



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN KORBAN**  
**KEKERASAN SECARA LANGSUNG**  
**TAHUN 2020**

Disusun oleh :  
**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA dan**  
**PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**(DINAS PPKB dan P3A)**  
**KABUPATEN WONOGIRI**  
**TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri Tahun 2020 telah kami selesaikan.

Berkembangnya kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri sebagai pelayanan publik juga harus melakukan perbaikan pelayanan. Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Surat Edaran Bupati Nomor 061/2340 Tentang Pelaksanaan dan Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Laporan hasil survei ini diharapkan sebagai dasar peningkatan pelayanan publik pada Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri. Kritik dan saran yang membangun kami harapkan untuk memperbaiki pelayanan kami. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya aparaturnya Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
Isi Laporan	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	8
1.5 Ruang Lingkup.....	8
BAB II METODOLOGI SKM.....	9
2.1 Metode dan Unsur Survei.....	9
2.2 Tim SKM.....	11
2.3 Jadwal SKM.....	12
2.4 Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	14
BAB III PEMBAHASAN HASIL SKM.....	17
3.1 Indeks setiap Unsur Pelayanan.....	17
3.2 Analisis Karakteristik Responden.....	21
3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur.....	24
3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat.....	37
3.5 Rencana Tindak Lanjut.....	38
BAB IV PENUTUP.....	40
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran.....	42
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	19
Tabel 3.2 Jumlah Sample Responden .....	19
Tabel 3.3 Responden Karakteristik Umur .....	21
Tabel 3.4 Responden Karakteristik Jenis Kelamin.....	22
Tabel 3.5 Responden Pendidikan Terakhir .....	22
Tabel 3.6 Responden Karakteristik Pekerjaan Utama .....	23
Tabel 3.7 Jawaban Responden Persyaratan .....	24
Tabel 3.8 Jawaban Responden Prosedur .....	26
Tabel 3.9 Jawaban Responden Waktu Pelayanan .....	27
Tabel 3.10 Jawaban Responden Biaya/Tarif .....	28
Tabel 3.11 Jawaban Responden Jenis Pelayanan .....	30
Tabel 3.12 Jawaban Responden Kompetensi Pelaksana.....	31
Tabel 3.13 Jawaban Responden Perilaku Pelaksana.....	33
Tabel 3.14 Jawaban Responden Maklumat Pelayanan .....	34
Tabel 3.15 Jawaban Responden Pengaduan, Saran dan Masukan ..	36
Tabel 3.16 Hasil Analisis Kesembilan Ruang Lingkup.....	38

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap SKPD termasuk SKPD Dinas Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinas PPKB dan P3A) Kabupaten Wonogiri.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan dari penyelenggara pelayanan publik tersebut. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasar Pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang nomor 12 tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan.

Untuk mengukur kinerja aparatur Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT” di Unit Pelayanan Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri. Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran skala kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan menbandingkan antara harapan dan kebutuhan.

## 1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) ;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)



4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 133);

9. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 Nomor 22, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 156);
10. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 58 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan dan Tata Kerja Organisasi Perangkat daerah Kabupaten Wonogiri (Berita daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 Nomor 58);
11. Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

### **1.3 Maksud dan tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri secara berkala.
2. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri.
5. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang diberikan oleh Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri Tahun 2019
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.4 Manfaat**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan harapan dan manfaat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan
- b. Diketahui kinerja yang telah dilaksanakan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan
- d. Diketahui nilai SKM secara menyeluruh
- e. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan
- f. Bagi masyarakat, diketahui gambaran kinerja unit pelayanan di Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri

#### **1.5 Ruang lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri Tahun 2019 ini meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif dari pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, sarana dan masukan, Sarana dan prasarana. Survei dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2020 di Kantor Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri Jl. Mayjend Sutoyo No 26 Wonokarto, Wonogiri.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **2.1 Metode dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Metode penelitian ini dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert, yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset survei, dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Langsung Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri dengan harapan untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penerima Pelayanan Publik adalah orang, kelompok masyarakat, lembaga, Pemerintahan Desa, Swasta dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur pemerintah Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Unsur – unsur survei kepuasan masyarakat meliputi :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif : Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana : Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## **2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara membentuk tim penyusunan Survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan anggota. Dimana unsur dari tim tersebut melibatkan beberapa pegawai di Bidang dan Sekretariat Dinas PPKB dan P3A yang mempunyai korelasi langsung dalam hal pelayanan publik. Tim ini juga bertugas dalam pemantauan survei

dilaksanakan dengan membagikan kuisisioner di masing - masing unit pelayanan Dinas PPKB dan P3A untuk dibagikan kepada penerima layanan publik, tentunya dengan koordinasi antar anggota tim. Kuisisioner dibagikan dengan random kepada sampel penerima pelayanan. Partisipasi dari penerima pelayanan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri.

