



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA KANTOR DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BURU SELATAN**

**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BURU SELATAN**

**BerAKHLAK** **#bangga  
melayani  
bangsa**

**HASIL SURVEY INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS SOSIAL KAB. BURU SELATAN**

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**87.98**  
**B**  
**(BAIK)**

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN DI BERIKAN**

[dinsos.burselkab.go.id](https://dinsos.burselkab.go.id) [dinsos Buru Selatan](https://www.facebook.com/dinsosBuruSelatan) [Dinas Sosial Kab. Buru Selatan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [Dinsos\\_bursel](https://twitter.com/Dinsos_bursel) [dinsosbursel](https://www.instagram.com/dinsosbursel)

**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BURU SELATAN  
SKM TRIWULAN I (JANUARI-APRIL)  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Buru Selatan pada umumnya dan bagi Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan pada khususnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Namrole, 30 April 2023

Plt. Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Buru Selatan



**Abu Bakar Mayor. SP**

NIP. 19650703 198803 1 017

# DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	3
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	4
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	<u>3</u>
C. Sasaran .....	<u>3</u>
D. Ruang Lingkup .....	<u>4</u>
E. Manfaat .....	<u>4</u>
<b>II. GAMBARAN UMUM</b> .....	<u>6</u>
A. Profil Organisasi .....	<u>6</u>
B. Pengertian dan Unsur SKM .....	7
C. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM .....	<u>8</u>
<b>III. HASIL SKM</b> .....	<u>12</u>
A. Profil/Karakteristik Responden .....	<u>12</u>
B. Hasil SKM .....	<u>15</u>
C. Saran Perbaikan dari Responden .....	<u>15</u>
<b>IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<u>16</u>
A. Kesimpulan .....	<u>16</u>
B. Rekomendasi .....	<u>16</u>
C. Tindak Lanjut Hasil SKM .....	<u>17</u>

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Karakteristik Responden .....	<a href="#">12</a>
Table 3.2 Hasil SKM pada Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan .....	<a href="#">13</a>
Table 3.3 Hasil SKM pada Bidang-Bidang di Lingkungan Dinas Sosial Bursel ...	<a href="#">14</a>
Table 3.4 Tindak Lanjut Hasil SKM .....	<a href="#">17</a>

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan - tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1. Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan kepada masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

### **2. Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

### **C. Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan ini adalah masyarakat maupun Pegawai Negeri Sipil yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan. Survei ini melibatkan 38 responden yang terbagi kedalam 4 (empat) bidang yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan, yang diminta untuk mengisi kuesioner Google Form yang telah disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan adalah kinerja unit pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

### **E. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;

4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

## BAB II GAMBARAN UMUM

### A. PROFIL ORGANISASI

Berdasarkan Peraturan Bupati Buru Selatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 123 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan, Dinas Sosial mempunyai tugas untuk membantu Bupati melaksanakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di Dinas Sosial daerah sesuai peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Dinas Sosial mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang social
2. Penyelenggaraan upaya peningkatan pelayanan publik di bidang social
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang social
4. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang social
5. Pembinaan umum dan teknis di bidang social
6. Pembinaan, pengembangan dan pendayagunaan potensi dan sumber kesejahteraan social
7. Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data PMKS dan PSKS serta analisis data untuk penyelenggaraan usaha kesejahteraan social
8. Penyelenggaraan usaha kesejahteraan social
9. Penyediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana sosial, pembinaan tenaga fungsional pekerja sosial, dan pengembangan serta pengelolaan sistem informasi kesejahteraan social
10. Pelaksanaan perlindungan dan jaminan sosial bagi penyandang cacat fisik dan mental, lanjut usia, masyarakat tidak mampu.
11. Penanggulangan korban bencana dan pengumpulan sumbangan social
12. Pelaksanaan pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin
13. Pemeliharaan dan pengembangan taman makam pahlawan/makam pahlawan.
14. Pengelolaan teknis perizinan di bidang social
15. Monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas-tugas di bidang social
16. Pembinaan terhadap UPTD di lingkungan Dinas Sosial
17. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Sosial, dan
18. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Visi:

Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Buru Selatan Melalui Percepatan Pembangunan Infrastruktur Dan Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan.

