



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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

Semester II - 2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II 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 II 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 II 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, November 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 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1 Kuesioner	16
2 Hasil Pengolahan Data	20

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 bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Dengan tujuan menciptakan sistem yang adil, transparan, dan akuntabel, regulasi ini mewajibkan penyelenggara untuk mendengarkan suara masyarakat.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan

publik terhadap pelayanan publik yang diberikan. Penilaian dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Melalui survei ini, pengguna layanan dapat memberikan penilaian yang berharga mengenai kinerja pelayanan publik, mengukur kepuasan mereka secara kuantitatif dan kualitatif. Hasilnya menjadi alat evaluasi krusial bagi penyedia layanan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan, memastikan bahwa harapan dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara terpenuhi. Dengan langkah ini, diharapkan pelayanan publik dapat semakin baik dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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

1.3 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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo. Pelayanan yang dimaksud meliputi:

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

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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo adalah Tim pelaksana survei ditetapkan dengan Surat Tugas Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur 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. Layanan yang ada pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo yaitu:

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

Kegiatan pengukuran pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 dilakukan 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) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan 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 ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 (satu) semester. Pelaksanaan SKM dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester II tahun 2024 memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 2.1
Tahapan dan Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2024	10
2	Pengumpulan Data	Agustus – Oktober 2024	50
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober – November 2024	15
4	Penyusunan dan Pelaporan	November 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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%. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 100 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

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

Tabel 3.1
RINCIAN DATA RESPONDEN

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI	47	47,00%
		PEREMPUAN	53	53,00%
2.	USIA	< 20 thn	29	5,00%
		20 - 29 thn	11	12,00%
		30 - 39 thn	18	9,00%
		40 - 49 thn	25	30,00%
		> 50 thn	17	44,00%
3.	PENDIDIKAN	SD ke bawah	33	33,00%
		SLTP	12	12,00%
		SLTA	46	46,00%
		D1/D3/D4/S1	8	8,00%
		S2	1	1,00%
		S3	0	0,00%
3.	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	2	2,00%
		Pegawai Swasta	9	9,00%
		Wirausaha/Usahawan	18	18,00%
		Lainnya	71	71,00%
4.	JENIS LAYANAN	Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran (STP) dan Surat Tanda Pendaftaran Ulang	2	2,00%

		(STPU) Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS)		
		Pelayanan Pengaduan pada Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (ULTPK)	15	15,00%
		Pelayanan Bantuan Sosial	10	10,00%
		Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak	2	2,00%
		Pelayanan Pengaduan pada UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA)	5	5,00%
		Pelayanan Shelter (Rumah Singgah bagi Orang Terlantar)	11	11,00%
		Pelayanan Pengaduan bantuan Pangan Non Tunai – Program Keluarga Harapan (BPNT-PKH)	5	5,00%
		Pelayanan Ambulans Jenazah	10	10,00%
		Pelayanan Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga)	40	40,00%
TOTAL JUMLAH RESPONDEN			100	

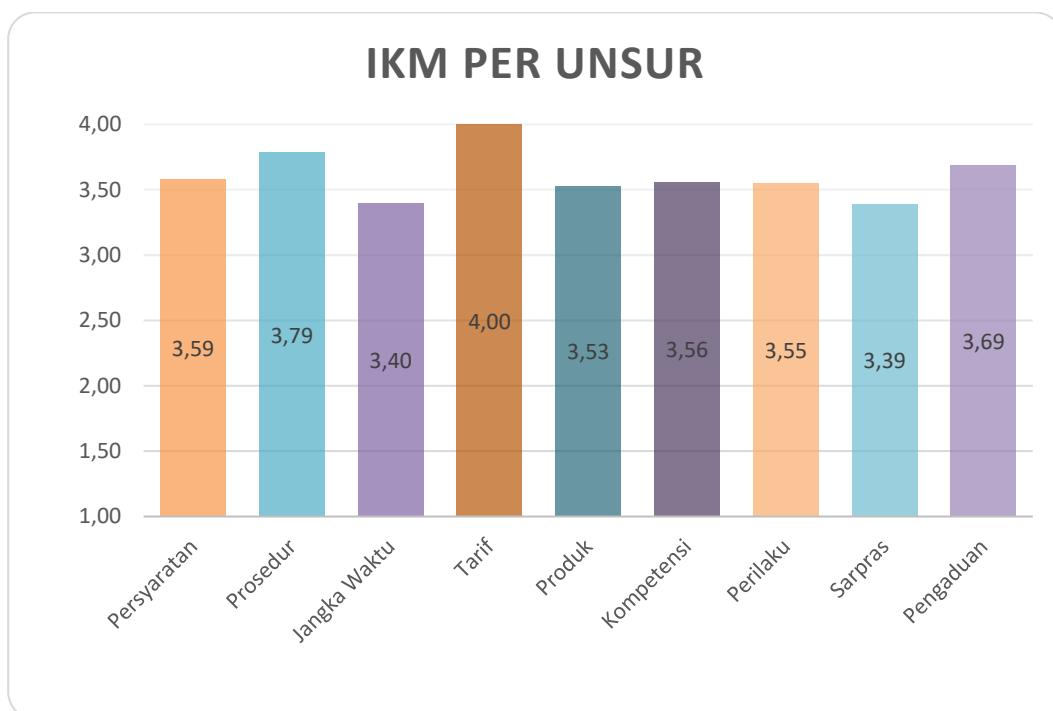
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2
DETAIL NILAI SKM PER UNSUR