Tim Juga mengevaluasi dalam pelaksanaan survei dilakukan dengan cara mengkaji kekurangan, kelebihan, saran, kesimpulan dan rekomendasi dari hasil survei tahun sebelumnya untuk terus dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik di tahun ini.

Dalam pelaporan survei kepuasan masyarakat Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan mengacu Peraturan Bupati No 41 tahun 2018 tanggal 16 Agustus 2018 . Dimana dalam surat tersebut sistematika penyusunan laporan SKM dan ketentuan - ketentuan pelaksanaan survei yang berdasarkan dengan Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan SKM ini dibuat dalam 3 (tiga) rangkap. Dimana satu rangkap dikirimkan kepada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Wonogiri, satu rangkap untuk Kepala Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri, satu rangkap untuk arsip Tim Penyusun SKM.

### 2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai sejak 13 Juli sampai dengan 17 September 2020 di lingkungan Kantor Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri dengan beberapa tahapan yaitu :

- a. Persiapan
  - Penguatan Kapasitas SDM Survei : melalui pembentukan Tim
  - Menentukan metode survei antara lain : Penyebaran Kuesioner, pengisian kuesioner dengan wawancara tatap muka, pengisian kuesioner.
  - Menyusun instrumen survei : Menyiapkan kuesioner, menyiapkan panduan wawancara.
  - Mendesain kerangka pengolahan data : Menyusun kerangka tabulasi data, menyusun kerangka pengolahan data, menyusun kerangka penyajian data.
  - Penentuan sampel survei : Menentukan besaran sampel, menentukan teknik penarikan sampel, menentukan jumlah responden.
- b. Pelaksanaan Survei
  - Menyebarkan kuisisioner kepada responden yang telah ditetapkan
  - Melakukan wawancara
  - Mengumpulkan kuesioner
- c. Pengolahan data
  - Mengolah data responden (umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin)
  - Menginput data kuesioner



- d. Pelaporan
- Menetapkan sistematika pelaporan
  - Menyusun laporan
  - Penyampaian laporan

## 2.4 Langkah – Langkah Pengolahan Data SKM

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi beberapa tahapan yaitu :

### a) Persiapan

- Penguatan Kapasitas SDM Survei : melalui pembentukan Tim
- Menentukan metode survei antara lain : Penyebaran Kuesioner, Pengisian Kuesioner dengan wawancara tatap muka, Wawancara mendalam (*In-depth Interviews*)
- Menyusun instrumen survei : Menyiapkan Kuesioner, Mendesain dan Membuat Panduan Pengisian Kuesioner
- Mendesain kerangka pengolahan data : Menyusun Kerangka Tabulasi Data, Menyusun Kerangka Pengolahan Data, Menyusun Kerangka Analisis Data, Menyusun Kerangka Penyajian Data
- Penentuan sampel survei : Menentukan jenis pelayanan yang akan disurvei (prioritas), Menentukan besaran sampel, Menentukan Teknik Penarikan Sampel, Menentukan jumlah Responden

c) Pelaksanaan Survei

- Menyebarkan kuisisioner kepada responden yang telah ditetapkan
- Melakukan wawancara mendalam
- Mengumpulkan kuisisioner dan hasil wawancara

d) Pengolahan data

- Mengolah data responden (umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin)
- Menginput data kuesioner
- Memformulasikan data kuesioner ke dalam berbagai bentuk grafik dan tabel
- Menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis pelayanan
- Menganalisis tingkat kepuasan setiap unsur pelayanan
- Menganalisis kontribusi masing-masing unsur pada setiap jenis pelayanan
- Menganalisis karakteristik masing-masing jenis dan unsure pelayanan

e) Pelaporan

- Menetapkan Sistematika Pelaporan
- Menyusun Laporan
- Mervalidasi Laporan
- Penyampaian Laporan

