Dinas Sosial Aceh

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

DINAS SOSIAL PROVINSI ACEH

Jl. Sultan Iskandar Muda
No.49 Kota Banda Aceh

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Dinas Sosial Aceh di Provinsi Aceh yang merupakan bentuk pertanggung- jawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Dinas Sosial Aceh.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan publik di lingkungan Dinas Sosial Aceh. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial Aceh.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan serta akuntabilitas sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan mendatang.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Tim Survey Kepuasan Masyarakat dan seluruh Aparatur Sipil Negara beserta Staf Honorer dilingkungan Dinas Sosial Aceh atas tenaga dan fikirannya sehingga laporan ini dapat disusun sesuai jadwal yang direncanakan.

Banda Aceh, 07 Juli 2023
Kepala Dinas Sosial Aceh

Dr. Yusrizal, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750617 199311 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **iii**
DAFTAR TABEL ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **vi**
DAFTAR GRAFIK ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN
1.1 LATAR BELAKANG 1
1.2 DASAR HUKUM 3
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN 4
1.4 SASARAN 4
1.5 PRINSIP 4
1.6 RUANG LINGKUP 5
1.7 MANFAAT 6
1.8 SISTEMATIKA PELAPORAN 6
BAB II ANALISIS DAN PEMBAHASAN **7**
2.1 METODE SURVEY 7
2.1.1 DEFINISI 7
2.1.2 UNSUR SURVEY 7
2.1.3 PERIODE SURVEY 9
2.1.4 METODE PENELITIAN 9
2.2 PELAKSANA DAN TEKNIK SURVEI 11
2.2.1 PELAKSANA 11
2.2.2 TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 11
2.3 TAHAPAN SURVEI 12
2.3.1 PENETAPAN PELAKSANA 13
2.3.2 PENYIAPAN BAHAN SURVEY 15
2.3.3 MENENTUKAN POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL SAMPEL 17

2.3.4 PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA 19
2.3.4.1 PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN 19
2.3.4.2 LOKASI & WAKTU PENGUMPULAN DATA 25
2.3.5 TAHAP PELAKSANAAN..... 25
2.3.5.1 PENGUMPULAN DATA 25
2.3.5.2 PENGISIAN KUESIONER 26
2.3.6 PENGOLAHAN DATA 26
2.3.6.1 PENGUKURAN SKALA LIKERT 26
2.3.6.2 PENGOLAHAN DATA SURVEI..... 28
2.3.6.3 LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS 31
2.4 PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 39
2.5 ANALISA DATA VARIABEL DAN RENCANA TINDAK LANJUT 39
2.5.1 ANALISA DATA VARIABEL 39
2.6 ANALISA DATA VARIABEL DAN RENCANA TINDAK LANJUT 49
2.7 TAHAPAN PENYAJIAN HASIL SURVEY 51

BAB III PENUTUP 52
3.1 KESIMPULAN 52
3.2 SARAN..... 52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu .....
Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 29
Tabel 2.2 Total Unsur (X) dan NRR 31
Tabel 2.3 Nilai Index 33
Tabel 2.4 Analisa Hasil SKM 35
Tabel 2.5 Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....40
Tabel 2.6 Tabel Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U1 41
Tabel 2.7 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U2 42
Tabel 2.8 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U3 43
Tabel 2.9 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U4 44
Tabel 2.10 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U5 45
Tabel 2.11 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U6 46
Tabel 2.12 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U7 47
Tabel 2.13 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U8 48
Tabel 2.14 Distribusi Frekuensi Unsur Pelayanan U9 49
Tabel 2.15 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Survei/ Langkah-Langkah Penyusunan SKM 13
Gambar 2.2 Pengambilan Sampel Dari Populasi Yang Ada.....19
Gambar 2.3 Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.....40

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 20
Grafik 2.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia 20
Grafik 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 21
Grafik 2.4 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 22
Grafik 2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 23
Grafik 2.6 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 23
Grafik 2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 25
Grafik 2.8 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan 25
Grafik 2.9 Nilai Rata-Rata per Unsur Layanan (U1-U9)..... 38
Grafik 2.10 Frekuensi Unsur Pelayanan U1 42
Grafik 2.11 Perentase Unsur Pelayanan U1 42
Grafik 2.12 Frekuensi Unsur Pelayanan U2 43
Grafik 2.13 Perentase Unsur Pelayanan U2 43
Grafik 2.14 Frekuensi Unsur Pelayanan U3 44
Grafik 2.15 Perentase Unsur Pelayanan U3 44
Grafik 2.16 Frekuensi Unsur Pelayanan U4 45
Grafik 2.17 Perentase Unsur Pelayanan U4 45
Grafik 2.18 Frekuensi Unsur Pelayanan U5 46
Grafik 2.19 Perentase Unsur Pelayanan U5 46
Grafik 2.20 Frekuensi Unsur Pelayanan U6 47
Grafik 2.21 Perentase Unsur Pelayanan U6 47
Grafik 2.22 Frekuensi Unsur Pelayanan U7 48
Grafik 2.23 Perentase Unsur Pelayanan U7 48
Grafik 2.24 Frekuensi Unsur Pelayanan U8 49
Grafik 2.25 Perentase Unsur Pelayanan U8 49
Grafik 2.26 Frekuensi Unsur Pelayanan U9 50
Grafik 2.27 Perentase Unsur Pelayanan U9 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Tim Pelaksana
Lampiran 2. Kuesioner
Lampiran 3. Pengolahan Data
Lampiran 4. Hasil Publikasi SKM

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukanpelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidak percayaan dari masyarakat. Beberapa penyebab timbulnya pengaduan dan keluhan masyarakat tersebut antara lain :

a. Kurang responsif

Petugas bersikap acuh tak acuh. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkat unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang informatif

Penjelasan petugas tidak lengkap. Informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c. Kurang akses

Unit Pelaksana Pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d. Kurang koordinasi

Unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang koordinasi. Akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayan lainnya yang berkaitan.

e. Birokratis

Pelayanan Publik pada umumnya dilakukan dengan melalui proses berjenjang sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil dan dilain pihakkemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggung jawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

f. Kebijakan bersifat kaku (tidak dapat ditawar untuk hal-hal darurat) Pada umumnya aparat pelayanan masih bersifat kaku dan tidak dapat ditawar dalam hal-hal yang darurat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan mutu pelayanan dari waktu ke waktu.

g. Inefisiens

Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Melakukan survey kepuasan masyarakat ini, kami menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang efektif, memberikan arahan dan pedoman yang jelas serta tegas bagi penyelenggara pelayanan publik, disertai dengan panduan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan.

1.2 DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Di lingkungan Dinas Sosial Aceh adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit PenyelenggaraPelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Sosial Aceh sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4 SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat **partisipasi** masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan **kualitas** pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih **inovatif** dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Aceh ini meliputi : Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah- Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.7 MANFAAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masingunsur 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 kinerjaunit pelayanan.

1.8 SISTEMATIKA PELAPORAN

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: Pendahuluan, Analisis dan Pembahasan serta Penutup

1. Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah; dasar hukum; pelaksanaan SKM, maksud dan tujuan SKM; sasaran; prinsip; ruang lingkup; manfaat dan sistematika pelaporan.
2. Analisis dan Pembahasan terdiri dari Metode Survey; Pelaksana dan Teknik Survey; Tahapan survei; Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat; Analisa Data Variabel dan Rencana Tindak Lanjut; Tahapan Penyajian Hasil survei. Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

2.1 METODE SURVEI

2.1.1 DEFINISI

Pada dasarnya pedoman pelaksaan Survei Kepuasaan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat inilah, diadakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasaan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

2.1.2 UNSUR SURVEI

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pada kegiatan SKM ini, Dinas Sosial Aceh di Provinsi Aceh menggunakan 9 (sembilan) unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap semua layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan total semua layanan berjumlah 51 (lima puluh satu) layanan. Kesembilan unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat tersebut diantaranya:

1) Pemahaman Masyarakat tentang Persyaratan Pelayanan
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Kemudahan Prosedur

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

3) Kecepatan Waktu Pelayanan

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

4) Kedisiplinan Petugas

   Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati seperti petugas pelayanan berada ditempat pada saat jam kerja, disiplin dalam berpakaian dll.

5) Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan Hasil yang diberikan.

   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/ Kemampuan Petugas Pelayanan

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

7) Sikap dan Perilaku Petugas

   Terkait dengan cara petugas melayani masyarakat ditinjau dari beberapa aspek seperti tutur kata, keramahan, kesabaran, bahasa tubuh dan bagaimana upaya petugas memberikan pelayanan terbaik dengan menghargai perasaan dan martabat pengguna layanan.

8) Sarana dan Prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9) Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.1.3 PERIODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik setiap tahun. 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. Adapun hasil dari pelaksanaan survei ini disampaikan dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2.1.4 METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi untuk diolah dan dianalisis secara ilmiah. Metode penelitian yang digunakan padakegiatan SKM ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen atau alat ukur, kemudian dianalisis dengan statistik atau secara kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umumdigunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layananpublik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia.

Jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan ialah pilihan berganda yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.2 PELAKSANA DAN TEKNIK SURVEI

2.2.1 PELAKSANA

Pelaksana Survei Indek Kepuasan Masyarakat dilakukan secara swakelola, dalam hal ini dilaksanakan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Dinas Sosial Aceh.

2.2.2 TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Beberapa teknik yang digunakan dalam melaksanakan survei, diantaranya:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan

melalui surat;

3. Kuesioner elektronik *(e-survei);*
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Dalam survei kepuasan masyarakat ini, teknik yang digunakan adalah kuesioner elektronik google formulir atau yang biasa disebut google form. Google form merupakan layanan yang disediakan google untuk membuat survei dan kuesioner secara online dan pengguna dapat langsung mendapatkan jawaban dari audiens yang mengikuti survei. Dengan menggunakan google form, pengguna dapat menghemat kertas yang biasanya harus dibagikan secara langsung kepada responden dan memudahkan pengguna dalam membuat, mengoleksi dan sekaligus mengumpulkan data dengan rapi dan *real* time. Adapun kelebihan menggunakan google form diantaranya:

A. Mudah digunakan

   Program ini sangat mudah digunakan dan terdapat banyak tutorial penggunaannya.

B. Mudah dibagikan kepada responden Program ini sangat mudh dibagikan kepada informan hanya dengan mengklik tombol kirim atau *send, link* formulir yang telah dibuat dapat langsung dikirim kepada responden atau informan yang terpilih.

C. Penyajian data dari responen yang bervariasi

   Penyajian data yang telah dihimpun dari respnden dapat ersaji dalam berbagai bentuk. Penghimpunan data yang dilakukan dapat disajikan dalam bentuk diagram, hingga dalam bentuk .

D. Bersifat open source

   Kelebihan lainnya ialah google form masuk dalam sisi G-suite, artinya program ini termasuk dalam program yang bisa dimanfaatkan tanpa dipungut bayaran atau gratis. Jadi, kita tidak perlu menggunakan dana setiap kali menggunakan google form.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dan manual kepada pengguna layanan yang datang ke Dinas Sosial Aceh

dengan membagikan kuesioner dan mengirimkan *link google form/* tautan kuesioneronline kepada pengguna layanan melalui aplikasi chatting seperti *whatsapp, line, e-mail* ataupun media sosial lainnya.

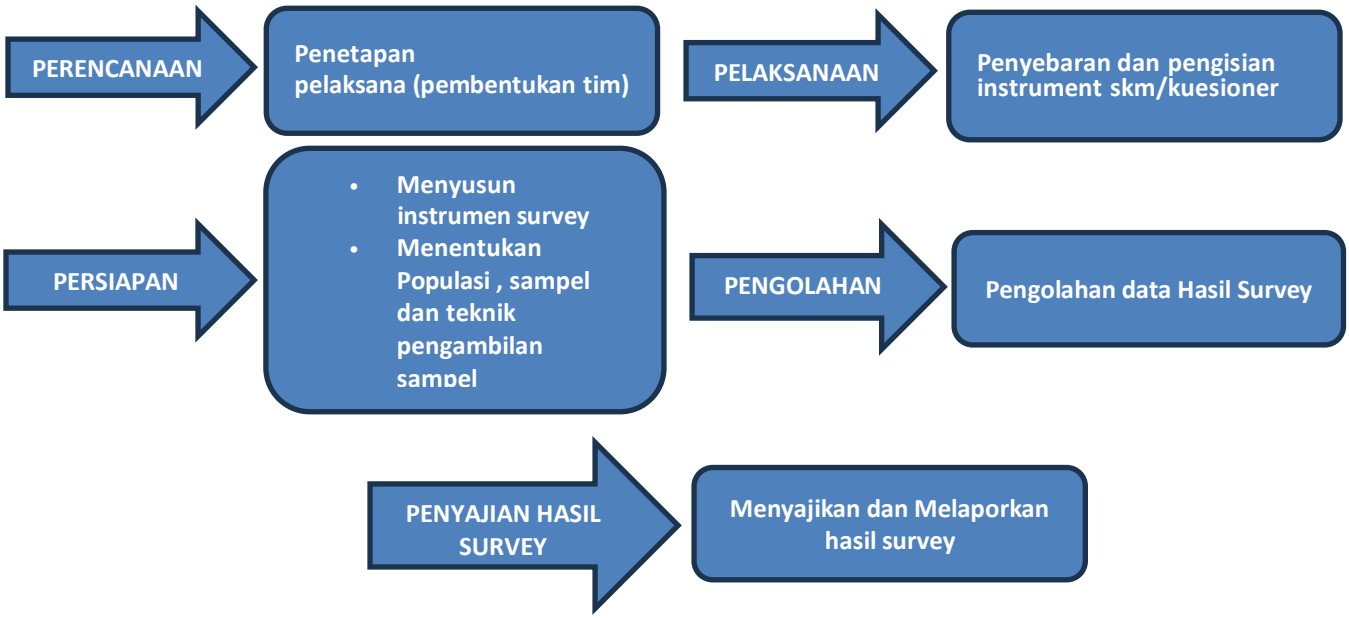
2.3 TAHAPAN SURVEI

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1) Penetapan pelaksana;
2) Menyusun instrumen survei;
3) Menentukan populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel;
4) Menentukan responden;
5) Penyebaran dan pengisian instrumen SKM/ kuesioner
6) Pengolahan data hasil survei;
7) Penyajikan dan pelaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Gambar 2.1 Tahapan Survei / Langkah – Langkah Penyusunan SKM



2.3.1 PENETAPAN PELAKSANA

Tahap Perencanan, diawali dengan penetapan pelaksana dan penyiapan bahan survei yang meliputi: Pembentukan TIM Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), penetapan jumlah responden, penentuan lokasi dan penentuan rentan waktu pelaksanaan penyebaran kuesioner dan pengumpulan data.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari pengarah, pelaksana dan sekretariat dengan rincian sebagai berikut :