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,59	3,79	3,4	4,00	3,53	3,56	3,55	3,39	3,69
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,17 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3.1
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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk dengan nilai 3,53 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,00 dari unsur layanan, hal ini dikarenakan layanan tersebut tidak dipungut biaya. Prosedur mendapatkan nilai sebesar 3,79 dan serta Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69.

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

- Ruang tunggu pelayanan yang masih belum optimal dan kalau bisa disediakan *charger* untuk kebutuhan gawai/HP.
- Kecepatan respon dan tindak lanjut petugas pelayanan agar dapat ditingkatkan dan selalu siap sedia pada jam pelayanan.

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

- Sarana dan Prasarana masih dirasakan kurang oleh masyarakat, misalnya lahan parkir yang kurang luas serta kebutuhan toilet untuk disabilitas

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM dan identifikasi permasalahan, diperlukan rencana tindak lanjut untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diselenggarakan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.

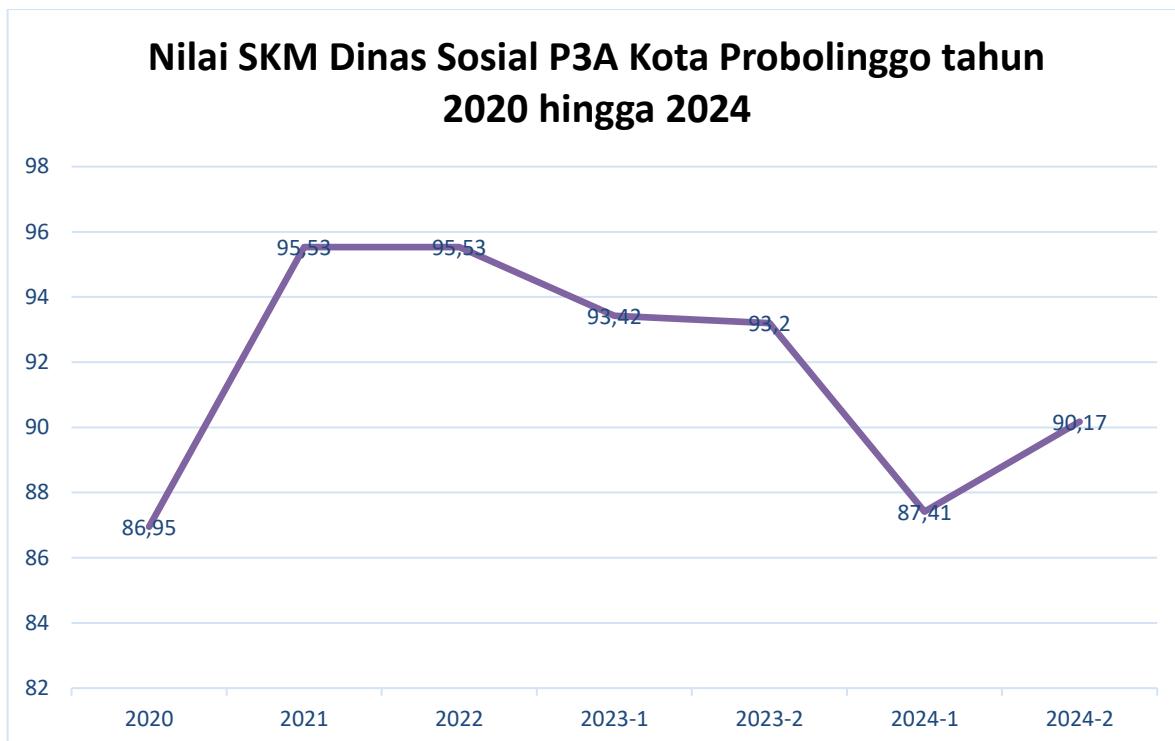
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN HASIL SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU (2025)				PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Penambahan fasilitas tempat duduk dan bahan bacaan untuk pengguna layanan	✓	✓	✓	✓	Kepala Dinas Sosial P3A
		Toilet yang ramah disabilitas		✓			Kepala Dinas Sosial P3A
	Waktu Penyelesaian	Penambahan prasarana seperti laptop dan printer		✓			Kepala Dinas Sosial P3A
	Produk	Pembuatan infografis terhadap jenis layanan dan spesifikasi layanan	✓	✓	✓	✓	Kepala Dinas Sosial P3A