### **BAB III**

## **PEMBAHASAN**

# **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **3.1 Indeks setiap Unsur Pelayanan**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kepuasan pengguna pelayanan, yaitu diukur dengan indeks tingkat kepuasan dari tidak baik sampai sangat baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut :

- Angka 1 adalah tidak baik
- Angka 2 adalah kurang baik
- Angka 3 adalah baik
- Angka 4 adalah sangat baik

Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terdapat sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

***IKM Unit Pelayanan x 25***

Sebagaimana lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah diketahui bahwa nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5995	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Jumlah responden tidak dibatasi, hanya ditentukan jumlah sampel sesuai dengan banyaknya populasi penerima pelayanan dimasing-masing unit pelayanan. Sehingga jumlah sampel responden di Dinas

PPKB dan P3A kabupaten Wonogiri seperti tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2** Jumlah Sampel Responden

No	JENIS PELAYANAN	POPULASI	JUMLAH RESPONDEN	PEMBUATAN SAMPEL
1	Pelayanan penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Secara langsung	18	18	18

Pengolahan data dilakukan secara manual dengan cara data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 dari unsur nilai rata-rata tertimbang. 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.

### 3.2 Analisis Karakteristik Responden

- a. Responden menurut karakteristik umur, ditampilkan pada tabel berikut :

**Tabel 3.3** Responden Karakteristik Umur

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	18 < Tahun	15	83.32
2.	19 – 25 Tahun	1	5.56
3.	26 – 30 Tahun	1	5.56
4.	31 – 35 Tahun	0	0
5.	36 – 40 Tahun	0	0
6.	41 – 45 Tahun	0	0
7.	46 – 50 Tahun	0	0
8.	51 – 55 Tahun	0	0
9.	56 > Tahun	1	5.56
10.	Tidak Menyebutkan	0	0
Jumlah		18	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas survei ini berumur dibawah 18 tahun sejumlah 15 orang, umur 19-29 sejumlah 1 orang, umur 26-30 sejumlah 1 orang dan umur di atas 56 sejumlah 1 orang.

- b. Responden berdasar karakteristik jenis kelamin, ditampilkan pada tabel :

**Tabel 3.4** Responden Karakteristik Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki – laki	6	33 %
2.	Perempuan	12	67%
3.	Tidak Menyebutkan	0	0%

Berdasar tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang (67 %) dan laki-laki sebanyak 6 orang (33 %).

- c. Responden berdasar karakteristik pendidikan terakhir, ditampilkan pada tabel :

**Tabel 3.5** Responden Karakteristik Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1.	SD	5	27.78 %
2.	SMP	10	55.56 %
2.	SMA	2	11.11 %
3.	S1	0	0 %
4.	S2	0	0 %
5.	Tidak Menyebutkan	1	5.56 %
Jumlah		18	100 %

Berdasar tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini paling banyak berpendidikan terakhir SMA sebanyak 2 orang (11.11 %).

d. Responden berdasar karakteristik pekerjaan, ditampilkan pada tabel

**Tabel 3.6** Responden Karakteristik Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	%
1.	Swasta	2	11 %
2.	Wiraswasta	0	0 %
3.	Lainnya (Sekolah)	0	0 %
4.	Tidak memberikan data	16	89 %
Jumlah		18	100 %

Berdasar tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada survei ini paling banyak tidak memberikan data sebanyak 16 orang (89 %).

### 3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis fakta di lapangan diperoleh survei indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan di Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri dalam 9 jenis ruang lingkup yang tersaji dalam analisa data berikut ini :