1) Penanggung Jawab

Nama : Dr. Yusrizal, M.Si

Jabatan : Kepala Dinas Sosial Aceh

2) Koordinator:

Nama : Devi Riansyah, A.Ks, M.Si

Jabatan : Sekretaris Dinas Sosial Aceh

3) Ketua

Nama : Sumanto, S.Sos

Jabatan : Kepala Sub Bagian Program, Informasi dan Hubungan Masyarakat

4) Wakil Ketua

Nama : Khairani, S.ST, M.Si

Jabatan : Pekerja Sosial Ahli Madya

5) Anggota

Nama : Muhammad nasir, ST, MT

Jabatan : Pekerja Sosial Ahli Muda

Nama : Syahrizal, A.Ks, M.Si

Jabatan : Pekerja Sosial Ahli Muda

Nama : Sri Maulida, SE

Jabatan : Penyusun Bahan Laporan

Nama : Chandra Agustiar, ST

Jabatan : Tenaga Kontrak

Nama : Firmansyah, S.ST
Jabatan : Tenaga Kontrak

Nama : Muttaqin, S.Tp
Jabatan : Tenaga Kontrak

2.3.2 MENYUSUN INSTRUMEN SURVEI/ INSTRUEMEN PENELITIAN

Menurut Arikunto (2019, hlm. 203) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Menurut Sanjaya (215, hlm. 251) beberapa jenis-jenis instrumen penelitian adalah sebagai berikut.

a) Tes

Tes adalah instrumen atau alat untuk mengumpulkan data mengenai kemampuan subjek penelitian dengan cara pengukuran, misalnya untuk mengukur kemampuan subjek penelitian dalam penguasaan materi tertentu maka akan digunakan tes tertulis (berupa soal) tentang materi pelajaran tersebut.

b) Angket (Kuesioner)

Angket atau kuesioner adalah instrumen berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab atau diisi (dipilih) oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya (Sanjaya, 2015, hlm. 255). Angket dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden atau sumber data yang jumlahnya cukup besar. Oleh karena itu metode ini cocok untuk penelitian kuantitatif.

c) Wawancara

Interview atau wawancara adalah teknik penelitian yang dilaksanakan dengan cara dialog baik secara langsung (tatap muka) maupun jarak jauh melalui saluran media tertentu seperti telepon dan media komunikas lainnya (Sanjaya, 2015, hlm. 263). Wawancara adalah instrumen yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

d) Observasi

Menurut Sanjaya (2015, hlm. 270) observasi ialah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung maupun tidak tentang hal-hal yang diamati dan mencatatnya pada alat observasi (berupa form). Hal-hal

yang diamati biasanya adalah gejala-gejala, tingkah laku, benda hidup, maupun benda mati yang sedang diteliti.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini berupa angket/ kuesioner. Kuesioner penelitian adalah teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian dengan cara memberikandaftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden. Jadi, metode penelitian ini tidak memerlukan wawancara langsung dan bertatap muka dengan responden. Penyusunan kuesinoer Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan sembilan pertanyaan pilihan berganda tentang persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Aceh. Kuesioner ini terbagi menjadi empat bagian sbb:

1) Bagian pertama

   Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei beserta beberapa poin penjelasan mengenai SKM ini.

2) Bagian kedua

   Pada bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

3) Bagian ketiga

   Berisikan daftar pertanyaan dalam penelitian yang harus dijawab oleh responden. Pada Bagian ini, terdapat 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi responden atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Aceh.

4) Bagian keempat

   Pada bagian terdapat ucapan terimakasih atas partisipasi responden dalam mengisi survei ini.

2.3.3 MENENTUKAN POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

2.3.3.1 POPULASI

Populasi dan Sampel Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya (Sugiyono,2016:135).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ke unit pelayanan publik Dinas Sosial Aceh baik yang permohonannyaditerima maupun ditolak.

2.3.3.2 SAMPEL

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2015:73).

Tujuan Pengambilan Sampel;

- Populasi terlalu banyak atau jangkauan terlalu luas sehingga tidak memungkinkan dilakukan pengambilan data pada seluruh populasi.
- Keterbatasan tenaga, waktu, dan biaya.
- Adanya asumsi bahwa seluruh populasi seragam sehingga bisa diwakili oleh sampel.

Tahapan Pengambilan Sampel diantaranya;

- Mendefinisikan populasi yang akan diamati
- Menentukan kerangka sampel dan kumpulan semua peristiwa yang mungkin
- Menentukan teknik atau metode sampling yang tepat
- Melakukan pengambilan sampel (pengumpulan data)
- Melakukan pemeriksaan ulang pada proses sampling

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan formula Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui (Snedecor dan Chocran, 2015:75).

$$n = \frac{Z^z \times P(1-P)}{d^z}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

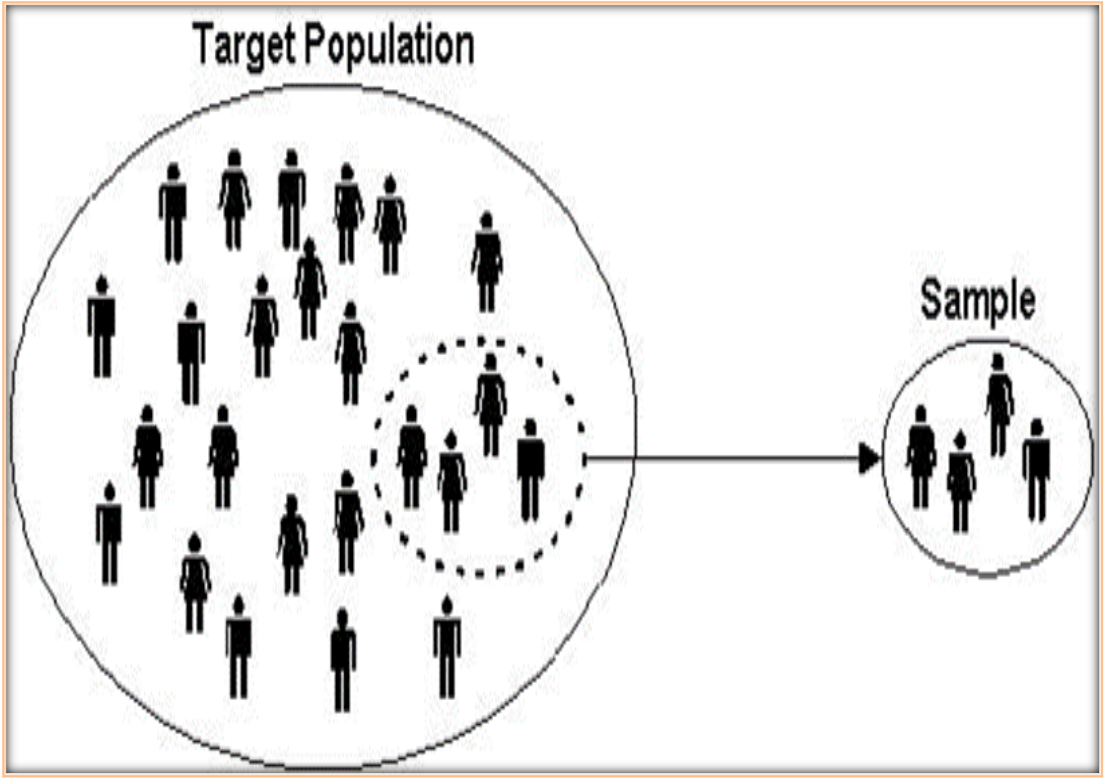
d = alpha (0.10) atau sampling error = 10%

Jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04, sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 97 orang.

2.3.3.3 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2015). Cara yang digunakan adalah convenience sampling yaitu sebuah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, peneliti memilih populasi berdasarkan yang dirasa bersedia untuk menjadi responden dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

Gambar 2.2
Pengambilan Sampel dari Populasi yang Ada



2.3.4 PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

2.3.4.1 PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN

Berdasarkan formula lemeshow diatas, maka n yang didapatkan adalah 96,04, sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 97 orang dan total responden yang mengisi kuesioner adalah 203 orang, ini berarti bahwa total sampel telah melampau batas minimal sampel yang dibutuhkan.

Profil responden, diklasifikasikan berdasarkan Usia, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan sbb:

a. Usia

Dikelompokan berdasarkan rentang umur sbb:

Terdapat 38 orang responden berusia 21 - 30 tahun

Terdapat 73 orang responden berusia 31 - 40 tahun

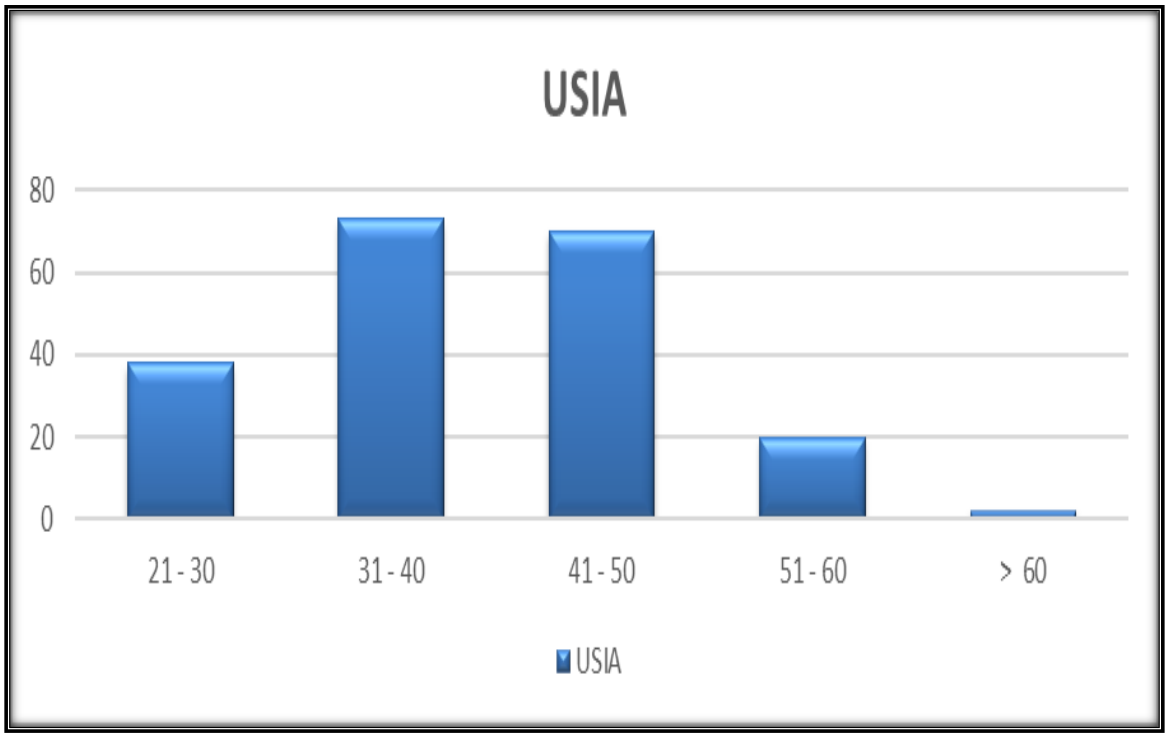
Terdapat 70 orang responden berusia 41 – 50 tahun

Terdapat 20 orang responden berusia 51 – 60 tahun

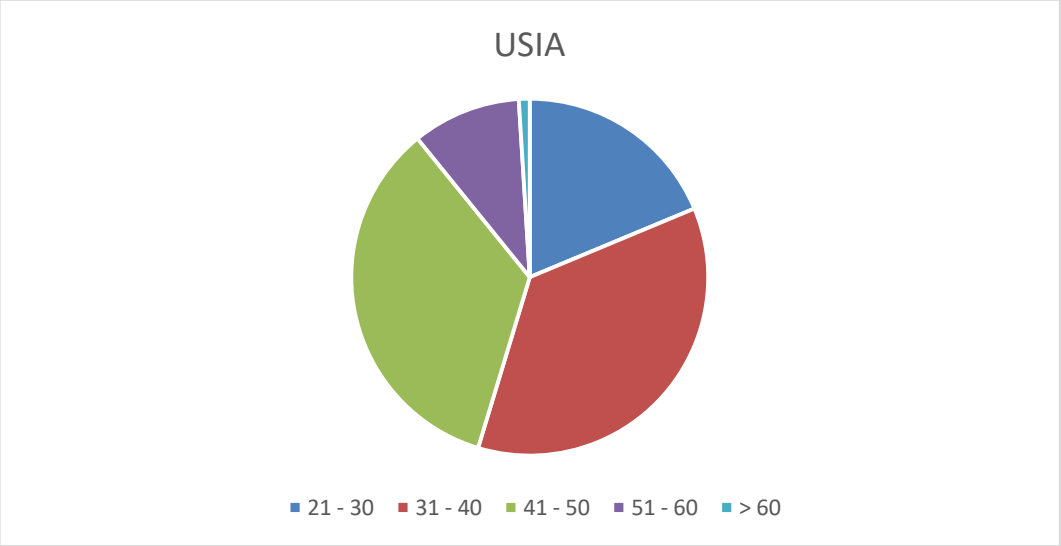
Terdapat 2 orang responden berusia diatas 60 tahun

Berikut ditampilkan grafik karakteristik responden berdasarkan usia

Grafik 2.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Grafik 2.2
Persentase Responden Berdasarkan Usia

