

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Alamat : Komplek Perkantoran Cangkakan Karanganyar Telp. : (0271) 495591 Fax. (0271) 495591

Website : www.dispermades.karanganyarkab.go.id Email : dispermades@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57712

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga kegiatan dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2021, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, sebagai acuan Unit Pelayanan Publik untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat, dan kami menyadari bahwa mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan laporan kegiatan masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami mohon saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan kegiatan selanjutnya.

Karanganyar, 25 Oktober 2021

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Karanganyar



Sundoro Budhi Karyanto, S.Sos.

NIP.19720620 199203 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISIiii

DAFTAR TABELiv

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang 1

 B. Maksud dan Tujuan..... 2

 C. Sasaran..... 2

 D. Prinsip 2

 E. Ruang Lingkup 3

 F. Unsur SKM..... 3

 G. Manfaat 4

 H. Metode Pengukuran..... 4

 I. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 7

BAB II ANALISA HASIL SURVEI 9

 A. Data Kuesioner 9

 B. Deskripsi Hasil Analisis 10

BAB III PENUTUP 12

 A. Kesimpulan 12

 B. Saran/Rekomendasi..... 12

LAMPIRAN..... 13

 1. SK Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021..... 13

 2. Kuesioner 16

 3. Pengolahan Hasil SKM s17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... 5

Tabel 2 Unsur Unit Pelayanan 7

Tabel 4 Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Laporan SKM..... 8

Tabel 5 Rincian Responden 9

Tabel 6 Laporan IKM Tahun 2021..... 10

Tabel 7 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM..... 11

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

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, 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. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

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 aparatur. 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. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dari survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dari survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan publik dapat berdayaguna dan berhasil guna.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. 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 melaksanakan 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.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah Penelitian tentang pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat meliputi pengukuran persepsi dan harapan masyarakat dan pemerintah desa selaku pengguna jasa, melakukan Analisis dan Pemetaan terhadap kinerja pelayanan dan persepsi serta harapan masyarakat dan pemerintah Desa Kabupaten Karanganyar terhadap layanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar.

F. Unsur SKM

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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)

G. Manfaat

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur 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 kinerja unit pelayanan.

H. Metode Pengukuran

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 yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh :jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 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 Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2(dua) cara,yaitu:

1. Pengolahan dengan computer
 - Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/Microsoft excel.
2. Pengolahan secara manual
 - a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur1 (U1) sampai dengan unsur X(UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: 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

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. 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 kecenderungan penerima layanan.

4. 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)

Contoh : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2 Unsur Unit Pelayanan

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya / Tarif *)	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana **)	F
7	Perilaku Pelaksana **)	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

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

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

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

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = y$
- b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan).

2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

I. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Pembentukan Tim Penyusunan SKM

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu berupa “Surat Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar Nomor 800/90.13 Tahun 2021 tentang Pembentukan Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat Tahun 2021. Sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan survei dimaksud. (SK terlampir).

2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Berikut rincian jadwal pelaksanaan penyusunan laporan SKM :

Tabel 3 Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Laporan SKM

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2021
2	Pengumpulan Data / Survei	Januari – Oktober 2021
3	Pengolahan Data Indeks	Oktober 2021
4	Penyusunan dan Pelaporan	Oktober 2021

BAB II ANALISA HASIL SURVEI

A. Data Kuesioner

- a. Kuesioner
- Dalam survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran1).
- b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:
- Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
 - Bagian II Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
- a) Jumlah Responden
- Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 242 responden yaitu dari aparatur pemerintah desa (bendahara desa).
- b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
- Lokasi pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan Google Form.
 - Waktu pengumpulan data responden dari Januari - Oktober 2021.
- Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4 Rincian Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	185	76,45%
		Perempuan	57	23,55%
2	Usia	<30 tahun	34	14,05%
		30 – 50 tahun	187	77,27%
		>50 tahun	21	8,68%
3	Pendidikan	SD/SMP/SMA	62	25,62%
		Diploma	30	12,40%
		S1/S2/S3	150	61,98%

B. Deskripsi Hasil Analisis

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survei masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 242 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

- **Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**

Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa adalah aparatur pemerintah desa, mereka diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Survei dilakukan pada bulan Januari sampai Oktober tahun 2021.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 242 orang responden seperti pada Lampiran 2. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan IKM, dibawah ini :

Tabel 5 Laporan IKM Tahun 2021

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,11
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15
3	Waktu Penyelesaian	3,04
4	Biaya / Tarif	3,93
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,10
6	Kompetensi Pelaksana	3,00
7	Perilaku Pelaksana	3,12
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59
9	Sarana dan Prasarana	2,79
	NILAI RATA-RATA	3,20
IKM Unit Pelayanan		80,08
Mutu Pelayanan		BAIK
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK

Prioritas Peningkatan Kualitas

Pelayanan : Sarana dan Prasarana

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan :

Kendala yang masih dikeluhkan oleh responden dengan nilai terendah pada tahun 2021 adalah sarana dan prasarana dengan nilai 2,79 terutama terkait dengan Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Nilai	Program / Kegiatan	Keterangan
1	Sarana Prasarana	2,79	Perencanaan penambahan sarana dan prasarana pelayanan	penambahan sarana prasarana pelayanan melalui anggaran APBD.
2	Kompetensi pelaksanaan	3,00	Mengikutsertakan Diklat dan pelaksanaan studi banding	Pengiriman personil bila ada diklat yang dilaksanakan dari pemerintah pusat, provinsi dan melaksanakan studi banding ke kabupaten yang kinerja pelayanannya sudah baik.
3	Waktu Pelayanan	3.04	Petugas pelayanan berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan	Pengguna pelayanan dispermades (pemerintah desa/masyarakat) diharapkan ikut membantu dengan mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku.
4	Produk layanan	3,10	Sesuai aturan yang Ada	
5	Persyaratan	3,11	Sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan	Persyaratan termuat dalam peraturan Bupati dan disosialisasikan kepada pemerintah desa
6	Perilaku Pelaksana	3,12	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	Aturan perilaku pegawai telah ditetapkan
7	Prosedur	3.15	Sesuai sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur termuat dalam peraturan Bupati dan disosialisasikan kepada pemerintah desa
8	Penanganan Pengaduan	3,59	Meningkatkan sistem Pelayanan pengaduan	Mempercepat respon aduan
9	Biaya/tarif	3,93	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Gratis

