

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER I TAHUN 2025**



**DINAS SOSIAL**  
**KABUPATEN BANGKALAN**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

### Contents

LAPORAN .....	1
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II .....	3
PENGUMPULAN DATA SKM .....	3
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
BAB III .....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	5
3.1 Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	5
BAB IV .....	6
ANALISIS HASIL SKM .....	6
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	6
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	6
BAB V .....	8
KESIMPULAN .....	8
LAMPIRAN .....	9
1. QR CODE E-Sukma Jatim .....	9
2. Hasil Pengolahan Data .....	10



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden merupakan masyarakat yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan untuk suatu urusan baik itu urusan pelayanan surat keterangan DTKS, penyandang disabilitas dan urusan lainnya.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yang dilaksanakan setiap hari pada waktu jam kerja mulai dari bulan Januari 2025 s/d Juni 2025.

Pelaksanaan SKM menggunakan QR-code website e-sukam Jatim yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam website E-sukma Jatim Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan yaitu :

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 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **2.2 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## **2.3 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan system online:

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

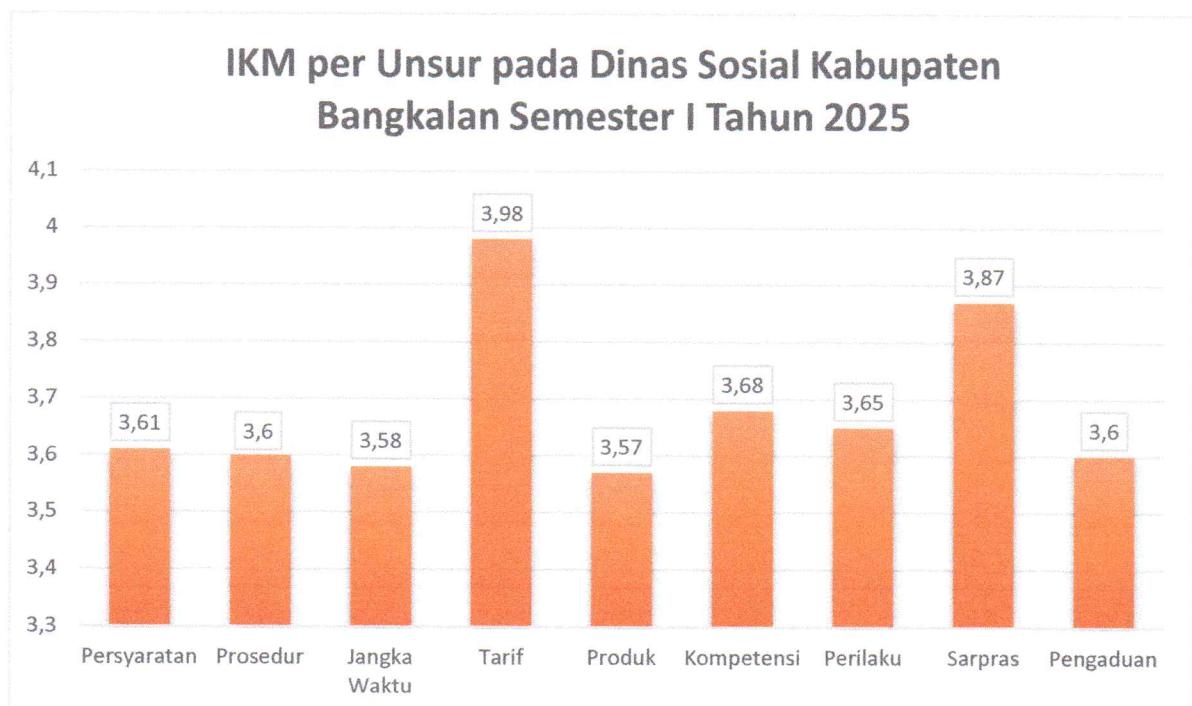
#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 113 orang responden.

#### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,61	3,6	3,58	3,98	3,57	3,68	3,65	3,87	3,6
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,16 (A atau Sangat Baik)								





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.57. Selanjutnya Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai yang sama yaitu 3,6 termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3.98 , selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai tertinggi kedua 3.87 dan Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.68

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Produk Pelayanan yang mungkin masyarakat kurang mengetahui apa saja pelayanan yang ada Dinas Sosial. Produk Pelayanan yang ada di Dinas Sosial dapat di akses masyarakat di kanal website ataupun di sosial Media Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.
- Jangka Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Prosedur Pelayanan yang ada di Dinas Sosial masih dirasa kurang informatif. Prosedur Pelayanan yang ada di Dinas Sosial dapat di akses masyarakat di kanal website ataupun di sosial Media Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan Responden merasa petugas kurang sigap dan tidak menindaklanjuti adaun yang telah diberikan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini



dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Penjaminan Mutu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2025 Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SM I	SM II	
1	<b>Produk Pelayanan</b>	Mensosialisasikan produk spesifikasi, jenis pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses.	√		Kabid dan para Kasi
2	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Penambahan loket layanan, Mensosialisasikan waktu pelayanan kepada pengguna layanan melalui media yang mudah di akses serta mendorong dan memotivasi petugas	√		Kabid dan para Kasi
3	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses.	√		Kabid dan para Kasi
4	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	Melatih staf pengaduan untuk merespon pengaduan dengan cepat dan tepat. Serta memperkenalkan kepada masyarakat WA pengaduan serta aplikasi pengaduan yang ada.	√		Kabid dan para Kasi

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,16. Meskipun demikian, nilai SKM tetap harus selalu ditingkatkan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Pelayanan, Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3.98 , selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai tertinggi kedua 3.87 dan Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.68

Bangkalan, 01 Juli 2025

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Bangkalan



**WIBAGIO SUHARTA, S.Sos, MM.**  
NIP19670816 199308 1 001



## LAMPIRAN

### 1. QR CODE E-Sukma Jatim

**SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEY**  
**Dinas Sosial**  
**KABUPATEN BANGKALAN**



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=608>



## 2. Hasil Pengolahan Data

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	1	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	4	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	4	3	4	4	3	3	4	3
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	4	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	3	4	3
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	2
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	3	3	4	4	3	3	3	4	3







105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	4	3	3	4	3
109	3	3	3	4	4	4	4	4	4
110	4	3	4	4	3	4	3	3	3
111	4	4	4	4	3	4	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	408	407	405	450	403	416	413	437	407
NRR/Unsur	3,61	3,6	3,58	3,98	3,57	3,68	3,65	3,87	3,6
NRR Tertimbang/Unsur	0,4	0,4	0,39	0,44	0,39	0,4	0,4	0,43	0,4
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,65								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91,16								

<p align="center"><b>BENTUK MUTU PELAYANAN</b>  <b>INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)</b>  <b>DINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKALAN</b>  <b>BULAN JANUARI SAMPAI JUNI 2025</b></p>	
<b>NILAI IKM SANGAT BAIK</b>	<p>Jumlah Responden      <b>113 Orang</b></p> <p>Umum =                      <b>113 Orang</b></p> <p align="center"><b>91,16</b></p> <p align="right">Periode Survei = Januari s/d Juni 2025</p>
<p align="center">TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

No	Unsur Pelaksana	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,61
2	Prosedur Pelayanan	3,6
3	Waktu Pelayanan	3,58
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,98
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,57
6	Kompetensi Pelaksana	3,68
7	Perilaku Pelaksana	3,65
8	Sarana dan Prasarana	3,87
9	Penanganan Pengaduan	3,6