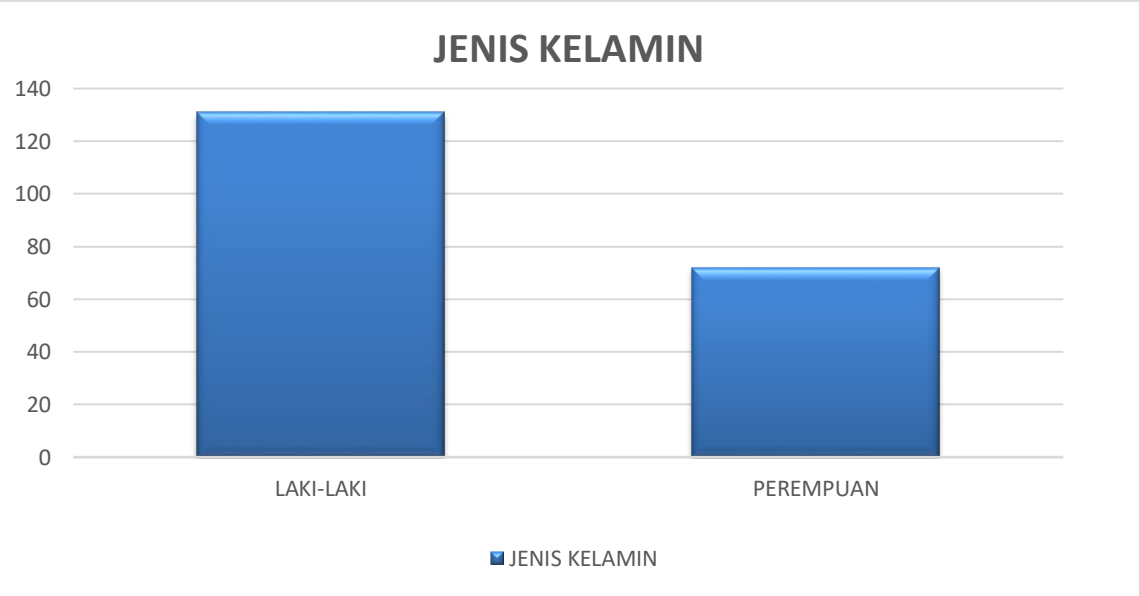


a. Jenis kelamin

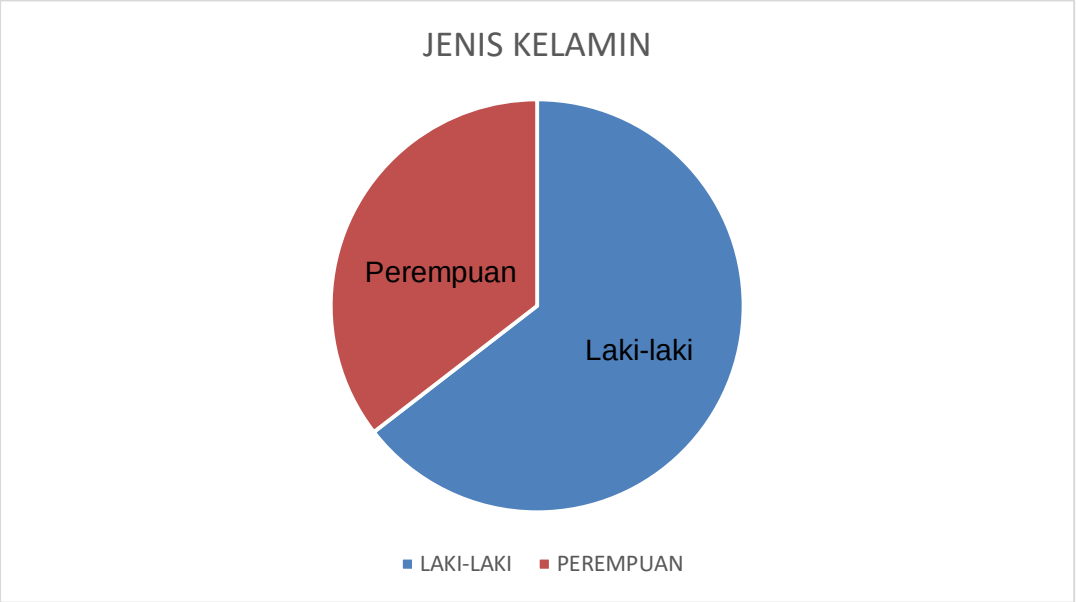
Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki -laki yang berjumlah 131 respoden dari total 203 responden dengan presentase sebesar 65.00%. Sedangkan sisanya sebesar 72 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 35.00%.

Berikut ditampilkan grafik karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik 2.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 2.4
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



a. Tingkat Pendidikan, dikelompokan berdasarkan jenjang dari mulai SD/MI, SLTP/MTs, SLTA/MA, Diploma III, Diploma IV/Strata 1, dan

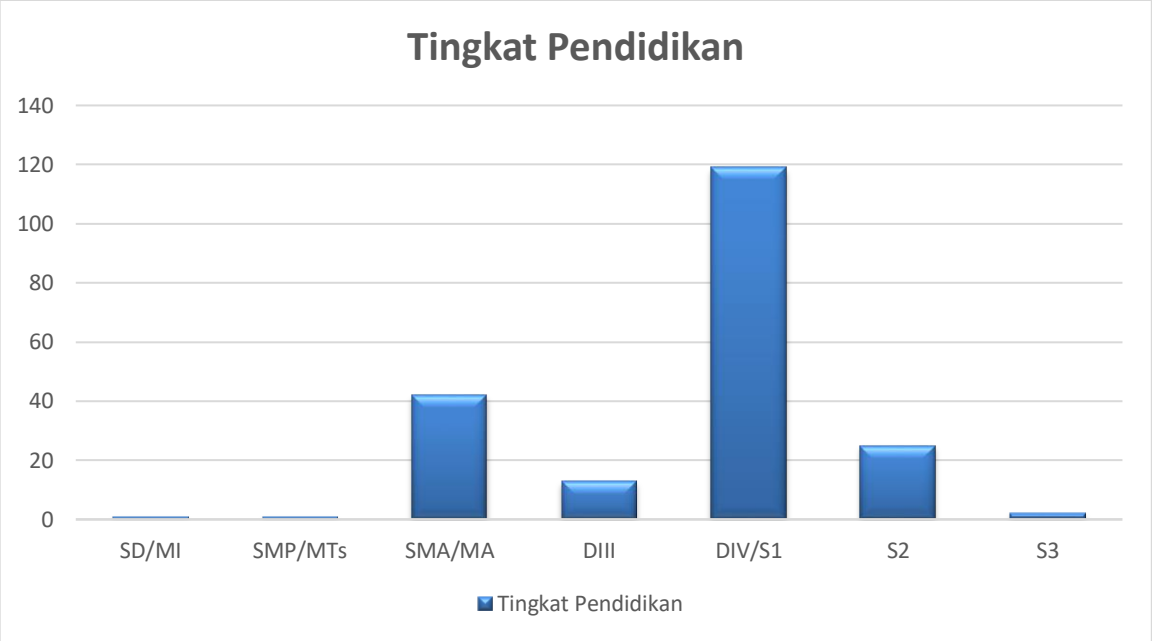
b. Strata 2 keatas.

Terdapat 1 orang dengan tingkat Pendidikan SD/MI (0,5%), Terdapat 1 orang dengan tingkat Pendidikan SMP/MTs (0,5%), Terdapat 42 orang dengan tingkat Pendidikan SMA/MA (21%), Terdapat 13 orang dengan tingkat Pendidikan Diploma III (6%), Terdapat 119 orang dengan tingkat Pendidikan DiplomaIV/Strata 1 (59%), Terdapat 25 orang dengan tingkat Pendidikan Strata 2 (12%), dan 2 orang dengan tingkat pendidikan Strata 3 (1%).

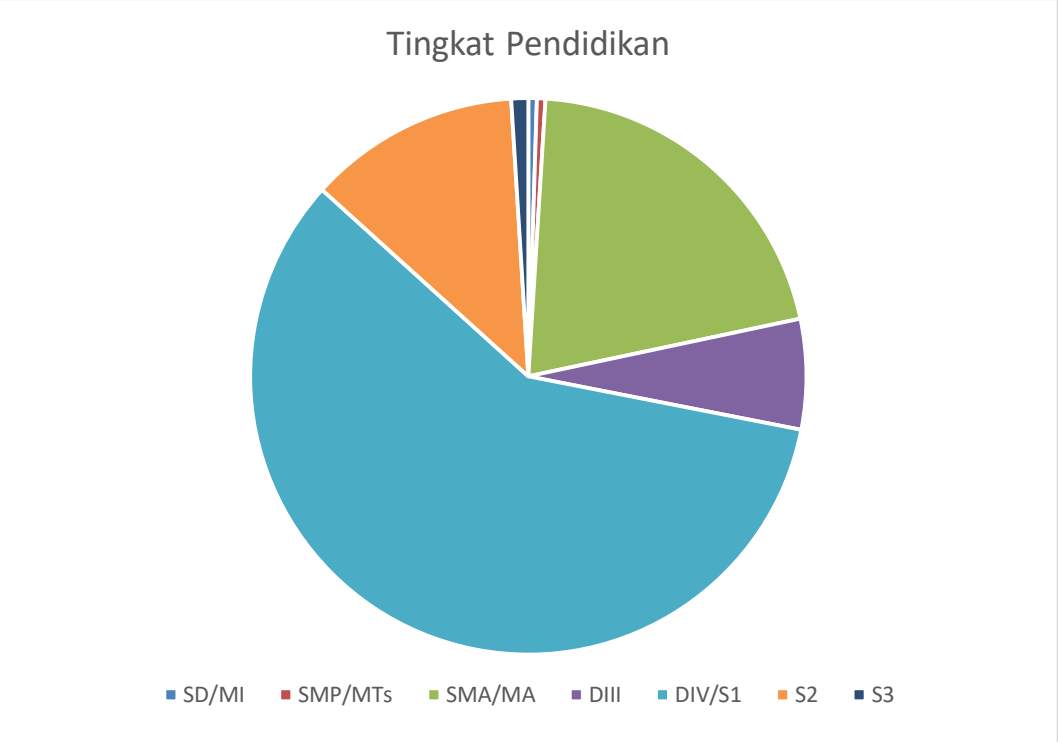
Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan DIV/S1 yang berjumlah 119 responden dari total responden 203 orang dengan presentase 59 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD/MI dan SMP/MTs yang berjumlah masing-masing 1 orang dengan presentase 0,5%.

untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

Grafik 2.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik 2.6
Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

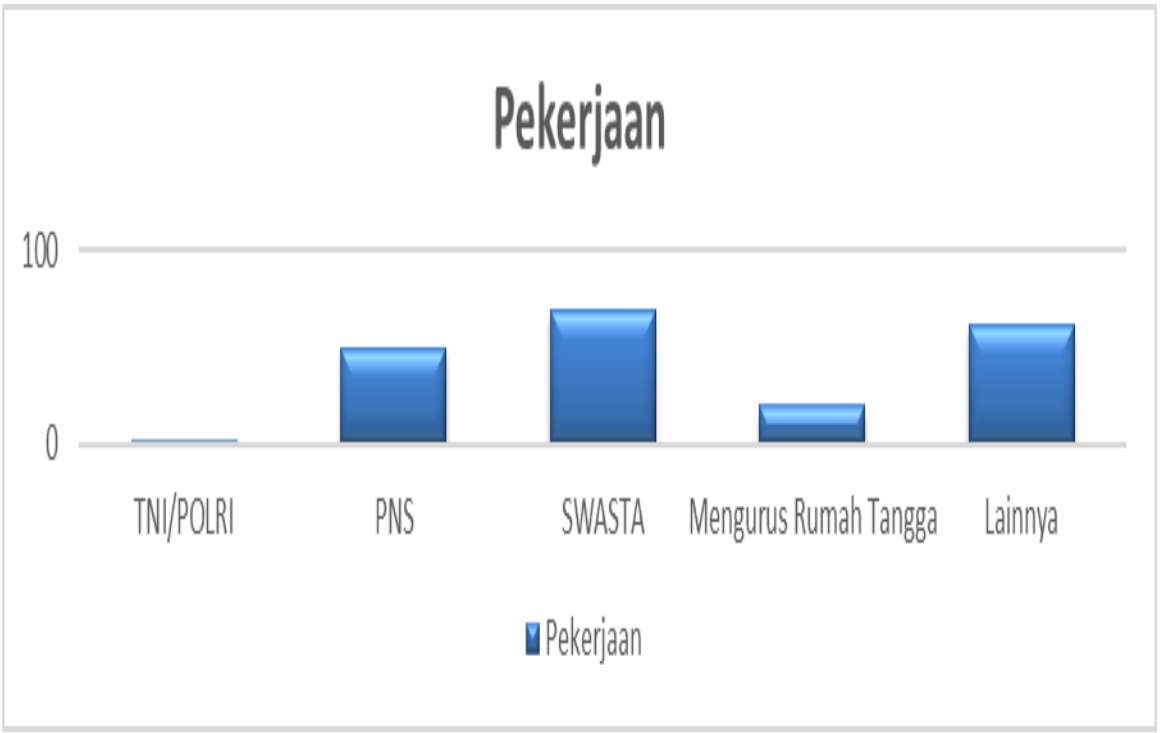


c. Pekerjaan meliputi :

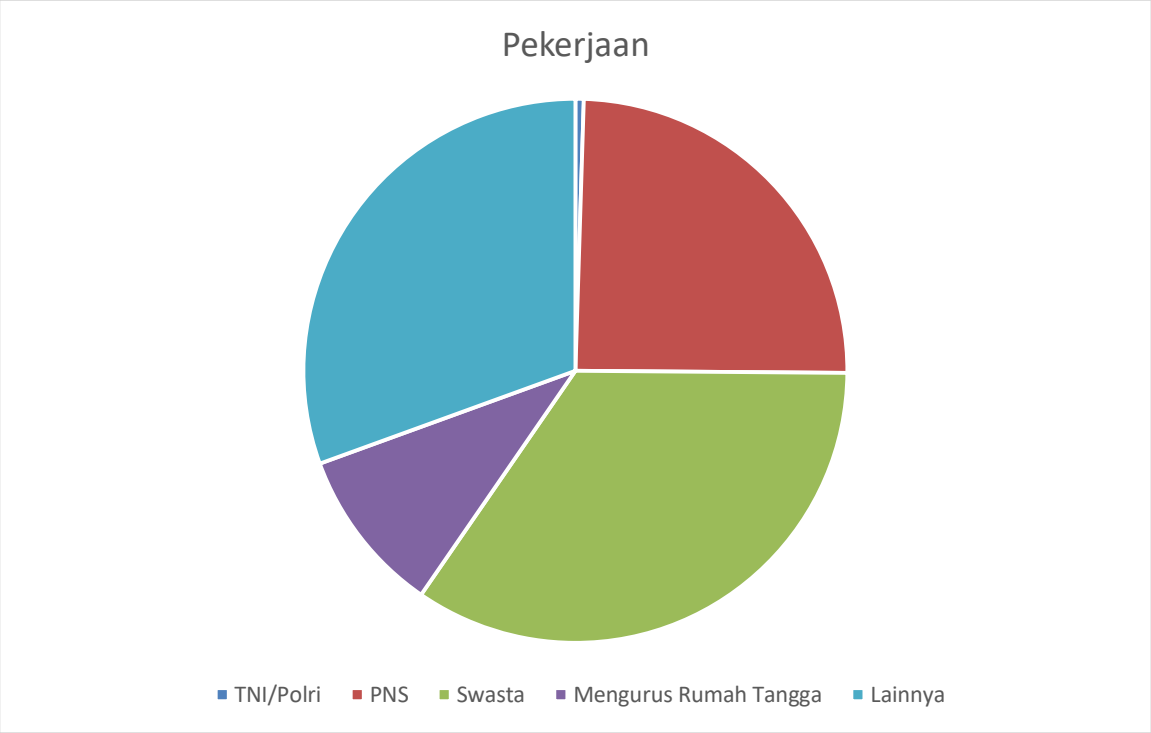
- 1 orang berprofesi sebagai TNI/Polri atau sekitar 0.5%dari total responden
- 50 orang berprofesi sebagai PNS atau sekitar 25% dari total responden
- 70 orang berprofesi sebagai Swasta atau sekitar 34% dari total responden
- 20 orang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga atau sekitar 10% dari total responden
- 15 orang berprofesi sebagai Ibu umah Tangga (IRT) atau sekitar 10% dari total responden
- 62 orang lainnya memiliki pekerjaan lain atau sekitar 31% dari total responden.