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2021, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan sebanyak 242 orang dari unsur masyarakat dan aparatur Pemerintah Desa (Bendahara).
2. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur sarana prasarana dengan nilai unsur sarana prasarana adalah **2,79** dimana ketersediaan aula dan gedung dinilai kurang memadai (sempit). Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan Dispermades Kabupaten Karanganyar.
3. Untuk mengatasi hal tersebut Dinas Pemberdayaan Masyarakat berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dengan cara merencanakan penambahan sarana prasarana perbaikan pelayanan melalui anggaran APBD.
4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **80,08** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B, dengan hasil Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik
5. Bila dibandingkan dengan penilaian SKM 2 tahun terakhir cenderung fluktuatif yaitu tahun 2019 sebesar 79,94 dan tahun 2020 sebesar 82,03 tetapi masih di kategori B (Baik).

B. Saran/Rekomendasi

Untuk Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar masih terbatas karena adanya moratorium, mutasi jabatan dan pensiun PNS yang belum ada penggantinya. Mohon penambahan pegawai dengan tenaga teknis dapat dipermudah, mengingat saat ini SDM yang ada di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa masih terbatas.

LAMPIRAN

1. SK Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

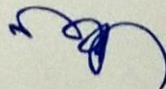
	PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA Alamat : Komplek Perkantoran Cangkan Kode Pos 57712 Telp. (0271) 495591 Fax. (0271) 495591 Website : www.dispermades.karanganyarkab.go.id Email : dispermades@karanganyarkab.go.id
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN KARANGANYAR NOMOR : 800 / 90.13 TAHUN 2021	
T E N T A N G	
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA	
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA SELAKU PENGGUNA ANGGARAN,	
Menimbang	a. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan; b. bahwa dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dengan melibatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Karanganyar.
Mengingat	1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah; 2. 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 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Menunjuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2021; sebagaimana tercantum pada lampiran;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Tahun 2021 bertugas:
- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
 - Menganalisis hasil survei sebagai rekomendasi perbaikan pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
 - Membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Karanganyar
pada tanggal : 28 September 2021
KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



☞ SUNDORO BUDHI KARYANTO, S.Sos.

Tembusan Yth :

1. Bupati Karanganyar;
2. Inspektur Kabupaten Karanganyar;
3. Tim yang bersangkutan

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR

NOMOR : 800 / 90.13 Tahun 2021

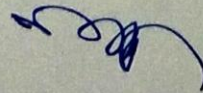
TENTANG :

PENUNJUKAN TIM SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA TAHUN 2021

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
TAHUN 2021

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KETERANGAN
1	2	3	4
1	Sundoro Budhi Karyanto, S.Sos.	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Penanggung jawab
2	MTH. Titik Setiati, S.H., M.H.	Sekretaris Dinas	Ketua
3	Yosep Anung Dermawan, S.E.	Kabid. Administrasi Pemerintahan Desa	Sekretaris
4	Bambang Siswanto H.N., S.I.P., M.H.	Kabid. Pemberdayaan Masyarakat	Anggota
5	Ngadiyono, S.E., M.M.	Kasubag Perencanaan dan Keuangan	Anggota
6	Agus Cahyono, S.Sos., M.Si.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
7	Sri Yulianti, S. Sos	Pengelola Kepegawaian	Anggota
8	Andry Yudiyanto, S.E.	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	Anggota
9	Fajar Setya Nugraha, S.Kom.	Analisis Data dan Informasi	Anggota

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN KARANGANYAR



☞ SUNDORO BUDHI KARYANTO, S.Sos.

2. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)		
No. Reponden		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD 5. S1 2. SMP 6. S2 3. SMA 7. S3 4. Diploma 8. Lainnya :	
Pekerjaan	1. PNS 4. Swasta 2. TNI 5. Wiraswasta 3. Polri 6. Lainnya :	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang ada di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dispermades Karanganyar? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan Dispermades Kab. Karanganyar? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Dispermades Kab. Karanganyar? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

3. Pengolahan Hasil SKM

No	Unsur Pelayanan	Total	NRR	NRR Terimbang	Keterangan :
U1	Persyaratan	753	3.11	0.35	U1 - U9 : Unsur-unsur pelayanan
U2	Prosedur	762	3.15	0.35	NRR : Nilai Rata-rata
U3	Waktu pelayanan	735	3.04	0.34	IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
U4	Biaya/tarif	950	3.93	0.44	NRR per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
U5	Produk layanan	751	3.10	0.34	NRR Tertimbang per unsur : NRR per unsur x 1/9
U6	Kompetensi pelaksana	725	3.00	0.33	
U7	Perilaku pelaksana	756	3.12	0.35	Mutu Pelayanan :
U8	Sarana dan prasarana	676	2.79	0.31	A (Sangat Baik) : 88,31 - 100
U9	Penanganan pengaduan	869	3.59	0.40	B (Baik) : 76,61 - 88,30
					C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
					D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99
	Total NRR Tertimbang :			3.20	
	Nilai IKM :		80.08	= BAIK	
	Responden :		242		