SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS SOSIAL
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2022

Oleh
DINAS SOSIAL
KABUPATEN LAMONGAN
2022

Dipindai dengan CamScanner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL

Kabupaten Lamongan Tahun 2022

Oleh

Dinas Sosial
Kabupaten Lamongan

2022

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan syukur ke hadirat Allah SWT, sehingga dapat diterbitkan publikasi "Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022" dengan baik dan lancar. Selawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada instansi tersebut.

Tahun ini masyarakat masih menghadapi pandemi COVID-19 yang melanda hampir seluruh negara-negara di dunia termasuk Indonesia. Berbagai bidang kehidupan pun masih menghadapi dampak pandemi ini, termasuk dalam bidang pemerintahan. Penyelenggaraan urusan sosial sebagai salah satu urusan wajib pun menghadapi tantangan dan perlu disikapi dengan kebijakan yang tepat.

Dinas Sosial Kabupaten Lamongan merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan tetap harus terdepan dalam melayani masyarakat terkait urusan wajib bidang sosial yang menjadi kewenangannya tersebut. Oleh karena itu, maka pada tahun ini Dinas Sosial Kabupaten Lamongan tetap menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Data IKM yang diperoleh merupakan salah satu tolok ukur kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga survei ini dapat dilaksanakan dengan baik. Akhirnya, harapan dan doa kami, semoga publikasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik.

Lamongan, November 2022

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN LAMONGAN

Drs. HAMDANI AZAHARI, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19651021 198602 1 003

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Tujuan 6

1.3. Metode Survei 7

1.3.1. Rancangan Survei 7

1.3.2. Definisi Variabel 8

1.3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel . 9

1.3.4. Instrumen Survei 10

1.3.5. Prosedur Pengumpulan Data 11

1.3.6. Teknik Pengolahan dan Analisa Data 11

1.4. Tim Survei 12

1.5. Lokasi dan Waktu Survei 12

BAB II LOKUS SURVEI

2.1. Profil Singkat 14

2.2. Visi Misi 14

2.3. Tugas Pokok dan Fungsi 15

2.4. Struktur Organisasi 15

2.5. Sumber Daya Manusia 17

2.6. Pelayanan Publik 20

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Gambaran Umum Responden 22

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 25

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat 25

3.2.2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan 26

3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur 28

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategorisasi Hasil Survei 12
Tabel 1.2 Jadwal Survei 13
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Berdasar Golongan 18
Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Berdasar Jabatan 19
Tabel 2.3 Jumlah Pegawai Berdasar Pendidikan 19
Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 22
Tabel 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 23
Tabel 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan. 23
Tabel 3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... 24
Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat 25
Tabel 3.6 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan 26
Tabel 3.7 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur .. 28

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan..... 27
Gambar 3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur 29

Dipindai dengan CamScanner

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 yang masih ada sampai dengan sekarang telah menjangkit hampir seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia. Pandemi tersebut kemudian ditetapkan menjadi bencana nasional. Berbagai upaya pun dilakukan untuk menanggulangi wabah ini, baik tataran penyusunan struktur organisasi, strategi dan program kerja, sampai dengan kerangka pendanaan. Gugus Tugas Penanganan dibentuk mulai jajaran pemerintah pusat dan daerah. Strategi dan program kerja dijalankan untuk menangani pandemi Covid-19. Kerangka pendanaan pun dibuat lebih adaptif dan responsif melalui jalur *refocusing* anggaran pemerintah. Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pun diterapkan secara berjenjang mulai Level-1 sampai dengan Level-4. Guna mengatasi dampak pandemi terhadap perekonomian, dikeluarkan Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2020.