Adapun 62 orang yang memiliki pekerjaan lainnya terdiri dari TKSK, Pekerja Sosial, PSM, Pengurus LKSA, Petani/Pekebun, Pedagang, Guru/Pengajar dan Dosen, berikut ditampilkan grafik karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan:

Grafik 2.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Grafik 2.8
Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan swasta yang berjumlah 70 responden dari total responden 203 orang dengan presentase 34%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan sebagai TNI/POLRI yang berjumlah 1 orang dengan presentase 0.5%.

2.3.4.2 LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan Dinas Sosial Aceh yang beralamat di Jln Sultan Iskandar Muda No. 49 Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Penyebaran dan pengisian kuesioner dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan maret 2022.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala setiap tahun.

2.3.5 TAHAP PELAKSANAAN

2.3.5.1 PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data merupakan bagian penting dari proses survei kepuasan masyarakat. Fase ini dilakukan sebelum analisis data. Metode Pengumpulan Data Pada Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan sumber data primer saja. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan yang menjadi responden SKM. Pengumpulan untuk data primer, Tim SKM menggunakan kuesioner dengan beberapa alternatif jawaban berupa sakala likert. Menurut Sujarweni (2015:104) skala likert adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut merupakan bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur dengan skala likert, yaitu:

a) Skor 4 untuk jawaban pertanyaan Sangat Paham/Sangat Mudah/Sangat Cepat
b) Skor 3 untuk jawaban pertanyaan Paham/Mudah/Cepat
c) Skor 2 untuk jawaban pertanyaan Kurang Paham/ Kurang Mudah/ Kurang Cepat
d) Skor 1 untuk jawaban pertanyaan Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Cepat

2.3.5.2 PENGISIAN KUESIONER

Pengisian kuesioner dilakukan dengan memberikan link alamat google form kepada masyarakat secara online melalui perangkat mobile dan desktop serta ke platform yang lainnya, seperti whatsapp, link, email dll. Pengisian kuesiner dilakukan oleh responden secara elektronik dan pengisian dikatakan selesai jika responden menekan tombol kirim dan mendapat feedback jawaban terimakasih dari aplikasi. Dengan cara ini hasil jawaban responden diperoleh secara *real time*, langsung masuk ke aplikasi dan tim survei dapat melihat perkembangan jawaban responden setiap waktu secara detail maupun ringkasan (summary) yang berupa grafik atau diagram. Dengan adanya fitur tampilan jawaban

responden berupa diagram, dapat memudahkan tim survei melihat gambaran umum hasil jawaban responden secara cepat.

2.3.6 PENGOLAHAN DATA

Langkah – langkah dalam pengolahan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

2.3.6.1 PENGUKURAN SKALA LIKERT

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yangdikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot Nilai rata-rata tertimbang $= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$

N = bobot nilai per unsusr

Terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji dalam SKM ini. Dari hasil perhitungan diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang (N) = 0.11 Perhitungan “nilai rata-rata tertimbang” dihitung dengan cara membagi bobot dengan jumlah unsur yang dikaji, yaitu :

Bobot Nilai rata-rata tertimbang $= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatannilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	**1,00 – 1,75**	**25,00 – 43,75**	**D**	**Tidak Baik**
2	**1,76 – 2,50**	**43,76 – 62,50**	**C**	**Kurang Baik**
3	**2,51 – 3,25**	**62,51 – 81,25**	**B**	**Baik**
4	**3,26 – 4,00**	**81,26 – 100,00**	**A**	**Sangat Baik**

2.3.6.2 PENGOLAHAN DATA SURVEI

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan cara :

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur ke 9 (U9);

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan (NRR) dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- Nilai rata-rata per unsur pelayanan (NRR).

  NRR merupakan rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan yang menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Perhitungan NRR dilakukan dengan cara: Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah responden yang mengisi, yaitu 150 orang responden. Perhitungan NRR dari Pertanyaan ke-satu

(U1) hingga pertanyan ke-sembilan (U9) adalah sbb:

NRR U1 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden = 686/203 = 3.38

NRR U2 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 668/203 = 3.29

NRR U3 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 651/203 = 3.21

NRR U4 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 776/203 = 3.82

NRR U5 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 665/203 = 3.28

NRR U6 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 682/203 = 3.36

NRR U7 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 704/203 = 3.09

NRR U8 = Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 654/203 = 2.99

NRR U9=Jml nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi jumlah responden 756/203 = 3.64

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

0,11 didapat dengan membagi Jumlah bobot dengan jumlah unsur pelayanan yaitu :

$$\text{Bobot Nilai rata-ratatertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

- Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

  Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur pelayanan, caranyadengan membagi total unsur degan jumlah responden. Totalunsur diperoleh dengan menjumlhkan setiap nilai yang diberikan masyarakat pada kuesioner.

Jumlah jawaban kuesioner per unsur dan Nilai rata rata per unit layanan dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Total Unsur (X) dan NRR

No	Unsur SKM yang dinilai	Total Unsur (X)	Nilai Rata-Rata Unsur-NRR (X/203)
1	Pemahaman Masyarakat tentang Persyaratan Pelayanan	686	3,38
2	Kemudahan Prosedur	668	3,29
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	651	3,21
4	Kedisiplinan Petugas	776	3,82
5	Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan Hasil yang diberikan	665	3,28
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	682	3,36
7	Sikap/ Perilaku Petugas	704	3,47
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	654	3,22
9	Penanganan Pengaduan	756	3,72

- Pengujian Kualitas Data

  Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan penerima layanan.

2.3.6.3 LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(3,38x 0,11) + (3,29 x 0,11) + (3,21 x 0,11) + (3,82 x 0,11)+ (3,28 x 0,11) + (3,36 x 0,11)+ (3,47 x 0,11) + (3,22x 0,11)+ (3,72 x 0,11) = 3,41 (lihat Tabel 2.3)

Tabel 2.3
Nilai Index

No	Unsur SKM yang dinilai	Nilai Index (NRR * 0.11)
1	Pemahaman Masyarakat tentang Persyaratan Pelayanan	3.38 * 0.11 = 0.38
2	Kemudahan Prosedur	3.29 * 0.11 = 0.37
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.21 * 0.11 = 0.36
4	Kedisiplinan Petugas	3.82 * 0.11 = 0.42
5	Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan Hasil yang diberikan	3.28 * 0.11 = 0.36
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	3.36*0.11=0.37
7	Sikap/ Perilaku Petugas	3.47*0.11=0.38
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.22*0.11=0.36
9	Penanganan Pengaduan	3.72*0.11=0.41
Total Nilai Index		3.41

Keterangan :

- Jumlah Jawaban Kuesioner (X) adalah Jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dari 203 orang responden
- NRR Merupakan nilai rata rata, diperoleh dengan membagi jumlah nilai (X) dengan total responden (203 orang)

3.41 * 25= 85.33

Nilai Index diperoleh dengan mengalikan NRR dengan 0,11. angka 0,11 diperoleh dengan membagi bobot dengan total unsur yang dinilai yaitu 1/9=0,11 Untuk Memudahkan interpretasi, maka nilai index dikonversikan yaitu denganmengalikan nilai index dengan 25, sehingga didapat nilai index hasil konversi :

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks dikali Nilai Dasar X * 25 = y
   3,41 * 25 = 85,33
b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2.2, Mutu pelayanan) : A
c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 2.2): Sangat Baik

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.4

Tabel 2.4
Analisa hasil SKM

No	Unsur SKM yang dinilai	Nilai Index	Nilai index setelah dikonversi	Kinerja	Mutu	Peringkat
1	Pemahaman Masyarakat tentang Persyaratan Pelayanan	0,38	84,50	Sangat baik	A	4
2	Kemudahan Prosedur	0,37	82,25	Sangat baik	A	6
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	0,36	80,25	Baik	B	9
4	Biaya/Tarif Layanan	0,42	95,50	Sangat baik	A	1

5	Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan Hasil yang diberikan	0,36	82,00	Sangat baik	A	7
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	0,37	84,00	Sangat baik	A	5
7	Sikap/ Perilaku Petugas	0,38	86,75	Sangat baik	A	3
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,36	80,50	Baik	B	8
9	Penanganan Pengaduan	0,41	93,00	Sangat baik	A	2
	Total	3,41				

Nilai Index setelah dikonversi = 3.41*25 =**85.33**
Mutu Pelayanan : **A** Kinerja Unit Pelayanan : **Sangat Baik**

1) Pemahaman Masyarakat tentang Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 84,50 peringkat 4. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Sangat Baik dengan Mutu Pelayanan “A”.

2) Kemudahan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,25 kategori dan berada di peringkat 6. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”

3) **Kecepatan Waktu Pelayanan**

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,25 dan berada pada peringkat 9. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik dengan Mutu Pelayanan “B”.

4) **Biaya/Tarif Layanan**

Biaya/Tarif layanan merupakan biaya yang dikenakan untuk mendapat layanan di Dinas Sosial Aceh. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 95,50 dan berada pada peringkat 1 dari 9 unsur pelayanan. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup Biaya/tarif layanan berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”

5) **Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan Hasil yang diberikan.**

Maksudnya adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,00 dan berada di peringkat 7. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup kesesuaian produk pelayanan berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”.

6) **Sikap dan Perilaku Petugas**

Terkait dengan cara petugas melayani masyarakat ditinjau dari beberapa aspek seperti tutur kata, keramahan, kesabaran, bahasa tubuh dan bagaimana upaya petugas memberikan pelayanan terbaik dengan menghargai perasaan dan martabat pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,75 dan berada di peringkat 3. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”.

7) **Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana merujuk kepada benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana merujuk kepada benda yang tidak bergerak (gedung).Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,50 kategori Baik dan berada di peringkat 8. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Baik dengan mutu pelayanan “B”.

8) Penanganan Pengaduan

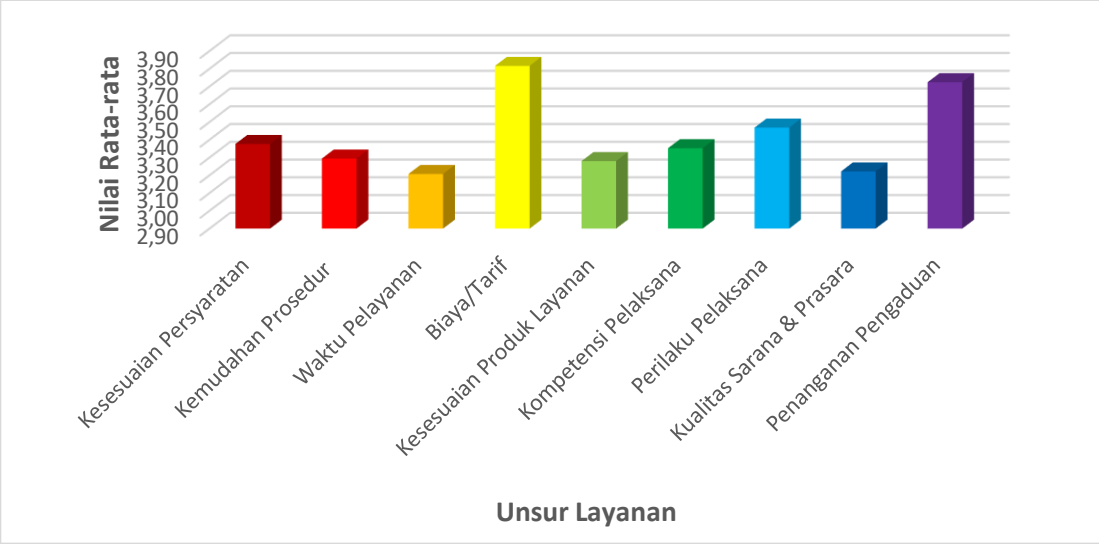
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 93,00 dan berada di peringkat 2. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Sosial Aceh, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Rata- rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukan penilaian masyarakat terhadap unsur penilaian tersebut. Unsur – unsur pelayanan dengan nilai rata-rata berada di interval 3,26 – 4.00 merupakan unsur unsur pelayanan yang sangat baik.

Dari Tabel 2.4 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata (NRR) tertinggi adalah unsur “Biaya/Tarif Pelayanan” dengan NRR 3.82 sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur “Waktu Pelayanan” dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3.21. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tertinggi diperoleh dari unsur “Biaya/Tarif Pelayanan”, dan tingkat kepuasan masyarakat terendah pada unsur “Waktu Pelayanan”.

Grafik 2.9
Nilai Rata – Rata Per-Unsur Layanan (U1-U9)



Unsur “Waktu Pelayanan” (3,21) dan unsur “Kualitas sarana & prasarana” (3.22) merupakan unsur yang perlu mendapat proritas utama untuk ditingkatkan karena kedua unsur tersebut memiliki NRR yang paling rendah dan diasumsikan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan terendah pada kedua unsur tersebut. Masyarakat masih belum merasa puas terhadap waktu pelayanan dan masih banyak masyarakat yang belum puas atas sarana dan prasarana yang tersedia dalam mendapat Pelayanan Sosial pada Dinas Sosial Aceh.

Unsur yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi bagi masyarakat adalah “Biaya atau tarif pelayanan” (3.82) yang menunjukan bahwa biaya atau tarif dalam mendapat layanan di Dinas Sosial Aceh sangat memuaskan bagi masyarakat dan hampir semua responden menyatakan bahwa biaya untuk mendapat layanan di Dinas Sosial Aceh adalah gratis.

Unsur selanjutnya yang juga mendapat tingkat kepuasan masyarakat paling tinggi adalah unsur “Penanganan pengaduan” (3.72) yang menunjukkan bahwa masyaralat menilai bahwa penanganan pengaduan di Dinas Sosial Aceh sudah ditindaklanjuti dengan baik. Kedua unsur ini harus terus dipertahankan oleh Unit PelayananDinas Sosial Aceh.

3. Penyusunan Jadwal.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setiap tahun. Berikut ditampilkan tahapan demi tahapan yang dilalui pada kegiatan survei kepuasan masyarkat dari mulai pra pelaksanaan yang meliputi

perencanaan dan persiapan, pelaksanaan hingga pasca pelaksanaan (pengolahan data dan penyajian hasil survei).

Gambar 2.3
Tahapan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 2.5
Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Jadwal/ Waktu Pelaksanaan	BULAN					
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN
1	Perencanaan						
2	Persiapan						
3	Pelaksanaan						
4	Pengolahan Data						
5	Penyajian Hasil Survei						

2.4 PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Secara berkala pimpinan unit pemantau dalam hal ini Inspektorat Aceh selaku pengawas internal pemerintah Aceh melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan publik Dinas Sosial Aceh kepada Gubernur Aceh, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.5 ANALISA DATA VARIABEL DAN RENCANA TINDAK LANJUT

2.5.1 ANALISA DATA VARIABEL

Analisa ini menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan / menyajikan data) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi sehingga mudah untuk dipahami. Penyajian ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, phie chart, pictogram, dan sejenisnya.