Misi:

1. Mewujudkan percepatan pembangunan infrastruktur.
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan berkualitas dengan prinsip-prinsip Good Governance
3. Mewujudkan masyarakat yang sehat, cerdas, produktif, dan inovatif
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera
5. Mewujudkan masyarakat yang tertib
6. Mewujudkan pembangunan berwawasan lingkungan

## **B. PENGERTIAN DAN UNSUR SKM**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **2. Prosedur**

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

### **3. Waktu Pelayanan**

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

**4. Biaya / Tarif**

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**6. Kompetensi Pelaksana**

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

**7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**8. Kualitas Sarana dan Prasarana**

Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu.

**9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

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

**C. METODOLOGI DAN TAHAP-TAHAP PELAKSANAAN SKM**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Adapun responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat/pegawai SKPD pengguna layanan yang datang ke kantor Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

## 1. Tahap Persiapan

### a. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Tidak . . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll );

2 = Cukup . . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll );

3 = Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll;

4 = Sangat . . . . . ( Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll )

### b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus hal-hal terkait Sosial. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun.

Hal ini dikarenakan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan merupakan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat, sehingga jumlah responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 38 orang.

Survei Kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan dilaksanakan pada lingkungan Survei Kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari s.d 22 April 2023 dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat/pegawai OPD pengguna layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

## **2. Tahap Pengolahan Data**

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 ( tiga ) tahapan, yaitu :
  - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
  - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111;
  - c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing - masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan

masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

<b>IKM Unit Pelayanan X 25</b>
--------------------------------

Mutu Pelayanan :

A ( Sangat Baik )	: 81,26 - 100
B ( Baik )	: 62,51 - 81,25
C ( Kurang Baik )	: 43,76 - 62,50
D ( Tidak Baik )	: 25 - 43,75

**BAB III**  
**HASIL SKM**

**A. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**Tabel 3.1**  
**Karakteristik Responden**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PERSENTASE
1	UMUR	≤ 20	2	
		21-30	23	
		31-40	13	
		41-50	17	
		≥ 51	9	
2	KELAMIN	L	45	
		P	28	
3	PENDIDIKAN	≤ SD	-	
		SLTP	1	
		SLTA	9	
		DIPLOMA	7	
		S-1	50	
4	PEKERJAAN	≥ S2	2	
		PNS	67	
		SWASTA	-	
		WIRUSAHA	-	
		PELAJAR	2	
		RUMAH TANGGA	-	
		PEGAWAI BUMN	-	
LAIN	3			

Dari 100 kuesioner yang dibagikan, sebanyak 84 kuesioner yang diisi oleh responden yang tersebar di 4 (empat) bidang yang ada di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan.

Dalam tabel 3.1 dapat kita lihat bahwa tidak semua responden mengisi data pribadi secara lengkap. Adapun pengguna layanan terbanyak terdapat pada rentang usia antara 21 sampai 30 tahun dan didominasi oleh pengguna layanan berjenis kelamin laki-laki, walaupun dari hasil yang terlihat bahwa hanya terdapat selisih yang sedikit antara pengguna layanan perempuan dan laki-laki. Sedangkan jika dilihat dari tingkat pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S-1 dan untuk pekerjaan PNS sebagai responden terbanyak.

## B. HASIL SKM

**Tabel 3.2**  
**Hasil SKM pada Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan**

No.	Nama Satker	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	Dinas Sosial Bursel	87,98	Baik	3,184	3,867	Terendah: Waktu pelayanan  Tertinggi: biaya/tarif	√		√	

**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BURU SELATAN**

**BerAKHLAK** **bangga melayani bangsa**

**HASIL SURVEY INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS SOSIAL KAB. BURU SELATAN**

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**87.98**

**B**

**(BAIK)**

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN DI BERIKAN**

[dinsos.burselkab.go.id](https://dinsos.burselkab.go.id) [dinsos Buru Selatan](#) [Dinas Sosial Kab. Buru Selatan](#) [Dinsos\\_bursel](#) [dinsosbursel](#)

