

**PENJAMINAN MUTU SURVEY IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)
DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMONGAN**

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media baik media massa maupun online, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah. mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks, Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah mengacu pada Permenpan Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pelayanan Publik. Dari hasil penelitian diperoleh 9 (sembilan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan di lingkungan Dinas Sosial.

B. Manfaat

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan instansi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, utamanya pelayanan bidang pelayanan PMKS dan PSKS;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Tahapan Survey

Adapun Tahapan survei dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survey
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

TAHAPAN KEGIATAN SURVEY

NO	KEGIATAN	NOV M 3	NOV M 4	NOV M 5	DES M 1	DES M 2	OUTPUT
1.	Perencanaan/ Persiapan						
	a. Pembentukan tim survei		V				Tersusun TIM
	b. Menyusun instrumen survei	V					Tersusun instrumen
	c. Menentukan besaran dan teknik <i>sampling</i>	V					Terlaksana
	d. Menentukan responden		V				Responden tersusun
	e. Koordinasi dengan Dinas	V					
2	Pelaksanaan survei						
	a. Pengumpulan data		V				Data sudah terkumpul
	b. Verifikasi data		V				Terverifikasi data

3	Pengolahan hasil survei					
	a. Pengolahan data hasil survei				V	Hasil telah diolah
	b. Penyusunan laporan				V	Hasil laporan tersedia
4	Penyajian dan pelaporan hasil					
	a. Penyampaian draft laporan hasil survei				V	Draf laporan tersampaikan
	b. Koordinasi dengan Dinas				V	Sudah terkoordinasi
	c. Penyampaian laporan final hasil survei				V	Laporan hasil final