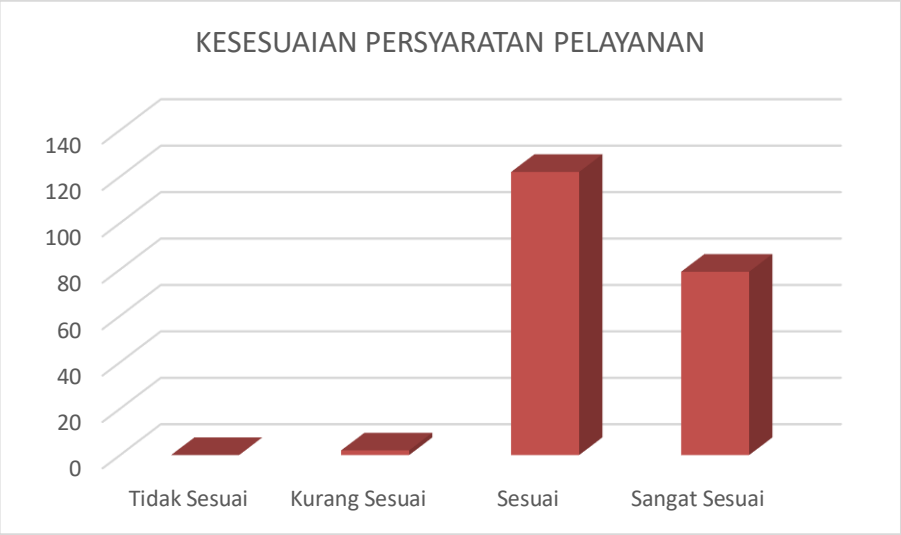
Berikut ditampilkan data distribusi frequensi atas jawaban kuesioner yang terdiri dari sembilan pertanyaan yang merupakan interprestasi masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Aceh.

1. PEMAHAMAN MASYARAKAT TENTANG KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA

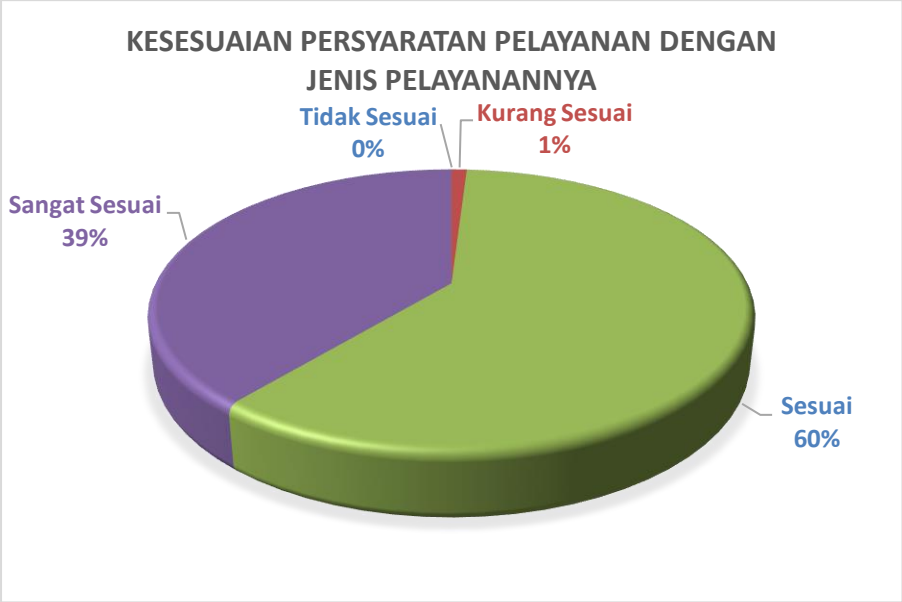
Tabel 2.6
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U1

Jawaban	Frequency	Percent
Tidak Sesuai	0	0%
Kurang Sesuai	2	1,00%
Sesuai	122	60,10%
Sangat Sesuai	79	38,90%
Jumlah	**203**	100,00%

Grafik 2.10
Frequensi Unsur Pelayanan U1



Grafik 2.11
Persentase Unsur Pelayanan U1

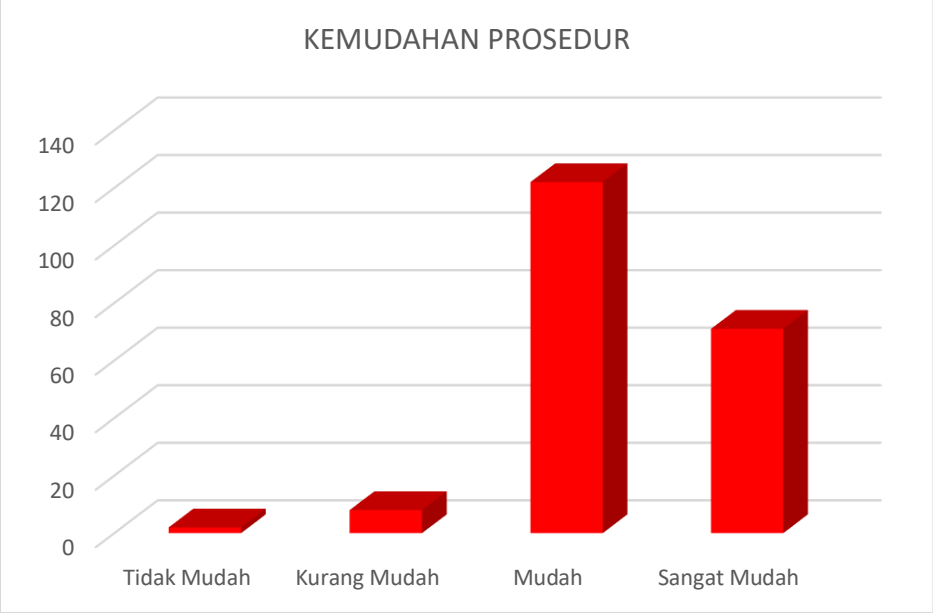


2. KEMUDAHAN PROSEDUR ATAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN

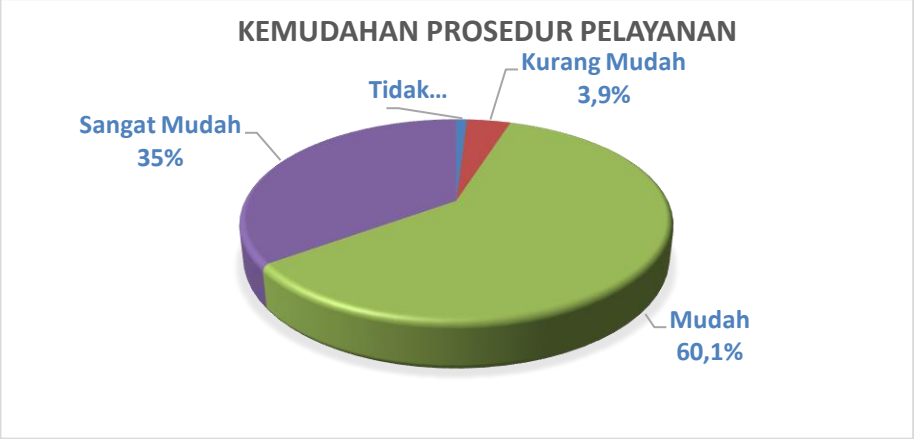
Tabel 2.7
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U2

Jawaban	Frequency	Percent
Tidak Mudah	2	1,00%
Kurang Mudah	8	3,90%
Mudah	122	60,10%
Sangat Mudah	71	35,00%
Jumlah	**203**	100,00%

Grafik 2.12
Frequensi Unsur Pelayanan U2



Grafik 2.13
Persentase Unsur Pelayanan U2

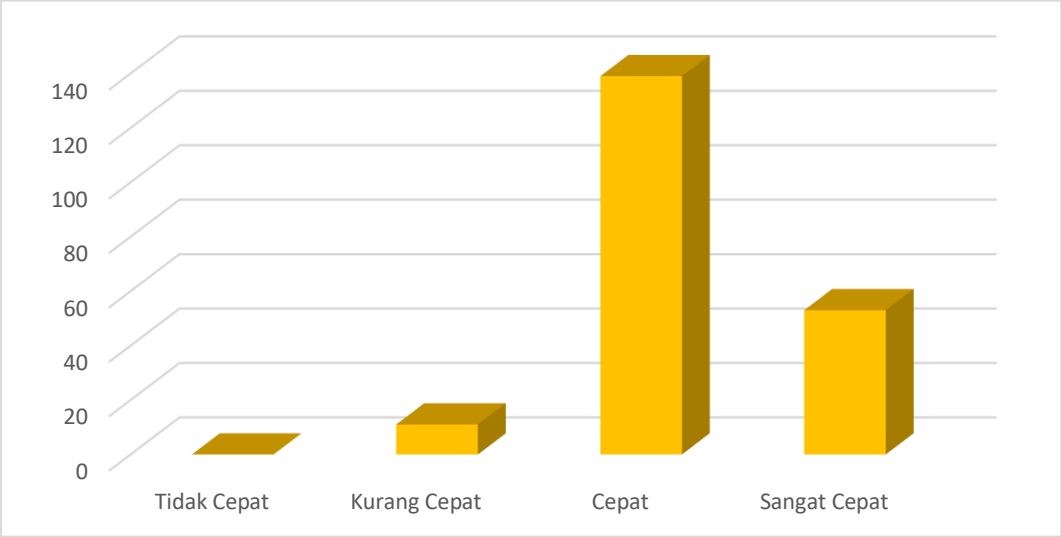


3. KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

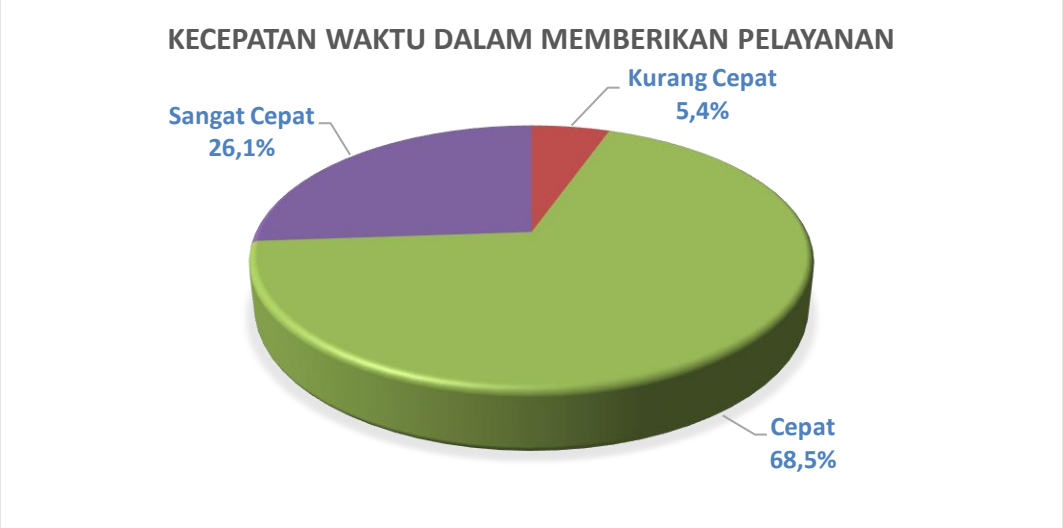
Tabel 2.8
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U3

Jawaban	Frequency	Percent
Tidak Cepat	0	0%
Kurang Cepat	11	5,40%
Cepat	139	68,50 %
Sangat Cepat	53	26,10 %
Jumlah	**203**	100,00 %

Grafik 2.14
Frequensi Unsur Pelayanan U3



Grafik 2.15
Persentase Unsur Pelayanan U3

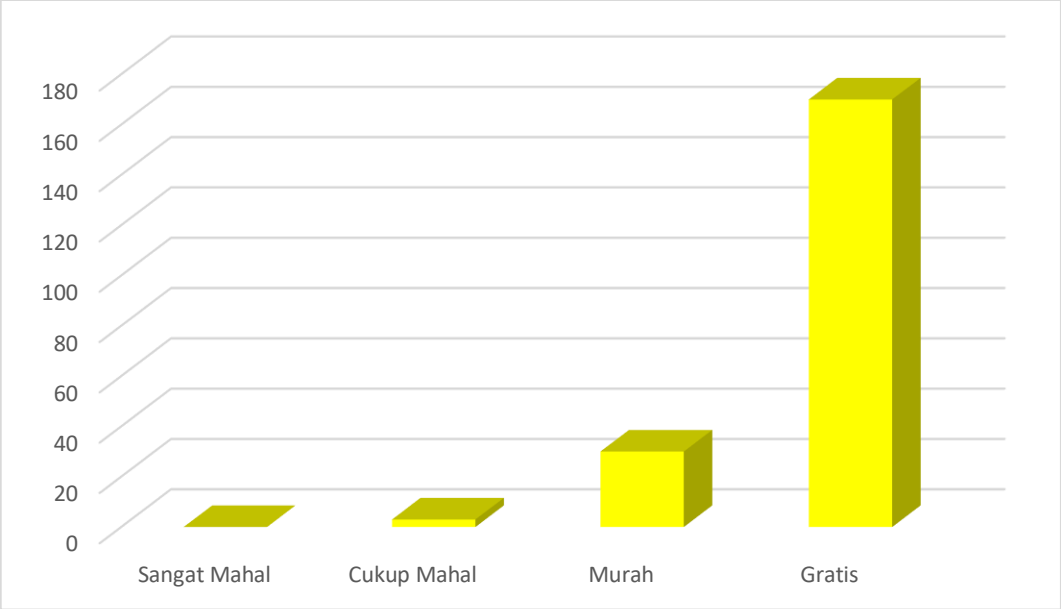


4. BIAYA/TARIF PELAYANAN

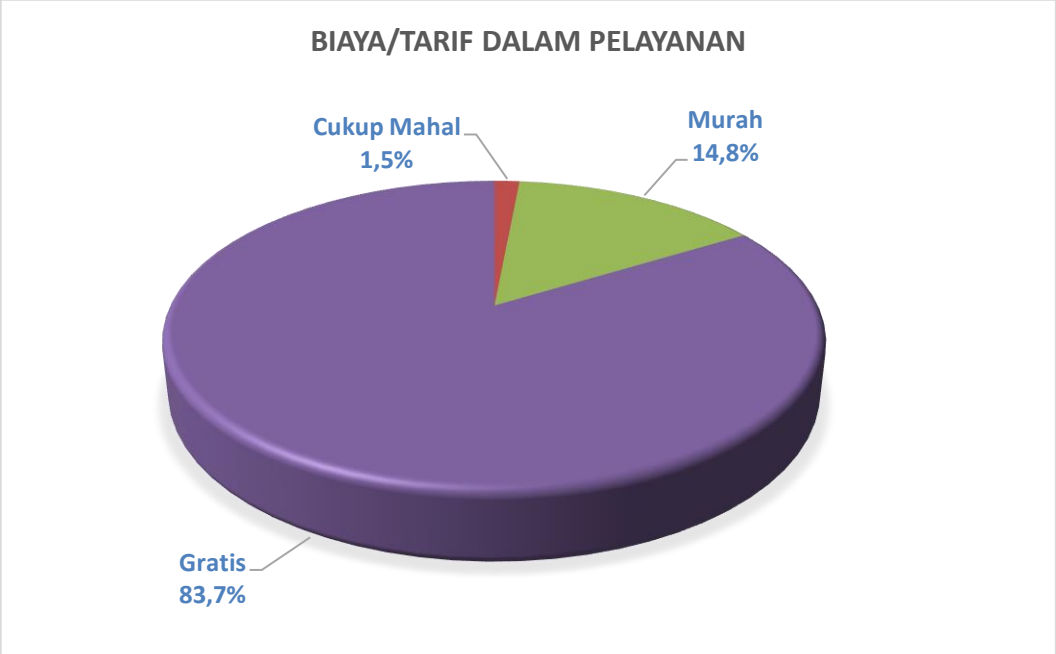
Tabel 2.9
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U4

