

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JANUARI-DESEMBER



DINAS SOSIAL
KABUPATEN NGAWI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	13

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Sosial Kabupaten Ngawi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Sosial Kabupaten Ngawi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggungjawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Ngawi yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu 12 bulan yaitu bulan Januari-Desember. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan .

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi sampel sebanyak 377 responden .

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 330 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

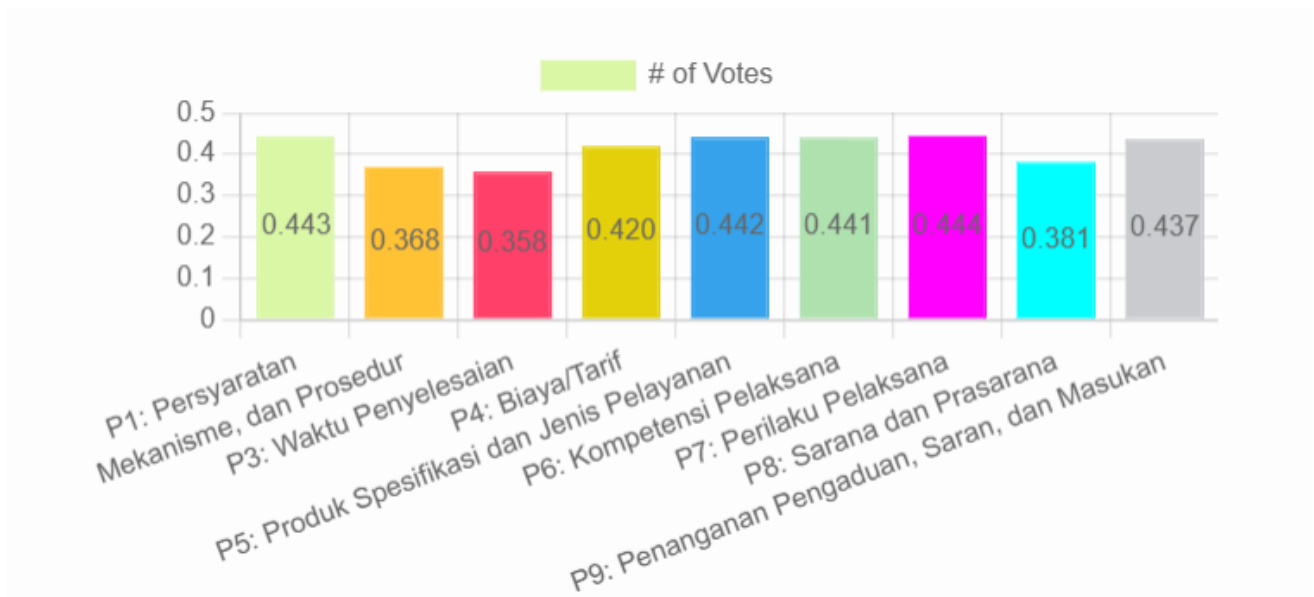
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	78	21%
		Perempuan	299	79%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/Sederajat		
		SMP/Sederajat		
		SMA/Sederajat		
		D1/D2/D3		
		D4/S1		
		S2		
		S3		
3	Pekerjaan	ASN		
		TNI		
		POLRI		
		Swasta		
		Wirausaha		
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		

		Lainnya		
	Pengguna Layanan	Non Disabilitas		
	Disabilitas			
	Disabilitas	Disabilitas Fisik		
	Disabilitas Intelektual			
	Disabilitas Mental			
	Disabilitas Sensorik			

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Jumlah Nilai per Parameter (JP)	1502	1250	1216	1424	1499	1497	1505	1294	1482
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	3.984	3.316	3.225	3.777	3.976	3.971	3.992	3.432	3.931
Nilai Indeks per Parameter	0.443	0.368	0.358	0.420	0.442	0.441	0.444	0.381	0.437
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	93.35								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM periode ini, kami mengidentifikasi bahwa aspek Perilaku Pelaksana memperoleh persepsi tertinggi dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, sopan, dan profesionalitas petugas telah berjalan dengan baik sehingga menjadi kekuatan utama dalam memberikan pelayanan.

