



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT

(SKM) TAHUN 2023

DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PROBOLINGGO

Jl. Raya Dringu Nomor 13
Probolinggo

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat Nya kepada kita sekalian sehingga penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo Tahun 2023 dapat terselesaikan dengan baik. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan suatu upaya kami untuk mengetahui dan mengevaluasi hasil kinerja kami selama tahun 2023.

Adapun maksud dan tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo Tahun 2023 ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo khususnya Pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan ke depan dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan.

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo tahun 2023

Probolinggo, Juli 2023

KEPALA DINAS SOSIAL,

PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,

DAN PERLINDUNGAN ANAK

KOTA PROBOLINGGO



REY SUWIGTYO, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19670711 198809 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
1.3. Sasaran Kegiatan	3
1.4. Dasar Hukum.....	3
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Keluaran	6
BAB II PELAKSANAAN DAN METODE SURVEY.....	7
2.1. Tahapan Pelaksanaan Survei	7
2.2. Waktu Pelaksanaan Survei.....	7
2.3. Jenis Data	7
2.4. Pengumpulan Data	8
2.5 Pengukuran Indeks Kepuasan.....	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1. Profil Responden	14
3.2. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
3.3. Analisis Kinerja Pelayanan Kepada Masyarakat.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	20
4.1. Kesimpulan	20
4.2. Rekomendasi	21
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat Per-Responden dan Per- Unsur Pelayanan	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketiga produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo 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 maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

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

- 1) Diketahui kekurangan atau kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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 Tahun 2023 " 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 :

- a. Pelayanan Rekomendasi Surat Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
- b. Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak.
- c. Pelayanan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A)
- d. Pelayanan Pengaduan Pada Unit Layanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (ULTPK)
- e. Pelayanan Pengaduan BPNT-PKH (B
- f. Pelayanan Ambulan Jenasah
- g. Pelayanan Bansos Sembako

1.2.2. Tujuan

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

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. 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 di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.

1.4. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. 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)
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
6. Peraturan Walikota Probolinggo No 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 dengan jumlah pelayanan 1024 orang, Karena jumlah anggota populasi 1000 orang maka sampel yang terdiri 100 orang dianggap sudah cukup memadai. Dengan 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 analisa 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 Indeks 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) Tahun 2023 , 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 personil yang terlibat dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2023 ..

2.2. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Survei ini dilaksanakan pada Minggu ke dua bulan Januari 2023 sampai minggu ke Empat bulan Juni 2023 . 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 I bulan Januari 2023
2	Pengumpulan Data / Survei IKM	Minggu II Januari 2023 – Minggu IV Juni 2023
3	Pengolahan Data	Minggu 1 Juli 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	Minggu II bulan Juli 2023

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 Penturusan Kartu Bestari dan PEndalungan, Surat Reaktifasi PBIJKN, Rekomendasi anak terlantar, anak putus sekolah dan penyandang disabilitas ke balai latihan, dan urusan 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 Jenuh (sensus) yaitu bila semua populasi dajadilan sampel dengan jumlah sampel kurang dari 30.

2.5.
PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN

2.4.1
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 kementrian sebagai standar kualitas pelayanan. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

1	Jumlah Bobot
<i>Bobot nilai rata-rata tertimbang</i> = ----- = ----- = 0,58	
17	Jumlah sub Unsur

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

Total Nilai Persepsi per Indikator

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

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 di tentukan 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

2.4.2 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 (kebawah) 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 2013.

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/...../2023	Jam Survei	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 08.00 – 12.00 13.00 – 17.00 </div>
APAKAH RESPONDEN SUDAH MENGETAHUI, MEMBACA DAN MENGETRI STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK			<div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;"> Sudah </div> <div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 2px;"> Belum </div>
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	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 1. Laki – laki 2. Perempuan </div>		
Pendidikan Terakhir	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> 1. SD Kebawah 2. SMP 3. SMA </div> <div> 4. D4/S1 5. S2 6. S3 </div> </div>		

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	4	3	2	1

	menyelesai-kan seluruh proses pelayanan.				
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	4	3	2	1

	oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.				
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

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	38	38,00%
2. Perempuan	62	62,00%
TOTAL	100	100,00%

Sumber data : Hasil Kuesioner yang diolah

Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam Survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo diperoleh informasi bahwa sebanyak 38 orang responden atau **38 %** adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan Selebihnya sebesar 62 orang responden atau **62 %** responden berjenis kelamin Perempuan.

2) Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Grafik 3.2

Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Ket	Jumlah	Persen
SD kebawah	1	1,00%
SLTP	33	33,00%
SLTA	63	63,00%
D1/D3/D4	2	2,00%
S1	1	1,00%
S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	100	100,00%

Sumber data : Hasil kuesioner yang diolah

Dari Survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo dapat diperoleh informasi bahwa dari 100 responden yang berpartisipasi diketahui bahwa sebanyak 1 responden berpendidikan SD, 33 Orang berpendidikan SLTP, 63 responden berpendidikan SLTA, 2 responden berpendidikan Diploma I- Diploma IV dan 1 Orang Berpendidikan S1

1. Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Dari 46 responden Survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo diperoleh informasi bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah Jenis Layanan di LKS sejumlah 4 responden, layanan adopsi sejumlah 6 Responden dan P2TP2A dengan jumlah sebanyak 36 responden

Grafik 3.3

Sebaran Layanan Responden

Sumber data : Hasil penelitian lapangan yang diolah

Ket	Jumlah	Persen
LKS	2	2,00%
P2TP2A	4	4,00%
COTA	2	2,00%
ULTPK	56	56,00%
BPNT-PKH	9	9,00%
Ambulance Jenasah	6	6,00%
Bansos Sembako	21	21,00%
Total	100	100,00%

3.2. HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 100 responden survei kepuasan masyarakat tahun 2023 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	3,600
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya	3,63
2	kejelasan persyaratan administrasi yang dibutuhkan	3,57
A.2	PROSEDUR PELAYANAN	3,650
3	kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan	3,71
4	petugas menawarkan jasa layanan di luar prosedur untuk mempercepat proses	3,59
A.3	WAKTU PELAYANAN	3,705
5	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,73
6	jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan	3,68
A.4	BIAYA/TARIF	3,995
7	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4,00
8	petugas meminta imbalan uang/barang (Pungli) atas pelayanan	3,99
A.5	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	3,580
9	kesesuaian produk hasil pelayanan dengan standar pelayanan	3,58
A.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,870
10	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,87
A.7	PERILAKU PELAKSANA	3,760
11	kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,76
A.8	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	3,723
12	kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,73
13	ruang pelayanan bersih dan nyaman	3,80

14	kamar mandi atau toilet yang tersedia sudah bersih	3,74
15	tempat parkir cukup luas, nyaman dan aman	3,62
A.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,750
16	penanganan Saran dan Pengaduan pengguna layanan	3,72
17	sarana pengaduan (komplain) berupa Kotak saran dan pengaduan/SMS/Website mudah diakses	3,78

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	NRR	KATEGORI
A.1	Persyaratan Pelayanan	3,600	0,40	Baik
A.2	Prosedur Pelayanan	3,650	0,41	Sangat Baik
A.3	Waktu Pelayanan	3,705	0,41	Baik
A.4	Biaya/Tarif	3,995	0,44	Sangat Baik
A.5	Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	3,580	0,40	Baik
A.6	Kompetensi Pelaksana	3,870	0,43	Baik
A.7	Perilaku Pelaksana	3,760	0,42	Baik
A.8	Sarana Dan Prasarana Pelayanan	3,72	0,414	Baik
A.9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,750	0,42	Sangat Baik
	NILAI INDEKS		3,74	Sangat Baik

Maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = **3.74 x 25 = 93.42**

Dari tabel diatas jawaban yang diberikan oleh 100 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 , nilai Indeks persepsinya di angka 3.74 (tiga koma Tujuh Empat). 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 **95.53**. 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) **95.53** maka dapat dikatakan bahwa kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo adalah **“Sangat Baik”**.