Tabel diatas merupakan perhitungan SKM secara menyeluruh dari keempat bidang yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: waktu pelayanan dengan nilai 3,184. Meski nilai tersebut dikategorikan baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap unsur waktu pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan, maka perlu dipahami bersama bahwa Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berdasarkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Sementara itu, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : biaya/tarif dengan nilai 3,867. Dapat disimpulkan bahwa biaya atau tarif yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan kepada pengguna layanan sangat baik. Hal ini terutama didukung oleh seluruh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan mulai dari Pejabat Pimpinan Tinggi, Administrator, Pengawas hingga pelaksana yang ada di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan yang memiliki komitmen bersama untuk memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ada dan komitmen untuk tidak melakukan pungli.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan DINAS SOSIAL Kabupaten Buru Selatan **baik** dengan nilai IKM sebesar 87,98.

Hasil SKM pada masing-masing bidang pada Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 3.3**  
**Hasil SKM pada Bidang-bidang di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan**

No.	Bidang	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian			Tindak Lanjut Hasil Survei		Pelaksana Survei	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak ke-3
1.	Sekretariat	80,965	Baik	2,822	3,647	Terendah: Waktu pelayanan Tertinggi: Biaya dan tarif layanan	√		√	
2.	Kinerja Sosial	90,465	Sangat Baik	3,400	4.000	Terendah: Persyaratan pelayanan Tertinggi: Biaya dan tarif Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	√		√	
3.	Data, Disiplin dan Kesejahteraan ASN	83,903	Sangat Baik	3,059	3,824	Terendah: Maklumat Pelayanan Tertinggi: Biaya dan tarif pelayanan	√		√	

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jika dilihat per bidang maka nilai IKM tertinggi ada pada Bidang Sosial dengan nilai sebesar 90,465 kategori sangat baik. Sedangkan nilai IKM terendah ada pada Sekretariat dengan nilai sebesar 80,965 kategori baik. Penilaian unsur terendah di semua bidang sebagian besar terletak pada unsur maklumat pelayanan. Sedangkan unsur tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif layanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### C. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Pelayanan sudah sesuai dengan prosedur. Keramahan menjadi nilai tambah pada pelayanan.

2. Pelayanannya sangat baik dan petugas/pegawainya ramah. Pelayanan prima, semoga tetap bertahan.
3. Kerjasama yang baik, tetap dipertahankan guna meningkatkan mutu kualitas sumber daya yang ada.
4. Petugas yang mengarahkan tempat yang dituju kurang jelas. Peta penunjuk ruangan kurang tersedia.
5. Agar petugas lebih ramah dan jangan cuek jika ada tamu yang datang, secara keseluruhan pelayanannya baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial (Dinsos) Kabupaten Buru Selatan sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Nilai IKM Tahun 2023 pada Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan sebesar 87,96. Artinya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan dikategorikan sangat baik;
2. Responden berjumlah 38 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia antara 21 sampai 30 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedangkan tingkat pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah S-1 dengan pekerjaan sebagai PNS;
3. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : Waktu Pelayanan (3,184). Sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Biaya dan Tarif (3,867).
4. Secara umum saran yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan harapan agar pelayanan Dinas Sosial terus ditingkatkan.

#### **B. REKOMENDASI**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan visi Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan “Mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang Profesional”. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun pegawai

negeri sipil diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas-berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “BAIK” dari masyarakat, tentu masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden yang telah disebutkan di atas.

### C. TINDAK LANJUT HASIL SKM

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

**Tabel 3.4**  
**TINDAK LANJUT HASIL SKM**

No.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	3,184	Sesuai	Sesuai	2023	Kepala Dinsa Sosial Kabupaten Buru Selatan
2.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,244	Sesuai	Perlu menambahkan informasi dalam bentuk pamphlet, brosur, dll	2023	
3.	Kompetensi Pelaksana	3,283	Sesuai	Peningkatan Sumber Daya Aparatur	2023	
4.	Prosedur Pelayanan	3,307	Sesuai	Sesuai	2023	
5.	Persyaratan	3,338	Sesuai	Sesuai	2023	
6.	Produk Layanan	3,367	Sesuai	Sesuai	2023	