#### 1. Persyaratan

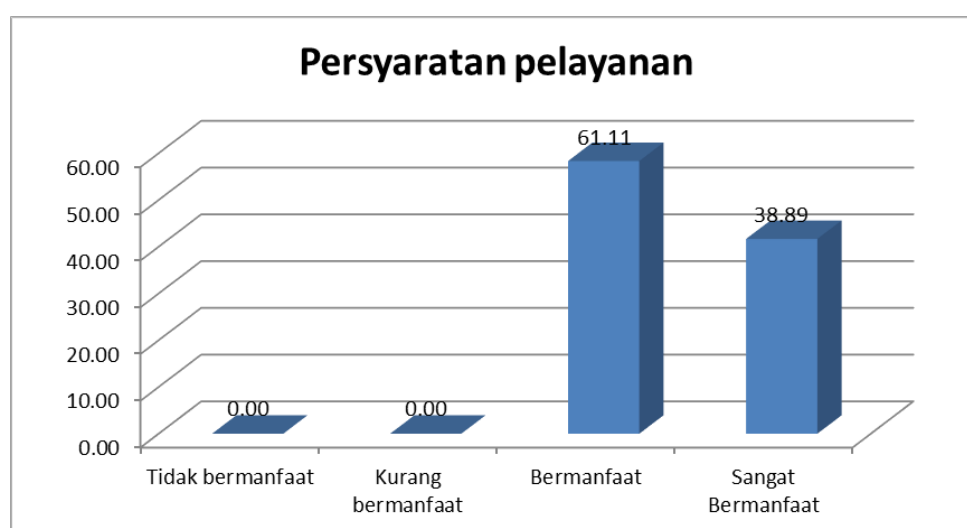
Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Persyaratan dapat dilihat pada tabel berikut ini :



**Tabel 3.7** Jawaban Responden Ruang Lingkup Persyaratan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Tidak Bermanfaat	1	0	0
2.	Kurang Bermanfaat	2	0	0
3.	Bermanfaat	3	11	61.11
4.	Sangat Bermanfaat	4	7	38.89
			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Persyaratan dapat disajikan melalui diagram berikut:



Persyaratan Pelayanan adalah faktor yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh 61.11 % dari jumlah responden memilih jawaban C dan 38.89 % memilih jawaban D. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik.

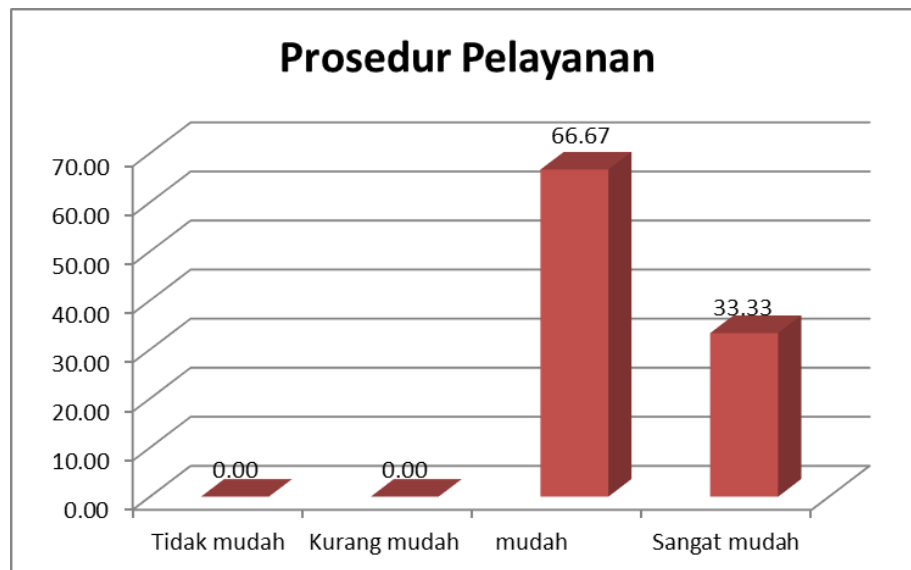
## 2. Prosedur

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Prosedur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.8** Jawaban Responden Ruang Lingkup Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	12	66.67
4.	Sangat Mudah	4	6	33.33
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Prosedur dapat disajikan melalui diagram berikut :



Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh 33.33 % dari jumlah responden memilih jawaban D. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prosedur berada pada kategori Baik.