Jawaban	Frequency	Percent
Sangat Mahal	0	0%
Cukup Mahal	3	1,50%
Murah	30	14,80 %
Gratis	170	83,70 %
Jumlah	**203**	100,00 %

Grafik 2.16
Frequensi Unsur Pelayanan U4



Grafik 2.17
Persentase Unsur Pelayanan U4



5. KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN

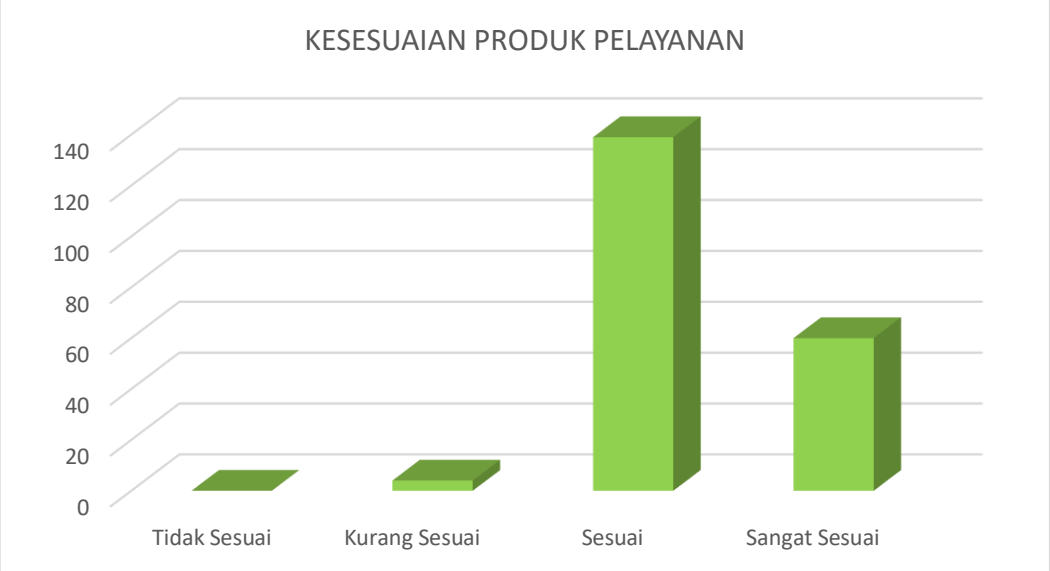
Tabel 2.10

Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U5

Jawaban	Frequency	Percent
Tidak Sesuai	0	0,00%
Kurang Sesuai	4	2,00%
Sesuai	139	68,5%
Sangat Sesuai	60	29,6%
Jumlah	**203**	100,00 %

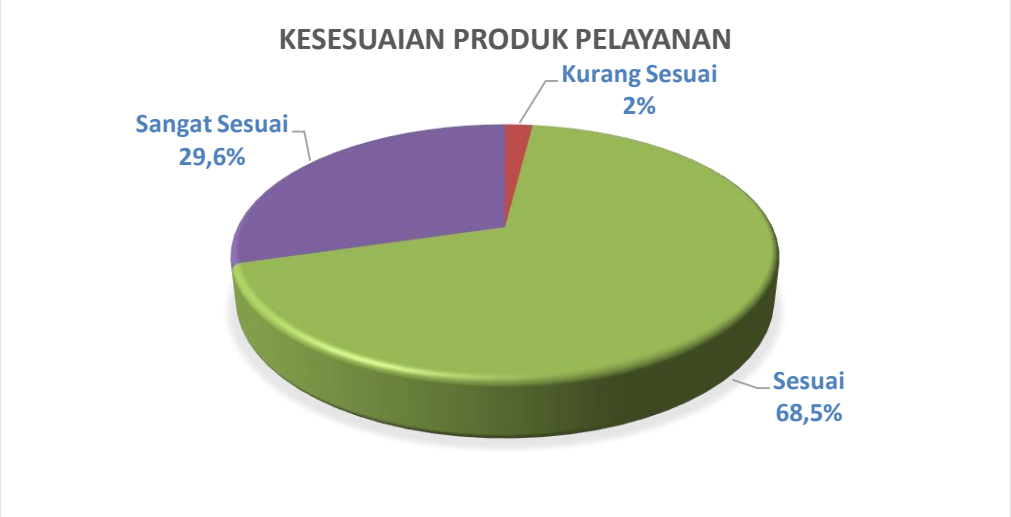
Grafik 2.18

Frequensi Unsur Pelayanan U5



Grafik 2.19

Persentase Unsur Pelayanan U5

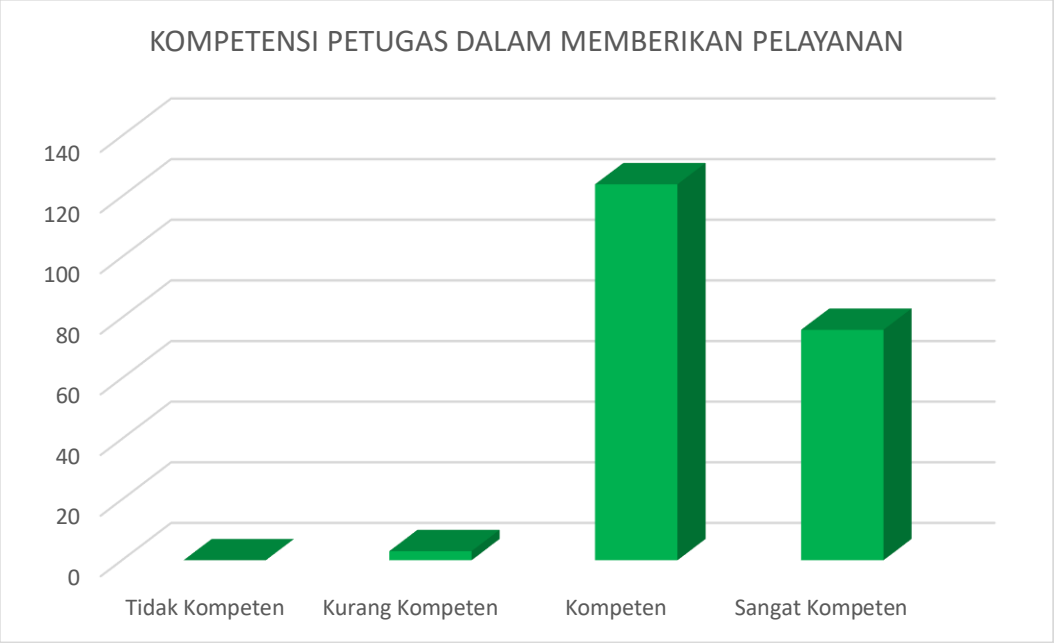


6. KOMPETENSI/KEMAMPUAN/KECAKAPAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Tabel 2.11
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U6

Jawaban	Frequency	Percent
Tidak Kompeten	0	0,0%
Kurang Kompeten	3	1,5%
Kompeten	124	61,1%
Sangat Kompeten	76	37,4%
Jumlah	**203**	100,0%

Grafik 2.20
Frequensi Unsur Pelayanan U6



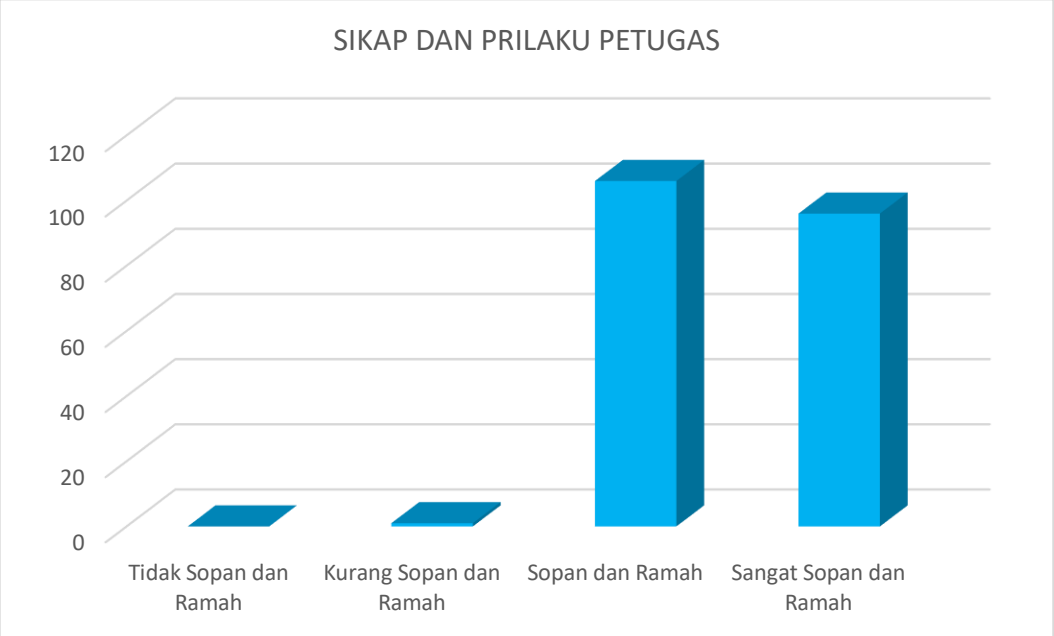
Grafik 2.21
Persentase Unsur Pelayanan U6

7. SIKAP/ PERILAKU PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Tabel 2.12
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U7

Jawaban	Frequency	Percent
Tidak Sopan dan Ramah	0	0,0%
Kurang Sopan dan Ramah	1	0,5%
Sopan dan Ramah	106	52,2%
Sangat Sopan dan Ramah	96	47,3%
Jumlah	**203**	100,0%

Grafik 2.22
Frequensi Unsur Pelayanan U7



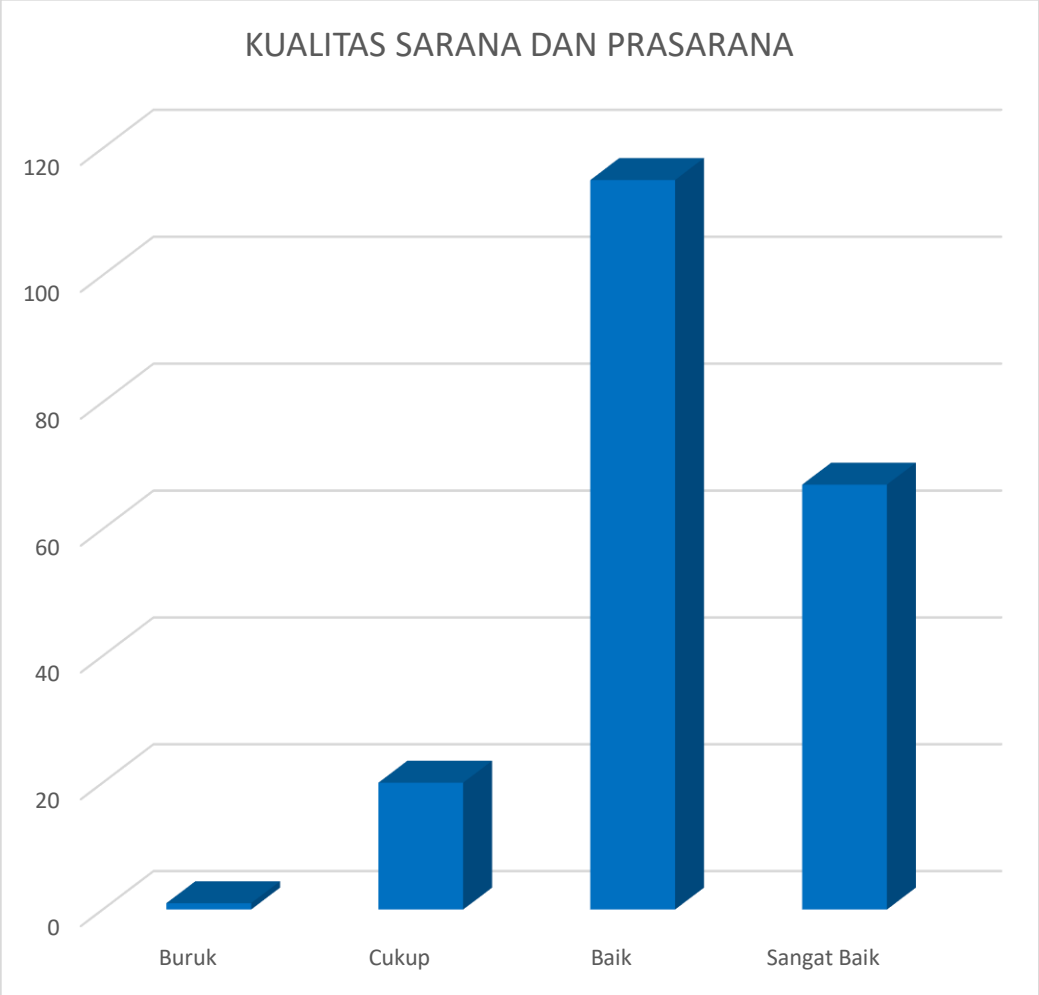
Grafik 2.23
Persentase Unsur Pelayanan U7

