

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I



DINAS SOSIAL KABUPATEN TULANG BAWANG

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan buku laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Bidang Informasi, Pengaduan dan Pelaporan pada Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang dapat diselesaikan.

Buku laporan Survey Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang oleh pengguna layanan sudah terlayani dan telah mengisi kuesioner SKM secara manual maupun secara online di website <https://dinsos.tulangbawangkab.go.id/> sebelum melakukan pengambilan izin yang sudah terbit.

Dalam penyusunan laporan ini tentu masih banyak kekurangan, sehingga bimbingan dan masukannya sangat kami harapkan dan akhirnya kami ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang atas kerjasamanya, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Menggala, 2 Juli 2026


KEPALA DINAS
RISTU IRIHAM, S.Pd., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19720610 199802 1 003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	
Maksud dan Tujuan	1
Metode Pengumpulan Data	2
Waktu Pengumpulan Data	2
BAB II CARA PENGOLAHAN DATA	3
Sasaran	3
Ruang Lingkup dan Cara Pengolahan Data	3
Peningkatan Kepuasan Pelanggan	4
BAB III HASIL DAN SARAN	13
BAB IV PENUTUP	15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang disampaikan lewat media massa. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana disebutkan dengan diterbitnya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 tahun 2017. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka Keputusan Menteri PAN dan RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi baik itu di Daerah Kabupaten / Kota maupun Pemerintah Pusat.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

C. Metode Pengumpulan Data

Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan, melaksanakan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dengan memberikan lembar kuesioner kepada pengguna layanan sudah terlayani dan juga secara online melalui *google form* yang dapat diakses di website <https://dinsos.tulangbawangkab.go.id/>.

Pengisian kuesioner ini dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

D. Waktu Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei serta Pengisian kuesioner dilakukan pada saat jam kerja selama bulan Januari s/d Juni 2026 dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017.

BAB II

CARA PENGOLAHAN DATA

A. Sasaran

- 1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat.
- 2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas berdaya guna dan berhasil guna.
- 3. Tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

B. Ruang Lingkup Dan Cara Pengolahan Data

Pedoman umum ini diterapkan seluruh unit pelayanan instansi pemerintah sebagai instrument penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan lingkup instansi pemerintah. Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat Bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut diisi langsung oleh masyarakat yang berurusan yang di dalam terdapat 9 unsur pelayanan.

Setelah kuesioner semua terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data dilakukan pada awal bulan Januari sampai dengan Juni 2026. Adapun cara menganalisa kuesioner yang sudah terkumpul adalah dengan perhitungan sebagai berikut :

NRR per unsur :

Jumlah nilai per unsur

Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur

:

NRR per unsur x 0,071

SKM Unit Pelayanan

:

Jumlah kuesioner yang terisi

Keterangan :

NRR : Nilai Rata-Rata

SKM : Survey Kepuasan Masyarakat

Adapun klasifikasi penilaian mutu pelayanan dapat kita lihat pada tabel sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	76.61 – 88,30	B	Baik
4	3.26 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Ada 9 unsur pelayanan yang dinilai :

- 1. (U1) Persyaratan pelayanan
- 2. (U2) Prosedur pelayanan
- 3. (U3) Ketepatan waktu pelayanan
- 4. (U4) Kewajaran Biaya Tarif
- 5. (U5) Kesesuaian Produk Pelayanan
- 6. (U6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7. (U7) Kesopanan dan Keramahan
- 8. (U8) Kualitas Sarana dan Prasarana
- 9. (U9) Pelayanan Penanganan Pengaduan

C. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Untuk pencapaian sasaran peningkatan kepuasan pelanggan Indikator Kinerja ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada indikator kinerja persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (Survey Kepuasan Masyarakat) dimana pada tahun 2026 capaian SKM rata-rata mencapai nilai **85,02** yang menunjukkan kualitas pelayanan dalam kategori **Baik**. Berbagai inovasi kembali diluncurkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pada periode Januari sampai dengan Juni tahun 2026 nilai SKM mencapai nilai **85,02**

BAB III

HASIL DAN SARAN

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan pertimbangan tersebut maka, diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) nomor Kep/14/M.Pan/2017 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang pelayanan sosial.

Survey Indeks Kepuasan masyarakat menggunakan kuisioner sebagai alat bantu Pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, kuisioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, ada 9 (sembilan) indikator yang menjadi dasar dalam melakukan survey di Semester 1 yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketetapan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Biaya Tarif
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Pelayanan Penanganan Pengaduan

Survey dilakukan kepada 62 responden dalam bulan Januari sampai dengan Juni 2026 dimana respondennya yaitu masyarakat yang mengurus bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang. Pada Semester I tahun 2026 Nilai rata-rata per unsur diperoleh dari Survey Kepuasan Masyarakat yaitu dapat di lihat dari tabel berikut ;

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,18
2	Prosedur Pelayanan	3,13
3	Ketetapan Waktu Pelayanan	2,96
4	Kewajaran Biaya Tarif	3,17
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,12
6	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	3,22
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan	3,31
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,23
9	Pelayanan Penanganan Pengaduan	3,81

Dalam melaksanakan tugas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Semester I tahun 2026 ini yaitu dimulai pada bulan Januari – Juni 2026 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata diatas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Target yang ingin dicapai untuk Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 85%, berdasarkan survey yang kita lakukan pada Dinas Sosial dengan responden 62 (delapan puluh enam) orang di peroleh hasil nilai IKM, setelah dikonfersi (85,02) berada pada interval 76,61 – 88,30, ini dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan Dinas Sosial adalah “Baik”.

Pelaksanaan Pelayanan Hasil yang diperoleh keseluruhan atas hasil survey ini yaitu 85,02 poin yang diklasifikasikan berdasarkan pengukuran keseluruhan kuisisioner yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan yang diperoleh dari hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka indeks sebesar 85,02 hal ini menunjuk pada kinerja Bidang-Bidang yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang berada dalam Mutu B dan Kategori Baik, hal ini berdasarkan klasifikasi penilaian Permenpan RB yang terdiri dari :

Nilai Persepsi	Nilai Internal (IKM)	Nilai Internal Konversi (IKM)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	1,00-1,75	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sebagai Mutu Pelayanan yang baik atau bernilai B, tindak lanjut atas hasil survey yang di lakukan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan sehingga peningkatan pelayanan dapat berjalan dengan mudah, murah, tepat dan berkualitas.

BAB IV

PENUTUP

Pada prinsipnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang periode Januari sampai dengan Juni 2026 berada dalam posisi baik dengan capaian SKM mencapai nilai **85,02** Angka ini mengalami peningkatan dari capaian nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I tahun 2026 merupakan hasil kerjasama semua pihak baik pemerintah (penyelenggara layanan dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang), maupun masyarakat yang mendapatkan layanan.

Berbagai kelemahan serta saran yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan merupakan kontrol bagi kita semua.

**KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TULANG BAWANG,**
RISTU IRHAM, S.PD., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19720610 199802 1 003