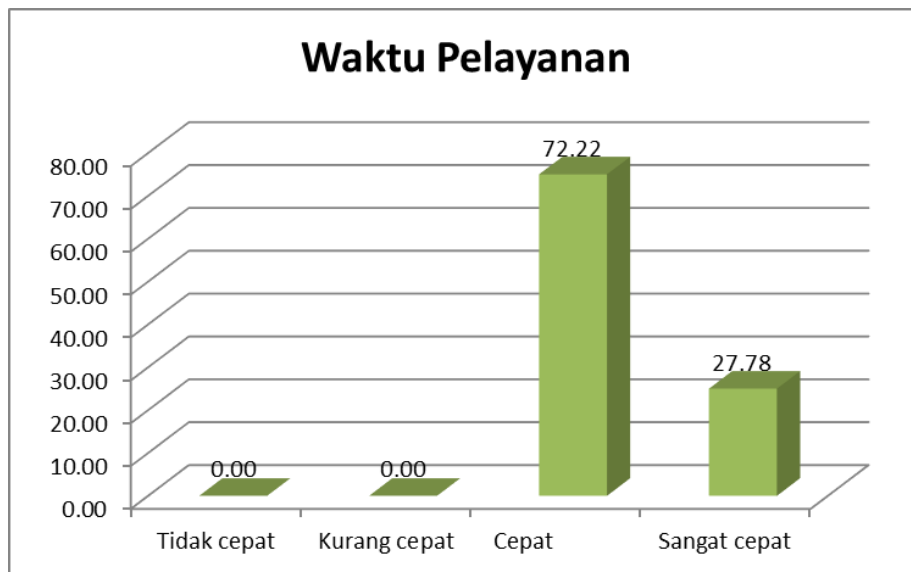
### 3. Waktu Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.9** Jawaban Responden Ruang Lingkup Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Tidak tepat waktu	1	0	0
2.	Kurang tepat waktu	2	0	0
3.	Tepat waktu	3	13	72.22
4.	Sangat tepat waktu	4	5	27.78
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Waktu Pelayanan dapat disajikan melalui diagram sebagai berikut :



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

Dari hasil analisis diperoleh 72.22 % dari jumlah responden memilih

jawaban C. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori Baik.

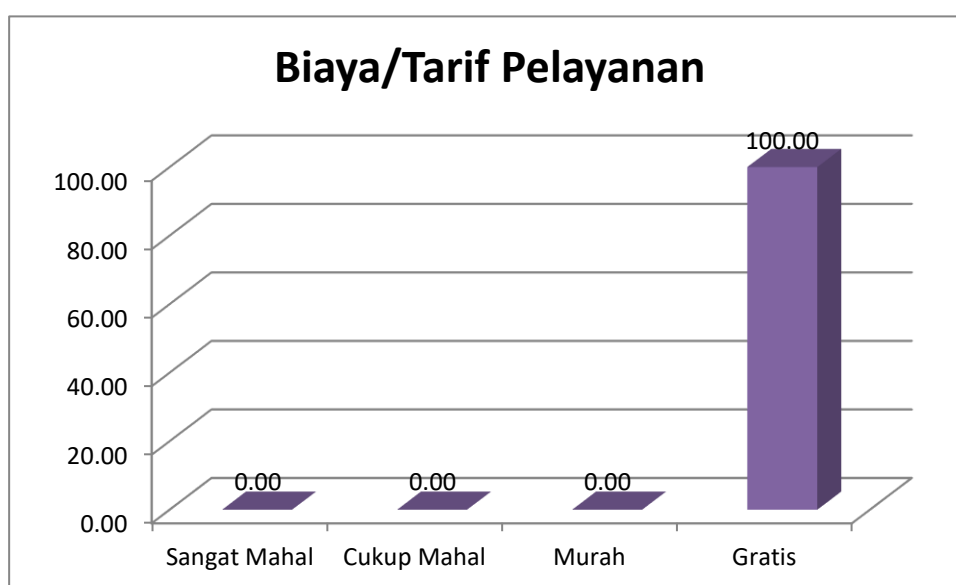
#### 4. Biaya/Tarif

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Biaya/Tarif dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.10** Jawaban Responden Ruang Lingkup Biaya

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Sangat Mahal	1	0	0
2.	Cukup mahal	2	0	0
3.	Murah	3	0	0
4.	Gratis	4	18	100
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Biaya/tarif dapat disajikan melalui diagram sebagai berikut :



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. Dari hasil analisis diperoleh 100 % dari jumlah responden memilih jawaban D. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