8. KUALITAS SARANA DAN PRASARANA

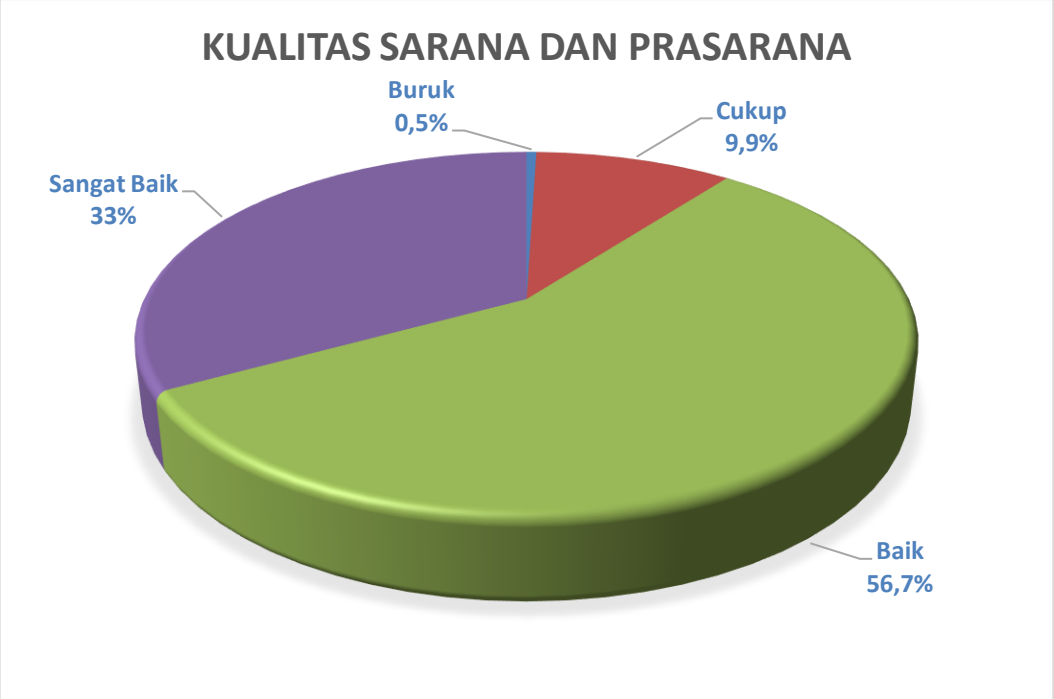
Tabel 2.13
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U8

Jawaban	Frequency	Percent
Buruk	1	0,5%
Cukup	20	9,9%
Baik	115	56,6%
Sangat Baik	67	33,0%
Jumlah	**203**	100,0%

Grafik 2.24
Frequensi Unsur Pelayanan U8



Grafik 2.25
Persentase Unsur Pelayanan U8

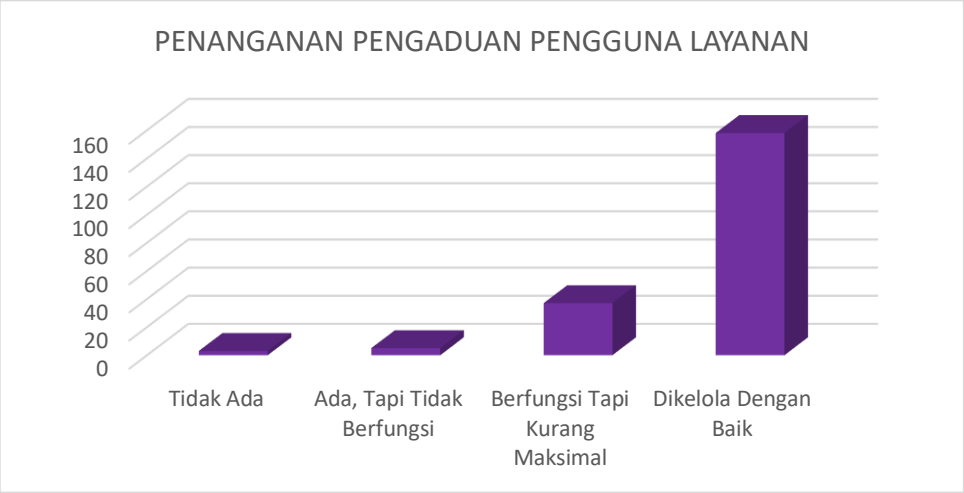


9. PENANGANAN PENGADUAN

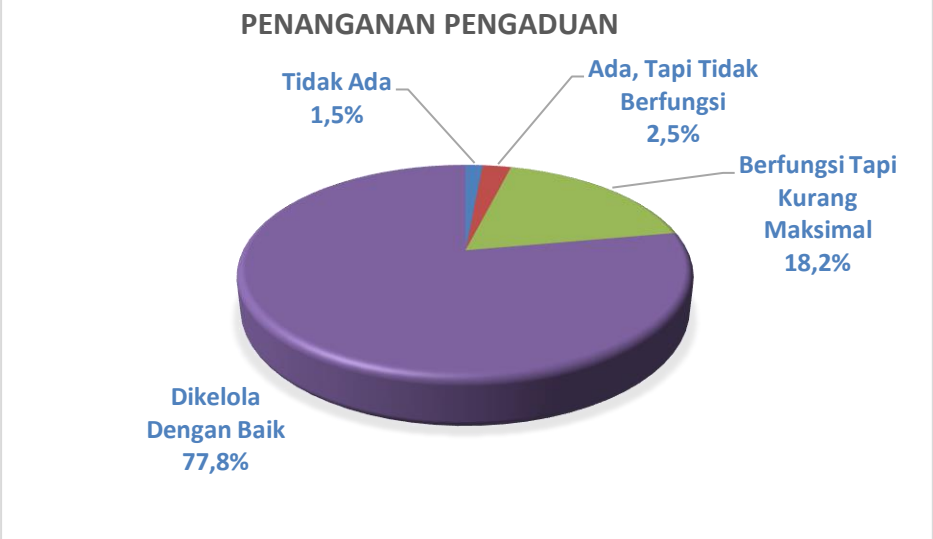
Tabel 2.14
Tabel Distribusi Frequensi Unsur Pelayanan U9

Jawaban	Frequency	Percent
Tidak Ada	3	1,5%
Ada, Tapi Tidak Berfungsi	5	2,5%
Berfungsi Tapi Kurang Maksimal	37	18,2%
Dikelola Dengan Baik	158	77,8%
Jumlah	**203**	100,00%

Grafik 2.26
Frequensi Unsur Pelayanan U9



Grafik 2.27
Persentase Unsur Pelayanan U9



2.4.1 ANALISA DATA VARIABEL DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Aceh diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Kecepatan dalam memberikan pelayanan dan Unsur kualitas sarana dan prasarana. Kedua unsur inilah yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

A. Unsur “Kecepatan dalam memberikan pelayanan”

Unsur ini merupakan salah satu ukuran kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan di Dinas Sosial Aceh. Semakin cepat layanan yang diberikan, maka semakin puas masyarakat penerima layanan

B. Unsur “Kualitas Sarana dan Prasarana”

Unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik adalah sarana dan prasarana. Kualitas sarana dan prasarana akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya dan juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Ruang tunggu merupakan salah satu sarana prasarana yang tersedia di Dinas Sosial Aceh. Kondisi ruang tunggu pelayanan saat ini dinilai cukup bersih sehingga masyarakat yang datang dapat dilayani dengan baik.

Berikut ditampilkan table rencanan tindak lanjut perbaikan SKM

Tabel 2.15
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur Pelayanan	Program / Kegiatan	Wakktu Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	U3- Kecepatan Pelayanan di Dinas Sosial Aceh	Menyusun SOP setiap layanan agar terlihat tahapan layanannya dan terukur waktu yang dibutuhkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mensosialisasikan SOP layanan agar masyarakat mengetahui tahapan layanan dan lama waktu yang dibutuhkan untuk setiap layanan tersebut.	Semester II	Sekretaris
2	U8- Kualitas Sarana dan Prasarana	1a. Melakukan peningkatan fasilitas penunjang pelayanan seperti penambahan perangkat komputer dan instalasi jaringan Internet.	Semester II	Sekretaris
		1b. Memastikan bahwa sarana pendukung seperti ruang laktasi, ruang bermain anak dalam	Semester II	Sekretaris

		kondisi bersih, indah dan rapi.		
		1c. Meningkatkan kenyamanan diruang tunggu pelayanan seperti menyediakan bunga di meja operator, dan melakukan service AC secara periodik agar suhu diruang selalu terjaga.	Semester II	Sekretaris

2.5. TAHAPAN PENYAJIAN HASIL SURVEI

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dalam rangkaian kegiatan survei kepuasan masyarakat yaitu menyajikan hasil survei dalam bentuk laporan. Laporan Hasil Survei dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasiyang dimiliki.

BAB III
PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Aceh sehingga rencana perbaikan yang dirumuskan benar-benar tepat sasaran sesuai yang diharapkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Aceh Tahun Anggaran 2023, diperoleh **nilai IKM 85.33** yang diinterperestasikan bahwa Kinerja Unit Pelayanan berada dalam kategori **Sangat Baik** dengan nilai Mutu Pelayanann **(A)**.

Adapun rincian masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1) Pemahaman Masyarakat tentang Persyaratan Pelayanan, diperoleh rata-rata skor sebesar 84,50 kategori Sangat Baik dengan Mutu Pelayanan “A”.
2) Kemudahan Prosedur diperoleh rata-rata skor sebesar 82,25 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”
3) Kecepatan Waktu Pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 80,25 kategori Baik dengan Mutu Pelayanan “B”.
4) Kedisiplinan Petugas diperoleh rata-rata skor sebesar 95,50 kategori Sangat Baikdengan mutu pelayanan “A”
5) Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan (SP) dengan Hasil yang diberikan diperoleh rata-rata skor sebesar 82,00 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”.
6) Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 84,00 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”.
7) Sikap dan Perilaku Petugas diperoleh rata-rata skor sebesar 86,75 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”.
8) Sarana dan Prasarana diperoleh rata-rata skor sebesar 80,50 kategori Baik dengan mutu pelayanan “B”.
9) Penanganan Pengaduan diperoleh rata-rata skor sebesar 93,00 kategori Sangat Baik dengan mutu pelayanan “A”, dari Sembilan unsur pelayanan yang dinilai, Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur “Biaya / Tarif Layanan” dengan nilai index 95,50 kategori sangat baik dan dua unsur terendah berturut turut yaitu kualitas

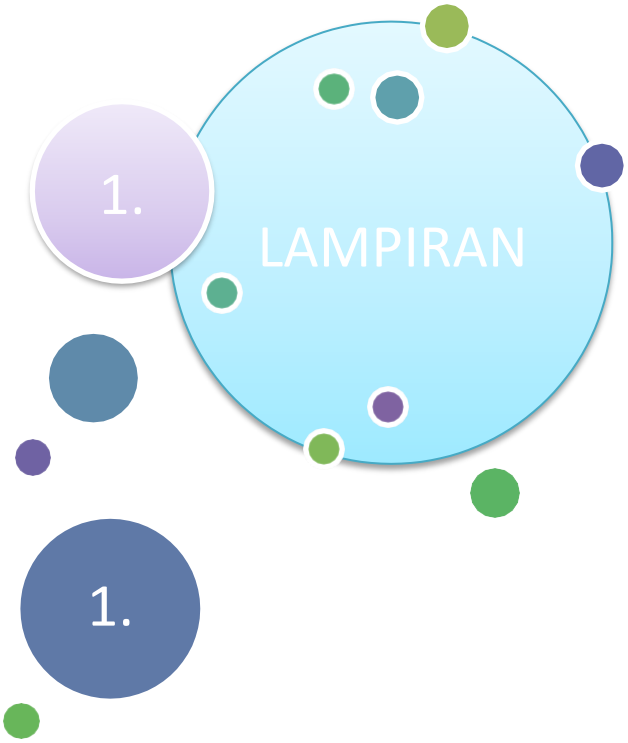
sarana dan prasarana, pemahaman masyarakat tentang persyaratan pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan. Kedua unsur ini menjadi prioritas utama untuk segera ditindaklanjuti.

3.2 SARAN dan REKOMENDASI

1. Memastikan bahwa tiga unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah (kualitas sarana dan prasarana, produk layanan dan kecepatan waktu pelayanan) menjadi prioritas kegiatan yang harus ditindaklanjuti sesuai jadwal perbaikan yang telah direncanakan.
2. Setiap bidang yang terkait dengan pelayanan melaksanakan tindak lanjut perbaikan atas rekomendasi perbaikan SKM dengan penuh rasa tanggung jawab
3. Sekretaris Dinas melakukan evaluasi atas pelaksanaan perbaikan hasil SKM dan pemantauan berkelanjutan meliputi supervisi dan asistensi.
4. Kegiatan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu dengan SKM saat ini.
5. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
6. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik sekaligus merupakan kewajiban bagi setiap unit layanan publik untuk melaporkan hasilnya kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, sebagai dasar dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara nasional.

Banda Aceh, 07 Juli 2023
Kepala Dinas Sosial Aceh

Dr. Yusrizal, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750617 199311 1 001



1. SK TIM SKM

PEMERINTAH ACEH
DINAS SOSIAL
Jln. Sultan Iskandar Muda No. 49 Telp. (0651) 44325, Fax. (0651) 44325
BANDA ACEH 23243

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL ACEH
NOMOR : Peg. 800 / 2131 /2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN, SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

MENIMBANG : a. bahwa untuk menindaklanjuti Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara negara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait sesuai dengan ketentuan teknis yang telah ditetapkan dengan Peraturan;
Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Aceh tentang Pembentukan Tim Penyusunan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik;

MENGINGAT :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59,
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Economic, Social, and Cultural Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4557);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan International Covenant on Civil and Political Rights (Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4558);
6. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik pada Dinas Sosial Aceh;

KEDUA : Susunan Tim Penyusunan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik beserta Jabatan dalam Tim sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KETIGA : Tim Penyusun Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik, mempunyai tugas pokok sebagai berikut :
1. Menyusun Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Aceh
2. Menyusun dan Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat
3. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Penyusunan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik pada Dinas Sosial Aceh dibagi dalam 3 (tiga) kelompok dengan uraian tugas sebagai berikut :
1. Kelompok A mempunyai tugas untuk menyusun Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Aceh;
2. Kelompok B mempunyai tugas untuk Menyusun dan Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Kelompok C mempunyai tugas untuk Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : BANDA ACEH
PADA TANGGAL : 2 MARET 2023

KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

Dr. Drs. YUSRIZAL, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19750617 199311 1 003

Tembusan Disampaikan Kepada Yth :
1. Gubernur Aceh ;
2. Kepala Biro Hukum Setda Aceh ;
3. Yang Bersangkutan.