Beberapa negara menyatakan sudah pulih dari pandemi, namun tidak sedikit yang masih berkutat dengan masalah pandemi. Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diberlakukan memang telah berhasil menekan laju penambahan Covid-19, namun di sisi lain telah mengakibatkan berbagai sektor kehidupan lainnya terkena dampak. Vaksin Covid-19 yang telah ditemukan pun menjadi salah satu pilar untuk membentuk imunitas komunal sehingga dapat keluar dari pandemi. Kondisi ini telah mengubah tatanan sosial dan ekonomi masyarakat dan cara hidup masyarakat. Kondisi ini lebih dikenal dengan istilah tatanan kehidupan Normal Baru (*New Normal*) dan turut diakomodasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dipindai dengan CamScanner

Bersamaan dengan itu, pemerintah daerah masih dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*). Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh badan-badan publik selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku pihak yang dilayani. Instansi pemerintah sebagai salah satu representasi badan publik sekaligus unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). Selain itu, unit pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta memberikan perlindungan kepada masyarakat dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun demikian, data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil survei tersebut, bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap instansi pemerintah tertentu. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan, sekaligus pijakan evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, urusan sosial termasuk dalam urusan pemerintah konkuren wajib pelayanan dasar. Sedangkan pembagian urusan pemerintah bidang sosial terbagi menjadi 4 bidang, antara lain bidang pemberdayaan sosial, bidang penanganan fakir miskin, bidang rehabilitasi sosial, dan bidang perlindungan dan jaminan sosial. Pada sub bidang pemberdayaan sosial, Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan, antara lain: Pemberdayaan sosial Komunitas Adat Terpencil (KAT), Penerbitan izin pengumpulan sumbangan dalam daerah Kabupaten/Kota, Pengembangan potensi sumber kesejahteraan sosial daerah Kabupaten/Kota, serta pembinaan Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3) yang wilayah kegiatannya di daerah Kabupaten/Kota. Sub bidang penanganan warga negara migran korban tindak kekerasan. Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan Pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di Daerah kabupaten/kota untuk dipulangkan ke Desa/kelurahan asal.

Sub bidang rehabilitasi sosial, Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan rehabilitasi sosial bukan/tidak termasuk bekas korban penyalahgunaan NAPZA dan orang dengan *Human Immunodeficiency Virus/ Acquired Immuno Deficiency Syndrome* yang tidak memerlukan rehabilitasi pada panti, dan rehabilitasi anak yang berhadapan dengan hukum. Sub bidang perlindungan dan jaminan sosial, Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan, antara lain: Pemeliharaan anak-anak terlantar, serta pendataan dan pengelolaan data fakir miskin cakupan Daerah kabupaten/kota. Sub bidang penanganan bencana, Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan, antara lain: Penyediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana kabupaten/kota, serta penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat terhadap kesiapsiagaan bencana kabupaten/kota. Sub bidang taman makam pahlawan, Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan Pemeliharaan taman makam pahlawan nasional kabupaten/kota.

Dipindai dengan CamScanner

Upaya mewujudkan penyelenggaraan pelayanan bidang sosial adalah dengan meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Adapun tujuan dari peningkatan kesejahteraan sosial adalah dengan mewujudkan upaya pemulihan, pengembangan kemampuan dan penggalian potensi diri Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar. Permasalahan yang dihadapi dalam urusan bidang sosial adalah masih tingginya jumlah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), tidak meratanya pembagian jaminan sosial karena keterbatasan daya jangkau, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan kesejahteraan sosial. Permasalahan tersebut perlu disikapi dengan baik agar nantinya tidak menjadi kendala dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang sosial di daerah. Pun urusan ini merupakan salah satu urusan wajib yang terkait dengan pelayanan dasar, sehingga perlu mendapatkan prioritas.

Hal tersebut tentunya terkait erat dengan Visi Lamongan yaitu "**Mewujudkan Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan**". Adapun tanggung jawab urusan bidang sosial terdapat pada misi ke-4 (empat) Kabupaten Lamongan, yaitu "**Menciptakan kehidupan bermasyarakat yang religius, berbudi daya, aman, tenteram dalam relasi yang seimbang antara berbagi komponen dengan tidak meninggalkan kearifan lokal masyarakat dan *stakeholder* pembangunan**". Tahun ini pun menjadi momen penting yaitu memasuki penghujung akhir pencapaian Visi, Misi, dan Tujuan Kabupaten Lamongan sebagaimana RPJMD Kabupaten Lamongan Tahun 2021-2026.

Dinas Sosial Kabupaten Lamongan merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan yang tugas dan fungsinya merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang sosial. Kebijakan dan strategi yang diambil bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial terutama pada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dengan mendayagunakan

Dipindai dengan CamScanner

seluruh sumber daya aparatur Dinas Sosial dan partisipasi masyarakat untuk tercapainya derajat kesejahteraan sosial masyarakat yang setinggi-tingginya di Kabupaten Lamongan. Mengingat peran penting instansi publik tersebut, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022. Pun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Amanat tersebut kemudian diatur secara teknis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Dipindai dengan CamScanner

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara urusan bidang sosial maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengambil lokus pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. Adapun yang menjadi fokus survei adalah berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi dimaksud, utamanya dalam menunjang penyelenggaraan urusan sosial yang menjadi kewenangan Kabupaten/ Kota.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022 ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang sosial.

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;

Dipindai dengan CamScanner

2. Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, utamanya pelayanan bidang sosial;
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.

1.3 Metode Survei

1.3.1 Rancangan Survei

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ini menggunakan jenis rancangan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini tidak berusaha melakukan generalisasi (*non generalization*) atas suatu keadaan atau fenomena, sehingga survei ini terfokus pada lokasi dan lokus survei tersebut. Adapun dari analisis data, survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

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

Dipindai dengan CamScanner

1.3.2 Definisi Variabel

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan tiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ tarif pelayanan, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu baik benda bergerak (komputer, meja pelayanan, dll.) dan benda tidak bergerak (gedung) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

Dipindai dengan CamScanner

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

Sembilan aspek pelayanan tersebut kemudian dikelompokkan dalam 5 (lima) aspek, yaitu Aspek Metode (Persyaratan Pelayanan/U1, Prosedur Pelayanan/U2, dan Waktu Pelayanan/U3), Aspek Sumber Daya Manusia (Kompetensi Pelaksana/U6 dan Perilaku Pelaksana/U7), Aspek Produk (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5), Aspek Biaya (Biaya Pelayanan/U4), dan Aspek Lingkungan (Sarana dan Prasarana/U8 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U9). Pengelompokan tersebut digunakan sebagai titik fokus dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan yang merupakan penerima layanan urusan sosial yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lamongan sejumlah 1.356.027 orang. Jumlah tersebut mengacu data Lamongan Dalam Angka Tahun 2022.

Sampel diambil secara acak (*random sampling*) sebanyak 200 orang dengan pertimbangan efisiensi dan efektivitas pengambilan data. Adapun dasar penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan derajat toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 7,1%. Adapun perhitungan jumlah sampel selengkapnya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{1.356.027}{1 + (1.356.027 \times (0{,}071)^2)}$$

$$= 198 \rightarrow \text{dibulatkan } 200$$

Dipindai dengan CamScanner

1.3.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Kuesioner**, berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan bidang sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan yang diambil sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah sebanyak 200 kuesioner. Kuesioner mencakup data responden, data pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik. Pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik tersebut, terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, yang dijabarkan dari 9 (sembilan) variabel Survei Kepuasan Masyarakat. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu dari kualitas sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4;
2. **Dokumentasi** (*checklist* dokumentasi), yaitu panduan dokumentasi untuk mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan. Selain itu, juga dari dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang sosial;
3. **Panduan Observasi,** yaitu panduan dalam melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang sosial pada lokus survei. Instrumen ini digunakan untuk melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden dan menunjang perumusan saran dalam perbaikan pelayanan.

Dipindai dengan CamScanner

1.3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Memberikan kuesioner**, yaitu petugas survei mendatangi responden di lokasi domisili/ kerja dan membagikan kuesioner. Kemudian, responden dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan, dan selanjutnya kuesioner yang terisi diambil kembali oleh petugas survei untuk diolah lebih lanjut;
2. **Dokumentasi**, yaitu dengan mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan, serta dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang sosial;
3. **Observasi,** yaitu dengan melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang sosial pada lokus survei, guna melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner.

1.3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur. Langkah pertama adalah pemeriksaan data (*editing*), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan pembuatan kode (*coding*), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis. Terakhir, dilakukan tabulasi (*tabulation*), yaitu memasukkan data dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis.

Adapun dalam proses analisis, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden.

Dipindai dengan CamScanner

Selanjutnya, dilakukan kategorisasi hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kategorisasi tersebut sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.1
Kategorisasi Hasil Survei

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	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	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017 (diolah)

1.4 Tim Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan Quantum Spirit Institute yang bertindak selaku Tim Survei dari Unit Independen. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang obyektif dan valid.