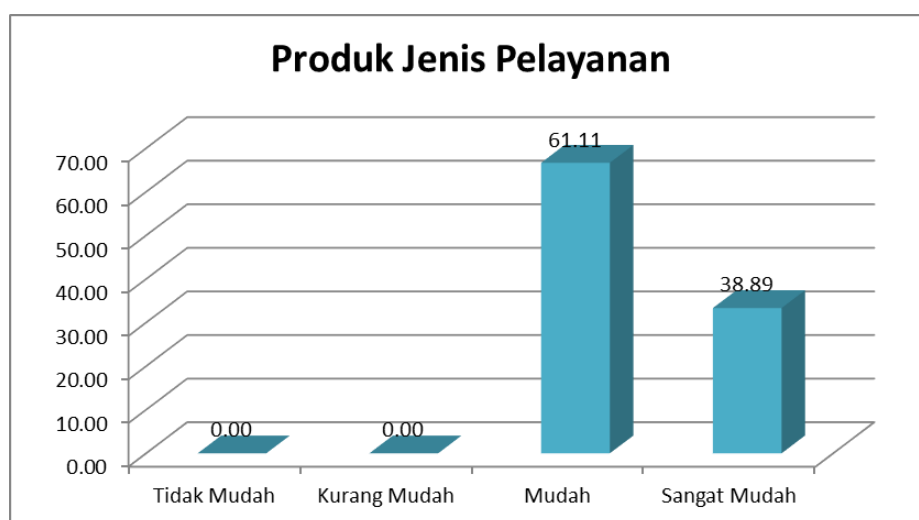
## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.11** Jawaban Responden Ruang Lingkup Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Tidak Mudah	1	0	0
2.	Kurang Mudah	2	0	0
3.	Mudah	3	11	61.11
4.	Sangat Mudah	4	7	38.89
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Produk spesifikasi jenis dapat disajikan melalui diagram sebagai berikut :



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.

Dari hasil analisis diperoleh 61.11 % dari jumlah responden memilih jawaban C. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

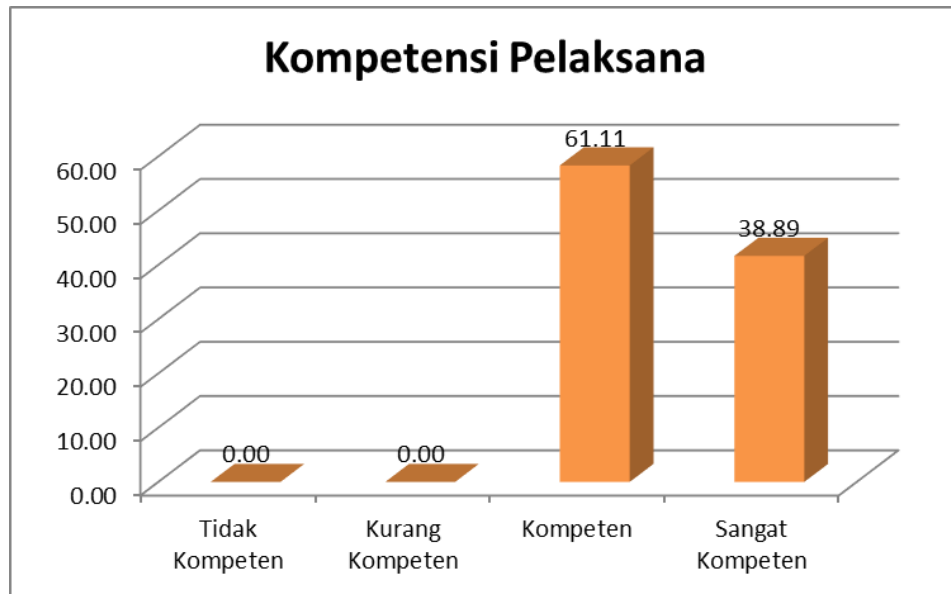
## 6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.12** Jawaban Responden Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frek	%
1.	Tidak Kompeten	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	2	0	0
3.	Kompeten	3	11	61.11
4.	Sangat Kompeten	4	7	38.89
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Kompetensi pelaksana dapat disajikan melalui diagram sebagai berikut :



Kompetensi pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh 61.11 % dari jumlah responden memilih jawaban C dan 38.89 5 memilih jawaban D. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