LAMPIRAN 1 (SATU) SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

Nomor : Peg.800/ 2131 /2023
Tanggal : 2 Maret 2023
Perihal : Pembentukan Tim Penyusunan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik pada Dinas Sosial Aceh

KELOMPOK A

Kelompok A mempunyai tugas untuk menyusun Standar Pelayanan pada Dinas Sosial Aceh;

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	Dr. Drs. Yusrizal, M. Si	Kepala Dinas Sosial Aceh	Penanggung Jawab
2	Devi Riansyah, A.KS., M. Si	Sekretaris Dinas Sosial Aceh	Koordinator
3	Vici Yulian, A.KS., M.AP	Penyuluh Sosial Ahli Madya	Ketua
4	Edi Syahputra Barus, ST., M.Si	Penyuluh Sosial Ahli Madya	Wakil Ketua
5	Faisal, SH	Kepala Sub Bagian Hukum, Kepegawaian dan Umum	Anggota
6	Safwan, S.Ag.	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Anggota
7	Rita Mayasari, S.Sos., MPSSp	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
8	Yanyan Rahmat, A, KS., M.Si	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
9	Di Darwis, S.ST., M.Si	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
10	Nelli Heryani Ramli S. Sos., MM	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Rumoh Seujahtra Jroh Naguna	Anggota
11	Siti Hodijah A.KS., MPSSp	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Rumoh Seujahtra Geunaseh Sayang	Anggota
12	Muhammad Husni S.Sos	Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Rumoh Seujahtra Aneuk Nanggroe	Anggota
13	Miftahul Firdaus, S.Sy	Tenaga Kontrak	Anggota
14	Tibyan Asyukri, S.Psi	Tenaga Kontrak	Anggota

DITETAPKAN DI : BANDA ACEH
PADA TANGGAL : 2 MARET 2023
KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

Dr. Drs. Yusrizal, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750617 199311 1 003

LAMPIRAN 2 (DUA) SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

Nomor : Peg.800/ 2131 /2023
Tanggal : 2 Maret 2023
Perihal : Pembentukan Tim Penyusunan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik pada Dinas Sosial Aceh

KELOMPOK B

Kelompok B mempunyai tugas untuk Menyusun dan Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat;

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	Dr. Drs. Yusrizal, M. Si	Kepala Dinas Sosial Aceh	Penanggung Jawab
2	Devi Riansyah, A.KS., M. Si	Sekretaris Dinas Sosial Aceh	Koordinator
3	Sumanto, S.Sos	Kepala Sub Bagian Program, Informasi dan	Ketua
4	Khairani, S. ST,M.Si	Pekerja Sosial Ahli Madya	Wakil Ketua
5	Muhammad Nasir, ST, MM	Pekerja Sosial Ahli Mud	Anggota
6	Syahrizal, A. KS, M. Si	Pekerja Sosial Ahli Muda	Anggota
7	Sri Maulida, SE	Penyusun Bahan Laporan	Anggota
8	Chandra Agustiar, S.T.	Tenaga Kontrak	Anggota
9	Firmansyah, S.ST	Tenaga Kontrak	Anggota
10	Muttaqin, S.Tp	Tenaga Kontrak	Anggota

DITETAPKAN DI : BANDA ACEH
PADA TANGGAL : 2 MARET 2023

KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

Dr. Drs. Yusrizal, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750617 199311 1 003

LAMPIRAN 3 (TIGA) SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

Nomor : Peg.800/ 2131 /2023
Tanggal : 2 Maret 2023
Perihal : Pembentukan Tim Penyusunan Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik pada Dinas Sosial Aceh.

KELOMPOK C

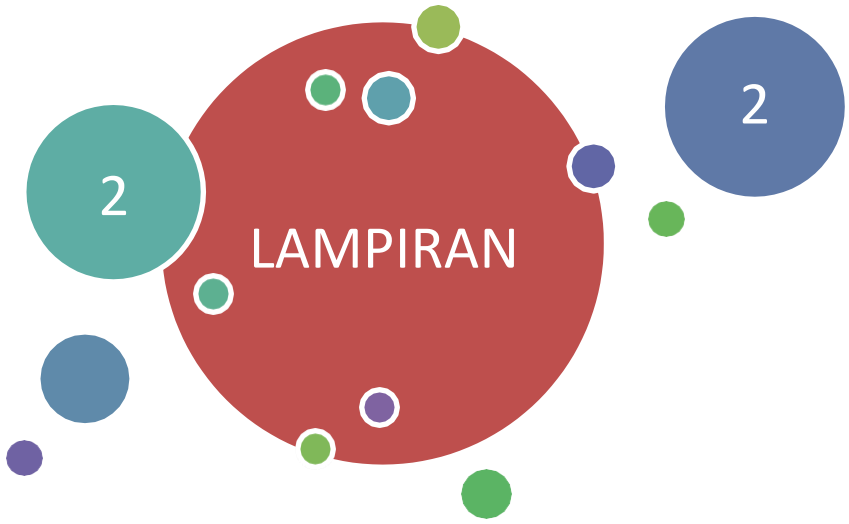
Kelompok C mempunyai tugas untuk Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik;

NO	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	Dr. Drs. Yusrizal, M. Si	Kepala Dinas Sosial Aceh	Penanggung Jawab
2	Devi Riansyah, A.KS., M. Si	Sekretaris Dinas Sosial Aceh	Koordinator
3	Faisal, SH	Kepala Sub Bagian Hukum, Kepegawaian dan Umum	Ketua
4	Hersie Malahayatie Shandra, A.KS, M.AP	Penyuluh Sosial Ahli Muda	Wakil Ketua
5	Mardiana, SE,MM	Analis Keuangan Pusat dan Daerah Ahli Muda	Anggota
6	Ferdina, SE	Pengelola Kepegawaian	Anggota
7	Miftahul Firdaus, S.Sy	Tenaga Kontrak	Anggota

DITETAPKAN DI : BANDA ACEH
PADA TANGGAL : 2 MARET 2023

KEPALA DINAS SOSIAL ACEH

Dr. Drs. Yusrizal, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750617 199311 1 003



2. Kuesioner

PEMERINTAH ACEH

DINAS SOSIAL ACEH

Jalan Sultan Iskandar Muda Nomor 49 Banda Aceh Kode Pos 23243
Telepon (0651) 44325, Faksimil (0651) 44326

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Tuliskan kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		***Diisi oleh Petugas***
Nomor Responden	.....	☐☐☐
Umur	.....	☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD Ke Bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D2-D3 5. S1 6. S2 Ke Atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. KETERANGAN PENDATA	
Nama	
Nip/Data Lain	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
   a. Tidak sesuai
   b. Kurang sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
   a. Tidak mudah
   b. Kurang mudah
   c. Mudah
   d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
   a. Tidak cepat
   b. Kurang cepat
   c. Cepat
   d. Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
   a. Sangat mahal
   b. Cukup mahal
   c. Murah
   d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
   a. Tidak sesuai
   b. Kurang sesuai
   c. Sesuai
   d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
   a. Tidak kompeten
   b. Kurang kompeten
   c. Kompeten
   d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
   a. Tidak sopan dan ramah
   b. Kurang sopan dan ramah
   c. Sopan dan ramah
   d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Dinas Sosial Aceh?
   a. Tidak ada
   b. Ada tetapi tidak diterapkan
   c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
   d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
   a. Tidak ada
   b. Ada tetapi tidak berfungsi
   c. Berfungsi tapi kurang maksimal
   d. Dikelola dengan baik

CATATAN

(Isikan, apabila ada catatan atau usul, saran dan pendapat yang perlu disampaikan)

SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :.....

UNIT PELAYANAN :.....

ALAMAT :.....

TELEPON/FAX :.....

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.

SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Kualitas pelayanan public ini diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk itu, Dinas Sosial Aceh berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indek tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT terhadap unit pelayanan publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi di lingkungan Pemerintah Aceh kepada masyarakat.

Jawaban ini hanya dipergunakan untuk kepentingan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Aceh.

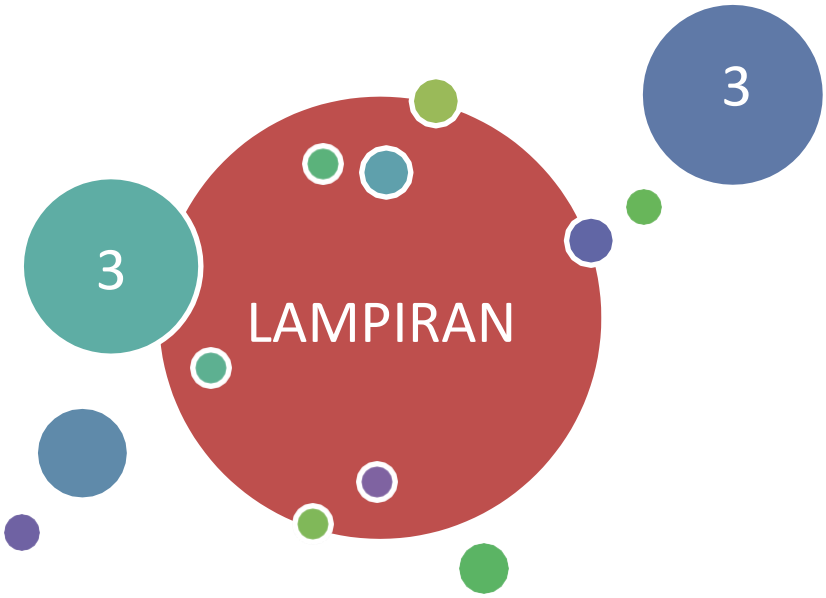
Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS SOSIAL ACEH,

Dr. Drs. YUSRIZAL, M.Si

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19750617 199311 1 001



3. Pengolahan Data

LAMPIRAN 3. Tabulasi data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Nomor Urut Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	2	3	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
6	4	4	3	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	3	4	3	4	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	3	3	2	4	3	4	4	1	3
17	4	4	4	4	4	4	4	2	2
18	3	3	3	4	3	4	3	3	4
19	3	3	3	4	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	3	4	3	4	4	4	3
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4
26	4	4	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	4	3	3	4	4	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4

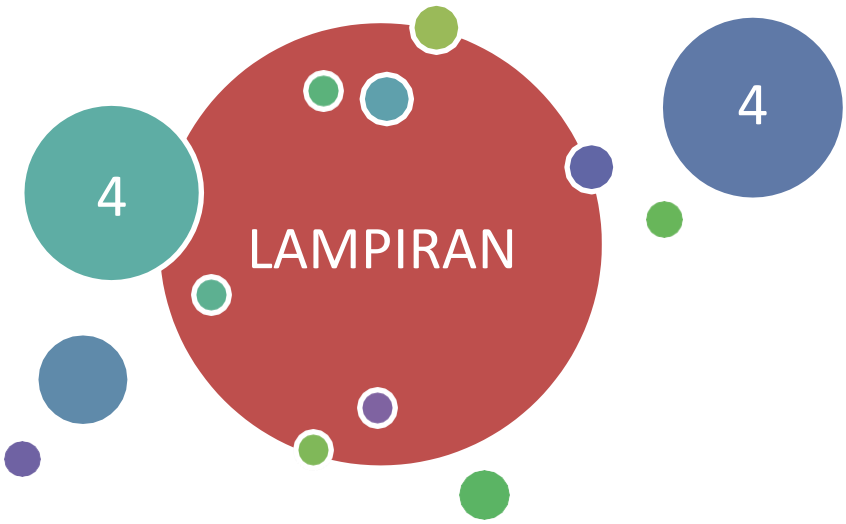
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	3	3	4	3	4
49	4	3	4	4	3	3	4	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3
51	3	4	3	4	3	3	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3	3	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	3	4	4	3	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	2	4	2	2	3	2	3
64	4	4	3	4	3	4	3	3	4
65	3	3	2	3	3	3	3	2	3
66	4	4	3	4	3	4	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	4	4	3	4
69	4	4	4	4	3	4	4	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	2	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	3	3	3	3	4
76	4	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	3	3
80	4	2	4	4	4	4	4	2	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	2	2	4	3	3	3	2	2
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	4	4	3	4	4	4	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	4	3	4
88	2	1	2	3	2	2	3	2	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	3	3	4	3	3	3	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	2	1
93	3	3	3	4	3	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	2	3	3	3	3	4	3	4

96	4	3	3	4	3	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	3	3	4	3	4	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	2	4
109	4	4	3	4	4	4	4	3	4
110	3	3	3	2	3	3	3	3	4
111	4	4	3	4	3	3	4	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	4	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	4	2	2
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	4	3	4	2	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	4	4	4	3	3	4	4	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	2	3	2	3	3	3	2	2
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	3	4	4	1
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	3	2	4
134	3	2	3	3	3	2	3	3	3
135	4	3	4	4	4	4	4	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	4	3	4	3	3	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	4	4	4	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	2	3	4	3	3	4	3	4
142	4	4	3	4	4	4	4	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	2	3

145	3	2	3	4	3	3	3	2	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	3	4	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	4	4	4	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	4	4	3	4	3	4	4	4	4
152	4	4	4	4	3	3	3	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4
154	2	2	2	4	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	4	4	3	4	4	4	4
157	3	4	3	4	3	4	3	3	4
158	4	3	3	4	3	3	4	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	3	3	3	3	4	3	4
161	3	3	3	3	3	3	4	4	4
162	3	3	3	4	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	2	4
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	2	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	3	3	3	4	4	3	3	3	4
169	3	4	3	4	3	4	4	3	4
170	3	3	3	4	3	3	4	3	4
171	4	3	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	4	3	4	4	3	4
173	3	3	3	2	3	3	3	3	4
17	4	3	3	4	3	4	3	3	4

4									
175	4	4	3	4	4	4	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	4	4	2
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	4	4
181	3	3	3	4	4	4	4	4	4
182	4	3	3	4	3	4	4	3	3
183	3	3	3	4	3	3	4	3	4
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	3	3	4	3	3	3	3	3
186	3	3	3	4	3	3	3	2	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	4	4	3	4	4	3	4
189	3	4	3	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	3	4	3	3	4	4
191	3	3	3	4	3	3	4	3	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	4	3	4	4	3	3	3	3	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	2	3	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	2	3	2	3	3	3	1
199	3	3	3	4	3	3	3	3	3
200	4	3	3	4	3	4	4	4	4
201	3	3	3	4	4	4	4	2	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	1	2	4	2	3	2	3	3

Nilai/Unsur	686	668	651	776	665	682	704	654	756
NRR/Unsur	3,38	3,29	3,21	3,82	3,28	3,36	3,47	3,22	3,72
IKM Per unsur	84,42	82,37	80,19	95,41	82,00	83,82	86,71	80,56	93,12
Nilai Index	0,38	0,37	0,36	0,42	0,36	0,37	0,38	0,36	0,41
IKM Unit Plyn	**Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)**								



4. Hasil Publikasi SKM

INDEX KEPUASAN MASYARKAT (IKM)
DINAS SOSIAL ACEH
TAHUN 2023

PELAYANAN SOSIAL

NILAI IKM

85.33

KINERJA

SANGATBAIK

MUTU PELAYANAN

A

PROFIL RESPONDEN

Jumlah Responden Laki-Laki : 131OrangPerempuan : 72 Orang

Tingkat Pendidikan

SD/MI	
SMP/MTs SMA/MA	
Diploma III	: 1 Orang
D-IV/S1	: 1 Orang
S2 Keatas	: 42 Orang
	: 13 Orang
	: 119 Orang
	: 27 Orang

PERIODE SURVEI : TAHUN ANGGARAN 2023

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMIAGAR TERUS MEMPERBAIKI DA

N MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT