 20 – 29 tahun, 9 orang responden atau 9% adalah responden berusia 30 – 39 tahun, 30 orang responden atau 30% adalah responden berusia 40 – 49 tahun dan 44 orang responden atau 44% adalah responden berusia 50 tahun ke atas.

3) Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Grafik 3.3

Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

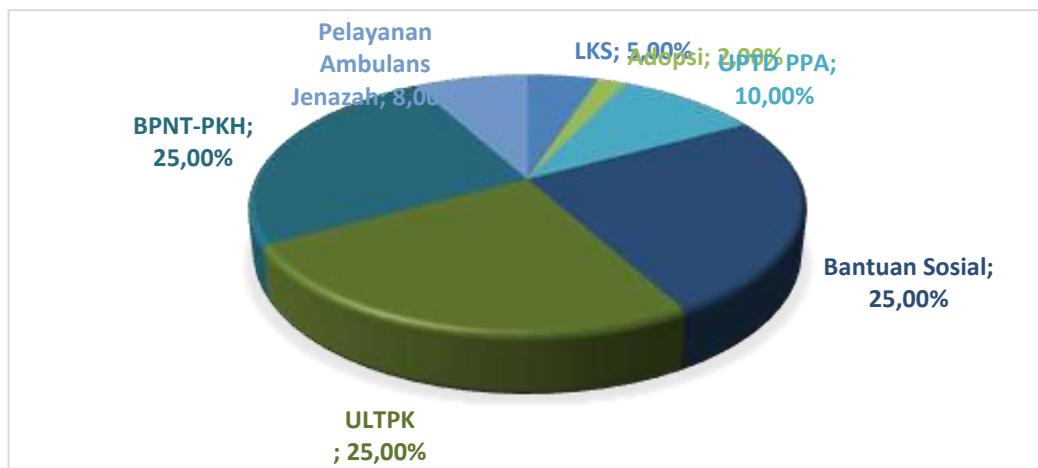


Keterangan	Jumlah	Persen
SD ke bawah	39	39,00%
SLTP	23	23,00%
SLTA	31	31,00%
D1/D3/D4/S1	6	6,00%
S2	1	1,00%
S3	0	0,00%
TOTAL	100	100,00%

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh informasi bahwa dari 100 responden yang berpartisipasi diketahui bahwa sebanyak 39 responden atau 39% berpendidikan SD ke bawah, 23 responden atau sebesar 23% berpendidikan SLTP, 31 responden atau sebesar 31% berpendidikan SLTA, 6 responden atau 6% berpendidikan D1/D3/D4/S1 dan 1 orang atau 1% berpendidikan S2.

4) Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Grafik 3.4
Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



Keterangan	Jumlah	Persen
Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) dan Surat Tanda Pendaftaran Ulang (STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)	5	5,00%
Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak	2	2,00%
Pelayanan Pengaduan pada UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA)	10	10,00%
Pelayanan Bantuan Sosial	25	25,00%
Pelayanan Pengaduan pada Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (ULTPK)	25	25,00%
Pelayanan Pengaduan bantuan Pangan Non Tunai – Program Keluarga Harapan (BPNT-PKH)	25	25,00%
Pelayanan Ambulans Jenazah Gratis	8	8,00%
TOTAL	100	100,00%

3.2. HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dari 100 responden survei kepuasan masyarakat Semester I tahun 2024 yang diminta pengalamannya dalam memperoleh layanan dari Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo, diperoleh data nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur/Sub Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
A.1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,485
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya	3,44
2	kejelasan persyaratan administrasi yang dibutuhkan	3,53
A.2	PROSEDUR PELAYANAN	3,720
3	kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan	3,51
4	petugas menawarkan jasa layanan di luar prosedur untuk mempercepat proses	3,93
A.3	WAKTU PELAYANAN	3,435
5	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,38
6	jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan	3,49
A.4	BIAYA/TARIF	3,990
7	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,98
8	petugas meminta imbalan uang/barang (Pungli) atas pelayanan	4,00
A.5	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	3,470
9	kesesuaian produk hasil pelayanan dengan standar pelayanan	3,47
A.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,510
10	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,51
A.7	PERILAKU PELAKSANA	3,600
11	kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,60
A.8	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	3,298
12	kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,30
13	ruang pelayanan bersih dan nyaman	3,31
14	kamar mandi atau toilet yang tersedia sudah bersih	3,27
15	tempat parkir cukup luas, nyaman dan aman	3,31
A.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,625
16	penanganan Saran dan Pengaduan pengguna layanan	3,86
17	sarana pengaduan (komplain) berupa Kotak saran dan pengaduan/SMS/Website mudah diakses	3,39

sumber data: hasil penelitian lapangan yang diolah

3.3. ANALISIS KINERJA PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Tabel 3.2
Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur/Sub Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	KATEGORI
A.1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,485	Baik
A.2	PROSEDUR PELAYANAN	3,720	Sangat Baik
A.3	WAKTU PELAYANAN	3,435	Baik
A.4	BIAYA/TARIF	3,990	Sangat Baik
A.5	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	3,470	Baik
A.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,510	Baik
A.7	PERILAKU PELAKSANA	3,600	Sangat Baik
A.8	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	3,30	Baik
A.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,625	Sangat Baik
	NILAI SKM (INDEKS UNIT PELAYANAN)	3,570	Sangat Baik

Maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = **3,570 x 25 = 87,41**

Dari tabel di atas jawaban yang diberikan oleh 100 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2024, nilai persepsinya di atas angka 3,57 (tiga koma lima tujuh). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo telah mencerminkan tingkat pelayanan yang **sangat baik** dan tidak terdapat unsur layanan yang berada dalam rentang indeks persepsi kategori baik atau kurang baik.

Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh angka **87,41**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14

Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **87,41** maka dapat dikatakan bahwa kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo adalah **“Sangat Baik”**.

4. Kinerja pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo memperoleh nilai Sangat Baik, ditunjang unsur pelayanan yang masuk kategori sangat baik dengan urutan sebagai berikut yaitu:

No.	Unsur/Sub Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
A.4	BIAYA/TARIF	3,990
A.2	PROSEDUR PELAYANAN	3,720
A.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,625
A.7	PERILAKU PELAKSANA	3,600
A.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,510
A.1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,485
A.5	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	3,470
A.3	WAKTU PELAYANAN	3,435
A.8	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	3,298

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 KESIMPULAN

Hasil penyusunan SKM pada pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024 dilakukan pada bulan Januari s.d. Mei 2024. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 100 orang. Nilai SKM Semester I tahun 2024 adalah **3,57** menggambarkan bahwa Layanan yang diberikan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kepada Masyarakat adalah "**sangat baik**" dan tidak terdapat unsur layanan yang berada dalam rentang indeks persepsi kategori kurang baik.
- b. Unsur pelayanan yang dinilai sangat baik adalah:
 - 1) Biaya/Tarif
 - 2) Prosedur Pelayanan
 - 3) Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
 - 4) Perilaku Pelaksana
- c. Unsur pelayanan yang dinilai baik adalah:
 - 1) Kompetensi Pelaksana
 - 2) Persyaratan Pelayanan
 - 3) Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan
 - 4) Waktu Pelayanan
 - 5) Sarana Dan Prasarana Pelayanan
- d. Penilaian atas unsur pelayanan terkait dengan Biaya memiliki nilai tertinggi artinya bahwa pelayanan kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mencakup penyediaan layanan atau produk tanpa memungut biaya dari penerima layanan.

- e. Sarana dan Prasarana Pelayanan yang memiliki nilai terendah dalam survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa aspek tersebut dianggap kurang memuaskan atau perlu perbaikan. Adanya nilai rendah dalam Sarana dan Prasarana Pelayanan dapat menandakan beberapa masalah atau kekurangan dalam sarana dan prasarana yang digunakan responden pada saat menerima layanan.

4.2 REKOMENDASI

- a. Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkala. Perbaikan instrumen dan metode pengambilan data harus terus ditingkatkan. Hasil survei Semester I tahun 2024 sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada Semester II tahun 2024 maupun tahun selanjutnya. terutama perbaikan pada: Kompetensi Pelaksana, Persyaratan Pelayanan, Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan, Waktu Pelayanan, Sarana Dan Prasarana Pelayanan.
- b. Untuk memudahkan dan mengefisienkan survei, pengumpulan data dapat dilakukan melalui kuesioner dalam format *google form* yang dibagikan kepada responden melalui: *WhatsApp*, *e-mail*, dan media sosial sehingga responden dapat mengisi kuesioner atau memberikan tanggapan melalui *platform* digital yang memungkinkan pengumpulan data secara *real-time*.



Dr. R. SUWIGTYO, S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda
NIP 19670711 198809 1 001