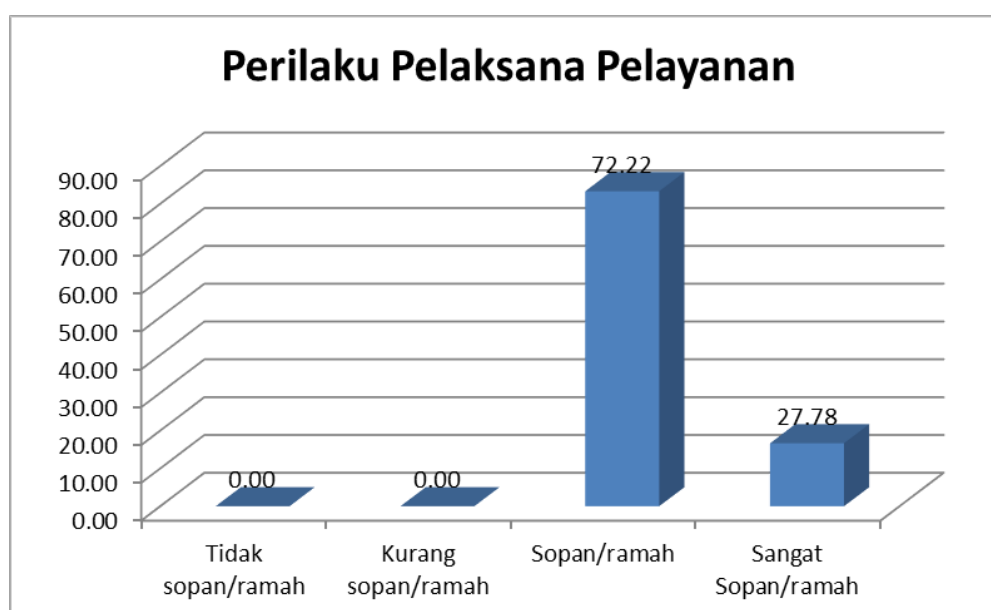
## 7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Kompetensi Pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.13** Jawaban Responden Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3.	Sopan dan ramah	3	13	72.22
4.	Sangat Sopan dan ramah	4	5	27.78
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Perilaku pelaksana dapat disajikan melalui diagram berikut :



Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh 72.22 % dari jumlah responden memilih jawaban C. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.



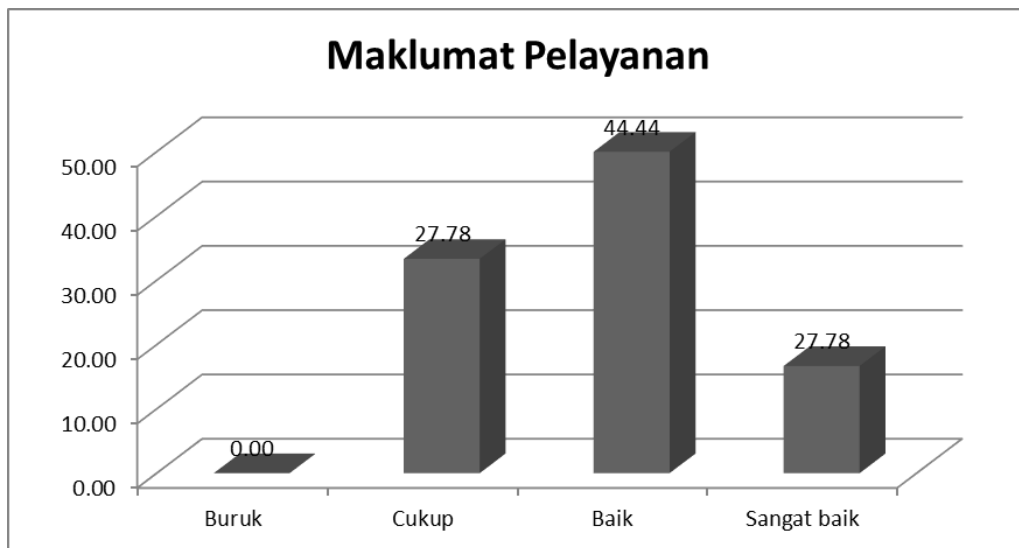
## 8. Maklumat Pelayan

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup Maklumat Pelayan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.14** Jawaban Responden Ruang Lingkup Maklumat Pelayan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Buruk	1	0	0
2.	Cukup	2	5	27.78
3.	Baik	3	8	44.44
4.	Sangat Baik	4	5	27.78
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup maklumat pelayan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Maklumat pelayan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayan sesuai dengan standar pelayan. Dari hasil analisis diperoleh 44.44 % dari jumlah

responden memilih jawaban C. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori Baik.