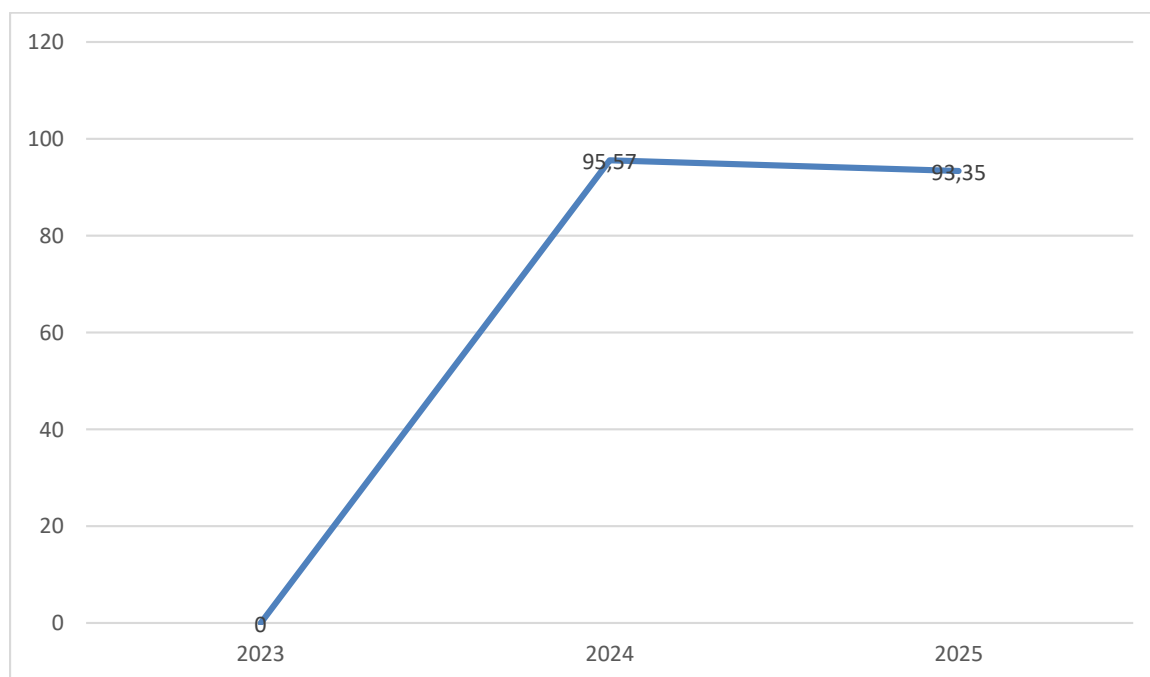
Namun demikian, secara kuantitatif aspek Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasakan durasi pelayanan yang dianggap terlalu lama, sehingga berdampak pada penurunan tingkat kepuasan secara keseluruhan meskipun perilaku petugas telah dinilai sangat positif.

Secara kualitatif, masukan yang diterima melalui kritik dan saran juga menunjukkan adanya keluhan terkait lamanya proses layanan serta tahapan yang dinilai belum sepenuhnya efisien. Kondisi ini mempertegas perlunya perbaikan pada aspek waktu pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat meningkat secara menyeluruh.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan peninjauan ulang SOP pelayanan untuk memangkas tahapan yang tidak efisien sehingga durasi penyelesaian lebih cepat dan terukur.	3 bulan	Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Ngawi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM dalam waktu 2 tahun terakhir menunjukkan pola yang penurunan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Ngawi perlu ada perbaikan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kabupaten Ngawi periode Juni-September menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Oktober-Desember

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	0.443
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.368
3	Waktu Penyelesaian	0.358
4	Biaya/Tarif	0.420
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	0.442
6	Kompetensi Pelaksana	0.441
7	Perilaku Pelaksana	0.444
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.381
9	Sarana dan Prasarana	0.437

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut.

Dinas Sosial Kabupaten Ngawi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Oktober-Desember. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Optimalisasi Waktu Penyelesaian Pelayanan	sudah	Telah dilakukan pemetaan ulang alur pelayanan untuk mengidentifikasi tahapan yang memerlukan waktu lama. Beberapa prosedur yang berulang telah disederhanakan. Hambatan yang dihadapi adalah keterbatasan SDM dan adanya proses administrasi yang masih manual sehingga memperlambat waktu penyelesaian.	
2	Peningkatan Efisiensi Proses Pelayanan	sudah	Pembaruan SOP dilakukan agar lebih ringkas dan mudah dipahami masyarakat. Sistem antrian ditata ulang agar lebih teratur dan mengurangi penumpukan. Tantangan yang muncul adalah penyesuaian petugas terhadap SOP baru serta keterbatasan sarana pendukung untuk pelayanan paralel.	
3	Monitoring dan Evaluasi Berkala	sudah	Monitoring mingguan terhadap waktu penyelesaian layanan telah dilakukan, termasuk rekapitulasi kendala yang muncul. Evaluasi triwulan dilakukan untuk melihat tren kinerja pelayanan. Hambatan yang ditemui adalah perbedaan data antar-unit serta keterlambatan dalam penyampaian laporan dari beberapa petugas.	

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 377 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial Kabupaten Ngawi di tahun 2025. Layanan Pemberian Bansos Bea Siswa bagi Mahasiswa Miskin menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 310 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Ngawi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93.5
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Sosial Kabupaten Ngawi menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Ngawi, 10 Desember 2025

Kepala Dinas Sosial



BONADI, A.KS., M.M.

NIP. 197103291994031008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

skm.ngawikab.go.id/index.php/home/mulai_survei/



E-SKM BerAKHLAK bangga melayani bangsa

Selamat Datang
Responden Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
Dinas Sosial
Kabupaten Ngawi

H. Oxy Anwar Harsono, S.T., M.H.
Bupati

Dwi Rianto Jabirika, M.H., M.Si.
Wakil Bupati

Survei ini terdiri dari **14 Pertanyaan**

- Pertanyaan nomor **1-9** adalah untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Pertanyaan nomor **10-14** adalah untuk Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