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 Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo dari tahun 2020 hingga 2024 bernilai sangat baik.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 90,17. Meskipun demikian, nilai IKM Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo menunjukkan konsistensi kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat baik dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan, serta produk. 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
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Prosedur mendapatkan nilai sebesar 3,79 dan serta Penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69. Penilaian atas unsur pelayanan terkait dengan biaya/tarif 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

Probolinggo, November 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

LAMPIRAN

1. Bentuk Kuesioner

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
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 ke bawah 4. D1-D4/S1 2. SMP 5. S2 3. SMA 6. S3					
Pekerjaan Utama Responden	1. PNS/TNI/POLRI 3. Wirausaha/Usahawan 2. Pegawai Swasta 4. Lainnya					
Penghasilan Responden	1. Kurang dari 1 Juta/Bulan 3. 2,5 Juta/Bulan - 5 Juta/Bulan 2. 1 Juta/Bulan – 2,5 Juta/Bulan 4. Lebih dari 5 Juta/Bulan					

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

II. 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:					

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN																	
			U1		U2		U3		U4	U5	U6	U7			U8			U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	3	4	3,5	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2,5	3,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2,25	1,25
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2,5	1,25
5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2,25	1,25
6	3	4	3,5	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
7	3	4	3,5	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
8	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
9	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3,5
10	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,5
11	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2,5	3,5
12	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2,5	3,5
13	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2,5	3,5
14	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2,5	3,5
15	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2,5	3,5
16	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2,25	3,5
17	3	3	3	3	4	3,5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,5
25	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3,5
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3,5

27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,5		
28	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
29	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
30	3	4	3,5	3	3	3	4	3	3,5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
31	3	4	3,5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,5	
32	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,5	4	3	3,5	
33	3	4	3,5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3,25	4	4	4	
34	3	4	3,5	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3,25	4	3	3,5	
36	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,5	4	4	4
37	3	3	3	3	4	3,5	3	4	3,5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,5
38	3	3	3	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	3,5	3	4	3,5	3	4	3,5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3,25	4	3	3,5	
40	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	4	3,5	3	4	3,5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3,5	4	3	3,5	
42	3	3	3	3	4	3,5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3,5	
43	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3,75	4	3	3,5	
44	3	4	3,5	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3,25	4	3	3,5	
45	3	3	3	3	3	3	4	3,5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3,25	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

Keterangan

2

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No	Unsur Pelayanan				Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	Persyaratan			3,59
U2	Prosedur Pelayanan	Prosedur			3,79
U3	Kecepatan Pelayanan	Jangka Waktu			3,40
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	Tarif			4,00
U5	Kesesuaian Pelayanan	Produk			3,53

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

U6	Kompetensi Petugas	Kompetensi			3,56
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	Perilaku			3,55
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	Sarpras			3,39
U9	Penanganan Pengaduan	Pengaduan			3,69

IKM UNIT PELAYANAN:	90,17
----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Sangat Baik
-------------------------	--------------------