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 yakni

Tabel 3.3

Tabel interpretasi atas nilai unsur pelayanan

Nomor	No Unsur	Jenis Unsur	Nilai
1	A.4	BIAYA/TARIF	4,000
2	A.7	PERILAKU PELAKSANA	3,960
3	A.9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,960
4	A.6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,920

5	A.1	PERSYARATAN PELAYANAN	3,860
6	A.2	PROSEDUR PELAYANAN	3,860
7	A.3	WAKTU PELAYANAN	3,860
8	A.5	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	3,800
9	A.8	SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	3,780

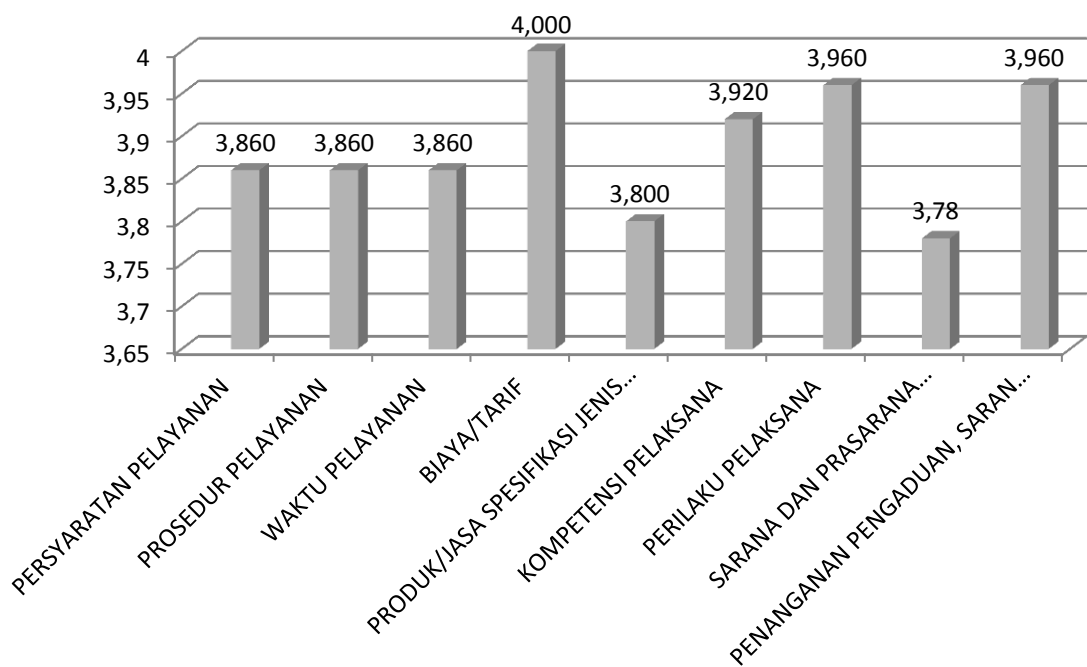
BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

Hasil penyusunan SKM pada pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tergambar dengan grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1

Sebaran Persentase Nilai Masing Masing unsur Pelayanan



- a. Pelayanan pada pengurusan LKS, pengurusan adopsi dan dan pelayanan pada P2TP2A di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo pada Periode 2023 diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada angka **95.53** atau dalam kategori **Sangat Baik** yang artinya secara umum masyarakat pengguna layanan merasa puas atas unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.
- b. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil penilaian masyarakat terdapat 3 (Tiga) unsur terbaik yaitu ; Biaya/Tarif, Prosedur Pelayanan, kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan,

- c. Tidak terdapat unsur yang perlu mendapat perhatian pembenahan dikarenakan nilai Baik atau kurang baik

4.2. REKOMENDASI

- a. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo perlu membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di wilayah kerjanya. Dengan adanya tim yang independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang valid dan akuntabel.
- b. Semua unsur (Sembilan Unsur) pelayanan yang telah dievaluasi menunjukkan nilai Sangat Baik (A) namun hal itu harus di tingkatkan kualitas pelayanannya menuju pelayanan prima. Hal itu tentu tidak mudah mengingat masyarakat saat ini sangat kritis dan sangat peduli dengan pelayanan pemerintah, hal ini merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah untuk lebih dapat meningkatkan kinerjanya selaku pelayan masyarakat

Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan,
Dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo



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

Pembina Utama Muda

NIP 196707111988091001