Adapun susunan organisasi Tim Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagai berikut:

1. Tenaga Ahli/ Ketua Tim (1 orang);
2. Asisten Tenaga Ahli/ Pengolah Data (1 orang);
3. Tenaga Lapangan/ *Surveyor* (3 orang).

1.5 Lokasi dan Waktu Survei

Survei ini dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan, dengan cara Tim Survei mendatangi lokasi penerima pelayanan bidang sosial yang diselenggarakan Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. Adapun waktu pelaksanaannya selama 1 bulan mulai tanggal 11 Oktober s/d 9 November 2022. Adapun jadwal pelaksanaan survei sebagai berikut:

Dipindai dengan CamScanner

Tabel 1.2
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Sosial Kabupaten Lamongan
Tahun 2022

No	Tahapan Aktivitas	Oktober				November	
		2	3	4	5	1	2
1.	Perencanaan/ Persiapan						
	a. Pembentukan tim survei						
	b. Menyusun instrumen survei						
	c. Menentukan besaran dan teknik *sampling*						
	d. Menentukan responden						
	e. Koordinasi dengan Dinas						
2.	Pelaksanaan survei						
	a. Pengumpulan data						
	b. Verifikasi data						
3.	Pengolahan hasil survei						
	a. Pengolahan data hasil survei						
	b. Penyusunan laporan						
4.	Penyajian dan pelaporan hasil						
	a. Penyampaian draft laporan hasil survei						
	b. Koordinasi dengan Dinas						
	c. Penyampaian laporan final hasil survei						

Dipindai dengan CamScanner

BAB II
LOKUS SURVEI

2.1 Profil Singkat

Kelembagaan dan organisasi Dinas Sosial ditetapkan dengan Peraturan Bupati Nomor 86 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Lamongan berkedudukan sebagai unsur pendukung tugas Kepala Daerah dibidang sosial yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan peraturan daerah dimaksud, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan memiliki tipologi Dinas Tipe A.

2.2 Visi dan Misi

Visi Lamongan yaitu **"Mewujudkan Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan"**. Adapun tanggung jawab urusan bidang sosial terdapat pada misi ke-4 (empat) Kabupaten Lamongan, yaitu **"Menciptakan kehidupan bermasyarakat yang religius, berbudi daya, aman, tenteram dalam relasi yang seimbang antara berbagi komponen dengan tidak meninggalkan kearifan lokal masyarakat dan *stakeholder* pembangunan"**. Untuk mewujudkan Visi dan Misi Daerah, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan mengadopsi Tujuan daerah yaitu "Mewujudkan kehidupan bermasyarakat yang aman, tenteram dan damai berdasarkan nilai-nilai agama dan hukum melalui pemberdayaan masyarakat, pengurangan kemiskinan dan pengangguran" dengan Sasaran yaitu "Meningkatnya pelayanan dan bantuan sosial dalam upaya penurunan PPKS". Tahun ini pun menjadi momen penting yaitu memasuki fase awal pencapaian Visi, Misi, dan Tujuan Kabupaten Lamongan sebagaimana RPJMD Kabupaten Lamongan Tahun 2021-2026.

Dipindai dengan CamScanner

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 86 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, pada pasal 2 ayat (1), disebutkan bahwa Dinas Sosial merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial. Dinas ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Lamongan melalui Sekretaris Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2020 dimaksud, Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lamongan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan tugas di bidang sosial. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kepala Dinas Sosial dimaksud mempunyai fungsi:

a. Penyusunan perencanaan bidang sosial;
b. Pelaksanaan umum pelayanan bidang sosial;
c. Perumusan kebijakan teknis di bidang sosial;
d. Pelaksanaan NSPK dan SPM urusan pemerintahan di bidang sosial;
e. Pelaksanaan kebijakan di bidang sosial;
f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang sosial;
g. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang sosial;
h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.4 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 86 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Lamongan pada Pasal 3, struktur organisasi Dinas Sosial Kabupaten Lamongan, terdiri dari :

Dipindai dengan CamScanner

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas bertugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan tugas di bidang sosial;

b. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan, dan mengevaluasi serta memberikan dukungan pelayanan teknis dan administrasi kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan dan aset, hubungan masyarakat kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas;

Dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat didukung 3 (tiga) Sub Bagian, sebagai berikut :

a) Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
b) Sub Bagian Keuangan
c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

c. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial

Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi, di bidang perlindungan dan jaminan sosial.