7.	Perilaku Pelaksana	3,521	Sesuai	Lebih ditingkatkan keramahan dan memberikan pelayanan dengan lebih baik	2023	
8.	Penanganan Pengaduan	3,808	Sesuai	Belum ada responden yang mohon penanganan pengaduan	2023	
9.	Biaya/Tarif	3,867	Sesuai	Sesuai	2023	

Timestamp	Nama	Nomor Telepon	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jenis Pengaduan Layanan	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Dinas Sosial Kab. Buru Selatan	Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu Tentang Kemudahan Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Buru Selatan	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu Tentang Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Pada Dinas Sosial Kab. Buru Selatan	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu Tentang Kewajaran Biaya/Tarif	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan Dinas Sosial Kab. Buru Selatan	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu Tentang Pegawai Dinas Sosial Kab. Buru Selatan	Bagaimana Penilaian Bapa/Ibu Terkait Prilaku Petugas Pelayanan Dinas Sosial Kab. Buru Selatan	Bagaimana Penilaian Bapa/Ibu Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana Dinas Sosial Kab. Buru Selatan	Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu Tentang Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial Kab. Buru Selatan	Petugas layanan tidak membedakan dan memberikan perlakuan khusus pada orang-orang tertentu (teman, pejabat, alumni dll)	Tidak terjadi penyogokan yang menyebabkan penyerobotan antrian, pengurangan syarat, pengurangan denda dll ?*	Tidak terjadi pemberian dalam bentuk apapun (uang, barang, rokok, kopi dll) kepada Petugas layanan dan pejabat di unit kerja tersebut ?*	Tidak ada pungutan liar di unit layanan ini (biaya di luar yang ditetapkan dan tidak ada kwitansi/bukti penerimaan) ?*	Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ?*	Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan saran/masukan anda terkait layanan dan pencegahan korupsi
4/23/2023 0:32:49	Mesak Liligoly	08123348997	Laki Laki	SMA	BPJS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sopan dan Ramah	Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas
4/23/2023 0:39:44	Demak Seleky	-	Laki Laki	SD	Rumah KAT	Sesuai	Kurang Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Puas	Sopan dan Ramah	Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Saya Usul bangunan KAT
4/23/2023 2:57:21	Latbual Intan	-	Laki Laki	SD	PKH	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Cukup	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Mak	sPuas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Usul PKH
4/23/2023 12:07:11	Ibrahim Latbual	-	Laki Laki	SD	BPJS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Cukup	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Mak	sPuas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Usul Bantuan PKH
4/23/2023 12:09:05	Jamal	.	Laki Laki	SMA	Usul Bantuan Rumah	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Bagus karna dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Usul Rehab Rumah
4/23/2023 12:11:04	Man set Latbual	.	Laki Laki	Tidak Sekolah	Usul Bangunan Kat kar	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kurang Bagus	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Mak	sPuas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Usul Bangunan KAT
4/23/2023 12:13:22	Fadli Mamulaty	0827479199779	Laki Laki	SMA	Bantuan PKH	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Mak	sPuas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Dinas sosial terus bekerja untuk masyarakat Jang makan uang bantuan. Katong tetap dukung
4/23/2023 12:16:15	Samsudin	-	Laki Laki	SS	Usul Rehab Rumah	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Bagus	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Tetap Bekerja Untuk masyarakat
4/23/2023 12:18:44	Victor	082918738819	Laki Laki	Tidak Sekolah	Layanan PKH dan Bera	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Banyak	Kurang Sopan Dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Bangunan Rumah
4/23/2023 12:36:20	Adahang Mahtelu	081336608038	Laki Laki	S-1	Pelayanan Publik	Kurang Sesuai	Tidak Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Kurang Sesuai	Belum Memenuhi	Kurang Sopan Dan Ramah	Buruk	Ada Tapi Tidak Berfun	Tidak Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Tidak Puas	Harus memiliki data yg akuntabel tentang Kondisi Sosial masyarakat Buru Selatan, untuk dapat merumuskan Program....
4/23/2023 13:09:20	Fatur Salam	08128764890	Laki Laki	SMA	Layanan Bantuan	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	SD	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Mak	sPuas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Masukan Data Harus Sinergi Data kemiskinan
4/23/2023 13:26:45	Hans Victor	-	Laki Laki	SMA	PMKS Miskin	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Perlu Turun Untuk Melihat yg benar benar Miskin

4/23/2023 13:40:32	Berto Iesnussa	-	Laki Laki	S1	Bantuan PKH	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Perlu masukan Bantuan Perumahan				
4/23/2023 14:22:23	Rahmat Solissa	-	Laki Laki	SMA	Rehab Rumah	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Perlu Benahi Birokrasi agar kedepan Bisa Lebih Bagus				
4/23/2023 14:24:16	Umar Fakaubun	-	Laki Laki	SD	Layanan PKH	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Bagus	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Perbaiki Internal Dinas Sosial agar Lebih Baik Kedepannya				
4/23/2023 14:26:42	Dinas Nurlatu	+	Perempuan	Tidak Sekolah	Bantuan Rumah KAT	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Bagus	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Mak	sPuas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Usul Bantuan Bagunan Rumah di Waesama
4/24/2023 16:40:27	Hasan Nurlatu	081352681990	Laki Laki	SMA	Penanganan Data	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup dan sesuai	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Tingkatkan Pelayanan Publik dan Tetap Terus Bekerja Untuk Masyarakat				
4/24/2023 16:42:46	Eka Lesnusa	-	Perempuan	SMA	PKH	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Bagus	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Baru Kali ini ada dinas yang melakukan Penilaian kami sangat bangga kalo Kedepannya banyak dinas di buru Selatan bisa melakukan				
4/24/2023 16:44:14	Carles Behuku	o	Laki Laki	SD	Bantuan PKH	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Banyak	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Saya mau Usul pembangunan PKH karna saya masyarakat miskin				
4/24/2023 16:46:11	Wilyan Solissa	-	Laki Laki	SD	Usul Bantuan Rumah U	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Saya usul Bangunan rumah untuk rehab karna kasian Beta org seng mampu				
4/24/2023 16:48:17	Feky	-	Laki Laki	SD	Ingin dapat PKH dan ba	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kurang	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Kami ingin usul Bantuan PKH dan baras				
4/24/2023 19:56:02	Remy Hukunala	-	Laki Laki	S1	Layanan Bantuan Kemi	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Saya Mendukung Pelayanan survey karna baru pertama kalo di laksanakan secara online. Dan saya Mengharapkan Agar Kedepannya Dinas				
4/24/2023 19:58:01	Tinder Sigmarlatu	-	Laki Laki	SMA	Layanan Bantuan PKH	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Cukup	Sopan dan Ramah	Buruk	Berfungsi Kurang Mak	sPuas	Puas	Puas	Puas	Tidak Puas	Kalo bisa Kedepannya agar selalu memperhatikan Masyarakat Miskin
4/24/2023 20:00:10	Lona Manusela	-	Perempuan	SD	Bantuan Rumah Benca	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sopan dan Ramah	Buruk	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Saya mau Usul Pembangunan bantuan bencana alam				
4/24/2023 20:01:59	Susan Titawael	-	Laki Laki	SD	Bantuan Rumah dan P	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kurang	Sangat Sopan dan Ramah	Buruk	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Kalo bisa kedepannya Bisa melihat kami masyarakat miskin				

4/25/2023 23:17:23	Wamce solissa	-	Perempuan	SD	Usul PKH	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Bagus	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kami sangat ingin Mengusulkan bantuan PKH
4/25/2023 23:18:33	Safa latbual	-	Perempuan	SD	Pengusulan DTKS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Bagus	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Usul Bantuan BPJS
4/25/2023 23:20:06	Sandi Limau	-	Laki Laki	SMA	Usul Bantuan Rumah	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kami ingin di perhatikan Di kecamatan Leksula
4/25/2023 23:21:15	Sundi Lesbasa	-	Perempuan	SD	Bantuan janda	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Cukup
4/25/2023 23:22:28	Salbia Buton	-	Perempuan	SMA	Layanan BPJS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Cukup	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Di Kelola Dengan Baik	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Bagus