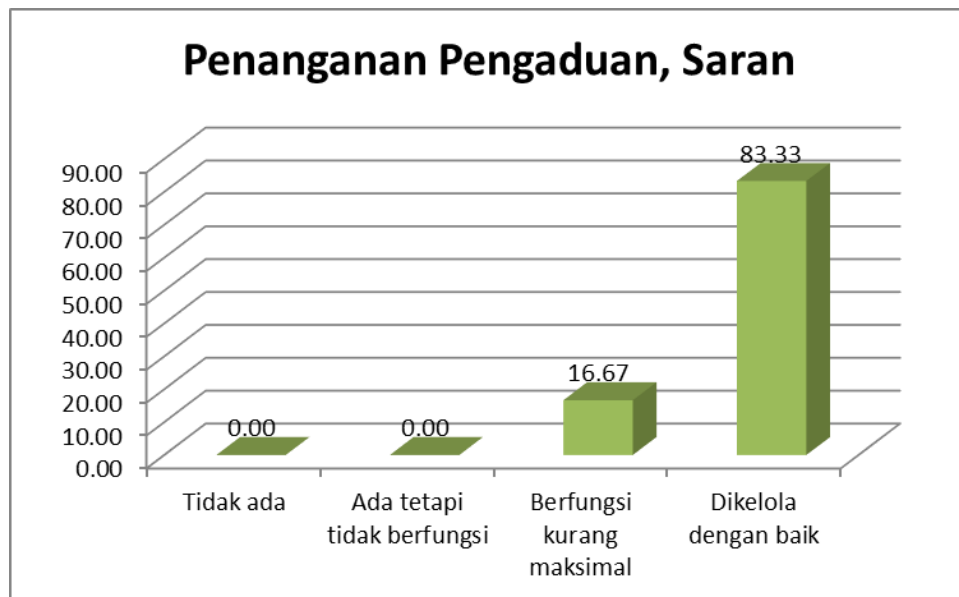
## 9. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Hasil analisis pada jawaban dari 18 Responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.15** Jawaban Responden Ruang Lingkup Pengaduan/Saran

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	%
1.	Tidak ada	1	0	0
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	3	16.67
4.	Dikelola dengan baik	4	15	83.33
Jumlah			18	100

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisa ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dapat disajikan melalui diagram berikut :



Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh 83.33 % dari jumlah responden memilih jawaban D. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

### 3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 18 bendel angket. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri sebesar 85.80 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 81,26 - 100).

Hasil SKM tersebut di atas terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut berdasarkan skor rata-rata masing-masing yang bisa dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.16** Hasil Analisis Kesembilan Ruang Lingkup

No.	Ruang Lingkup	Skor rata-rata	Kategori
1.	Persyaratan	3.389	Sangat Baik
2.	Prosedur	3.333	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3.278	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	4.000	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.389	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.389	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.278	Sangat Baik
8.	Maklumat Pelayanan	3.000	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.833	Sangat Baik

### 3.5 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Perlunya peningkatan petugas pelayanan Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri dalam mengoptimalkan perangkat Komputer dan data / berkas permohonan yang baik sehingga kemudahan prosedur pelayanan dan percepatan pelayanan akan terwujud
2. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan melalui pengadaan sarana prasarana yang memadai, perbaikan dan perawatan secara berkala di Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri demi kelancaran pelayanan kepada masyarakat

3. Perlunya kesadaran dari seluruh petugas pelayanan dan masyarakat penerima pelayanan akan tanggung jawab bersama terhadap kenyamanan lingkungan
4. Memperhatikan dari hasil laporan SKM yang telah disusun dan mempertimbangkan manfaatnya bagi kemajuan Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri, maka perlu dilaksanakan program SKM secara berkala dalam kurun waktu tertentu.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimulai bulan Juli – September tahun 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri sebesar 85.80 dimana berada pada kategori A dengan mutu kinerja pelayanan adalah “SANGAT BAIK”.
2. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Kantor Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata persepsi 3 (tiga).
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri rata – rata mempunyai nilai dengan kategori BAIK.
4. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka,

sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

5. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) / penerima pelayanan publik diharapkan ikut membantu dalam arti *concern* dan berpartisipasi dengan memberikan kritik, saran, ide dan tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

## 4.2 Saran

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat berlanjut dan dilaksanakan setiap tahun guna mengukur kinerja dalam pelayanan publik. Akan lebih baik lagi apabila Tim Survei Kepuasan Masyarakat ini dibentuk secara independen dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang betul-betul valid dan akuntabel.

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Wonogiri sebagai upaya perbaikan secara terus-menerus terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat.

Wonogiri, Oktober 2020

KEPALA DINAS PPKB DAN P3A  
KABUPATEN WONOGIRI



**dr. SETYARINI, M. Kes**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19650601 199003 2 005