**BAB I**

**PENDAHULUAN**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1.** | **Latar Belakang** |

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur 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 penyelanggaraan 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 2022” 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 Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS);
2. Pelayanan Rekomendasi Adopsi Anak.
3. Pelayanan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A)
4. Pelayanan Bantuan Sosial 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** |

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. 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 70 (Tujuh puluh) 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.

1. **Prosedur**

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

1. **Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

1. **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.

1. **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.

1. **Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

1. **Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

1. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yag 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.

1. **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 2022, 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 2022..

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2.** | WAKTU PELAKSANAAN SURVEI |

Survei ini dilaksanakan pada Minggu ke dua bulan Januari 2022 sampai minggu ke dua bulan November 2022. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

**Tabel 2.1**

**Tahapan dan Jadwal Pelaksanaan SKM**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No K e g i a t a n Tanggal Pelaksanaan | | |
| 1 | Persiapan | Minggu I bulan Januari 2022 |
| 2 | Pengumpulan Data / Survei IKM | Minggu II Januari 2022 – Minggu II November 2022 |
| 3 | Pengolahan Data | Minggu III November 2022 |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan | Minggu IV bulan November 2022 |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.3.** | JENIS DATA |

Data utama dalam Survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang yang datang ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak untuk urusan pelayanan surat keterangan DTKS, Surat re-aktifasi PBIJKN, rekomendasi anak terlantar, anak putus sekolah, penyandang disabilitas ke balai latihan, penerimaan Bantuan social 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%.

|  |  |
| --- | --- |
| **2.4.** | **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:

Jumlah Bobot

1

*Bobot nilai rata-rata tertimbang= ------------------------------ = ------- =* 0,58

Jumlah sub Unsur

17

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*= -------------------------------------------------*X Nilai Penimbang

Jumlah Indikator Terisi

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:

Nilai SKM X 25 = 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 | ………………………………..................................... (*boleh inisial*) | | | | | | |
| Tanggal Survei | ……/……../2022 | | Jam Survei 08.00 – 12.00 13.00 – 17.00 | | | | |
| **APAKAH RESPONDEN SUDAH MENGETAHUI, MEMBACA DAN MENGERTI STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK** | | | | | | | **Sudah** |
| **Belum** |
| Pelayanan ke- | 1 (pertama) | 2 (kedua) | | | 1. (ketiga) | >3 (lebih dari tiga) | |
| Usia Responden | ............... tahun | | |  | | | |
| Jenis Kelamin | 1. Laki – laki | | | 2. Perempuan | | | |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD Kebawah | | | 4. D4/S1 | | | |
| 2. SMP | | | 5. S2 | | | |
| 3. SMA | | | 6. S3 | | | |

**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 menyelesai-kan 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**

Sumber data : Hasil Kuesioner yang diolah

Dari 46 responden yang berpartisipasi dalam Survei kepuasan masyarakat Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo diperoleh informasi bahwa sebanyak 25 orang responden atau **35,71%** adalah responden berjenis kelamin Laki-laki sedangkan sisanya sebesar **45** orang responden atau **64.29%** adalah respoden berjenis kelamin Perempuan.

1. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Grafik 3.2**

**Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

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 70 responden yang berpartisipasi diketahui bahwa sebanyak 3 responden atau 4,29% berpendidikan SD kebawah. 35 responden atau sebesar 50% berpendidikan SLTP, 26 responden atau sebesar sebesar 37,14 % berpendidikan SLTA, 4 responden atau 5,71% berpendidikan Diploma I- Diploma IV dan 2 orang atau 2,86% berpendidikan S1.

* + - 1. Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

**Grafik 3.3**

**Sebaran Layanan Responden**

Sumber data : Hasil penelitian lapangan yang diolah

Dari 70 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 6 responden, layanan adopsi sejumlah 7 Responden dan P2TP2A dengan jumlah sebanyak 33 responden layanan Bantuan Sosial sejumlah 24 Responden

|  |  |
| --- | --- |
| **3.2.** | **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT** |

* 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 46 responden survei kepuasan masyarakat tahun 2022 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** | **3,743** |
| 1 | kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya | 3,80 |
| 2 | kejelasan persyaratan administrasi yang dibutuhkan | 3,69 |
| **A.2** | **PROSEDUR PELAYANAN** | **3,664** |
| 3 | kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan | 3,76 |
| 4 | petugas menawarkan jasa layanan di luar prosedur untuk mempercepat proses | 3,57 |
| **A.3** | **WAKTU PELAYANAN** | **3,714** |
| 5 | kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 3,74 |
| 6 | jam buka pelayanan sudah tepat waktu sesuai standar pelayanan | 3,69 |
| **A.4** | **BIAYA/TARIF** | **4,000** |
| 7 | kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 4,00 |
| 8 | petugas meminta imbalan uang/barang (Pungli) atas pelayanan | 4,00 |
| **A.5** | **PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN** | **3,671** |
| 9 | kesesuaian produk hasil pelayanan dengan standar pelayanan | 3,67 |
| **A.6** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | **3,971** |
| 10 | kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | 3,97 |
| **A.7** | **PERILAKU PELAKSANA** | **3,857** |
| 11 | kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 3,86 |
| **A.8** | **SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN** | **3,768** |
| 12 | kualitas sarana dan prasarana pelayanan | 3,83 |
| 13 | ruang pelayanan bersih dan nyaman | 3,79 |
| 14 | kamar mandi atau toilet yang tersedia sudah bersih | 3,77 |
| 15 | tempat parkir cukup luas, nyaman dan aman | 3,69 |
| **A.9** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN** | **3,921** |
| 16 | penanganan Saran dan Pengaduan pengguna layanan | 3,97 |
| 17 | sarana pengaduan (komplain) berupa Kotak saran dan pengaduan/SMS/Website mudah diakses | 3,87 |

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** | 3,743 | Baik |
| **A.2** | **PROSEDUR PELAYANAN** | 3,664 | Sangat Baik |
| **A.3** | **WAKTU PELAYANAN** | 3,714 | Baik |
| **A.4** | **BIAYA/TARIF** | 4,000 | Sangat Baik |
| **A.5** | **PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN** | 3,671 | Baik |
| **A.6** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 3,971 | Baik |
| **A.7** | **PERILAKU PELAKSANA** | 3,857 | Baik |
| **A.8** | **SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN** | 3,768 | Baik |
| **A.9** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN** | 3,921 | Sangat Baik |
|  | **NILAI INDEKS** | **3,812** |  |

Maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) **= 3.812 x 25 = 95.30**

Dari tabel diatas jawaban yang diberikan oleh 70 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022, nilai persepsinya diatas angka 3.81 (tiga koma delapan dua belas). 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 **95.30.** 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) **95.30** 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

**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

|  |  |
| --- | --- |
| **4.1.** | **KESIMPULAN** |

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

**Grafik 4.1**

**Sebaran Persentase Peringkat Nilai Masing Masing unsur Pelayanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Unsur/Sub Unsur Pelayanan** | **Nilai Unsur Pelayanan** |
| **A.4** | **BIAYA/TARIF** | 4,000 |
| **A.6** | **KOMPETENSI PELAKSANA** | 3,971 |
| **A.9** | **PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN** | 3,921 |
| **A.7** | **PERILAKU PELAKSANA** | 3,857 |
| **A.8** | **SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN** | 3,768 |
| **A.1** | **PERSYARATAN PELAYANAN** | 3,743 |
| **A.3** | **WAKTU PELAYANAN** | 3,714 |
| **A.5** | **PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN** | 3,671 |
| **A.2** | **PROSEDUR PELAYANAN** | 3,664 |

* 1. Pelayanan pada pengurusan LKS, pengurusan adopsi dan dan pelayanan pada P2TP2A di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo pada Periode 2022 diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada angka **95.30** atau dalam kategori **Sangat** **Baik** yang artinya secara umum masyarakat pengguna layanan merasa puas atas unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo.
  2. Berdasarkan urutan besaran IKM hasil penilaian masyarakat terdapat 3 (Tiga) unsur terbaik yaitu ; Biaya/Tarif, Kompetensi pelaksana dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.
  3. Tidak terdapat unsur yang perlu mendapat perhatian pembenahan dikarenakan nilai Baik atau kurang baik.

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2.** | **REKOMENDASI** |

* + 1. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Probolinggo perlu membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan atau bekerja sama dengan uit independen untuk melaksanakan survei IKM di wilayah kerjanya. Dengan adanya tim yang independen, kapabel dan mempunyai kredebilitas akan menjamin hasil survei IKM yang valid dan akuntabel.
    2. 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

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

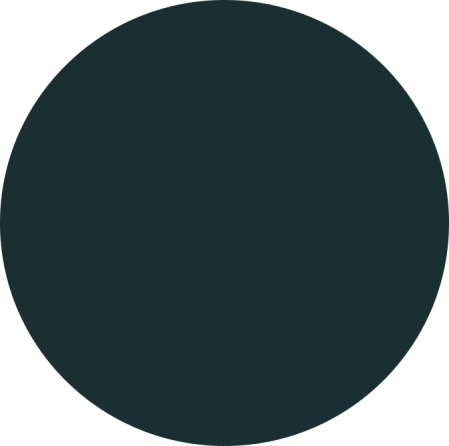
Pembina Utama Muda

NIP 196707111988091001

TAH

**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

****

**TAHUN**

**2022**