Dalam menjalankan tugasnya, bidang perlindungan dan jaminan sosial didukung oleh kelompok jabatan fungsional dan staf pelaksana.

d. Bidang Rehabilitasi Sosial

Bidang Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi, di bidang rehabilitasi sosial.

Dalam menjalankan tugasnya, bidang rehabilitasi sosial didukung oleh kelompok jabatan fungsional dan staf pelaksana.

Dipindai dengan CamScanner

e. Bidang Pemberdayaan Sosial

Bidang Pemberdayaan Sosial mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi, di bidang pemberdayaan sosial.

Dalam menjalankan tugasnya, bidang pemberdayaan sosial didukung oleh kelompok jabatan fungsional dan staf pelaksana.

f. Bidang Penanganan Fakir Miskin

Bidang Penanganan Fakir Miskin mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi, di bidang penanganan fakir miskin.

Dalam menjalankan tugasnya, bidang penanganan fakir miskin didukung oleh kelompok jabatan fungsional dan staf pelaksana.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit pelaksana teknis Dinas adalah unsur pelaksana teknis Dinas Sosial Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Kepala UPT yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten;

h. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas dan fungsi berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan keahlian dan keterampilan.

2.5 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi dalam rangka pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Aspek SDM menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu organisasi, mengingat faktor manusia lah yang menggerakkan berbagai tugas pokok dan fungsi organisasi. Jumlah, kualifikasi dan komposisi SDM yang tepat, akan menjadikan organisasi berjalan

Dipindai dengan CamScanner

seimbang dan sinergis pada setiap bagiannya sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Pengelolaan SDM yang tepat juga akan menunjang pencapaian *output* dan *outcome* organisasi sesuai dengan yang diinginkan.

Dinas Sosial Kabupaten Lamongan menjadikan faktor SDM sebagai bagian yang penting dalam setiap pelaksanaan program dan kegiatannya. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan didukung pegawai yang secara keseluruhan berjumlah 45 orang, yang terdiri atas 25 orang PNS dan 20 orang Non PNS. Guna menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, masih dibutuhkan tambahan personel utamanya untuk mengisi posisi staf. Namun kebutuhan tersebut belum dapat dipenuhi dari penerimaan CPNS dari Seleksi Umum karena terbatasnya formasi CPNS. Hal ini memerlukan perhatian dari berbagai pihak mengingat peran penting instansi ini sebagai penyelenggara urusan bidang sosial.

Berikut disajikan tabel jumlah pegawai berdasarkan golongan pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang
Dinas Sosial

No	Golongan Ruang	Jumlah (orang)
1	IV/c	1
2	IV/b	1
3	IV/a	5
4	III/d	11
5	III/c	4
6	III/b	2
7	III/a	1
8	Tenaga Kontrak	20
	Jumlah	45

Sumber : Laporan Kepegawaian Dinas Sosial 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Sosial Kabupaten Lamongan paling banyak adalah golongan ruang III/d sebanyak 11 orang dan paling sedikit adalah golongan IV/c, IV/b dan III/a masing-masing sebanyak 1 orang. Adapun pegawai dari unsur Tenaga Kontrak Kerja sebanyak 20 orang.

Dipindai dengan CamScanner

Selanjutnya, disajikan tabel jumlah pegawai berdasarkan jabatan pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan
Dinas Sosial

No	Jabatan/ Eselon	Jumlah (orang)
1	Eselon II.b	1
2	Eselon III.a	1
3	Eselon III.b	4
4	Eselon IV.a	15
5	Pejabat Fungsional	-
6	Staf	24
	Jumlah	45

Sumber : Laporan Kepegawaian Dinas Sosial 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh formasi jabatan pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan sudah terisi. Formasi jabatan yang telah terisi secara keseluruhan tersebut sangat menunjang kinerja instansi. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial, kerangka kebijakan strategis diambil oleh Kepala Badan/Eselon II.b, pada tataran taktis diarahkan oleh para Kepala Bidang/Eselon III.b dan dikoordinasikan oleh Sekretaris/Eselon III.a, dan tataran teknis operasional dilaksanakan oleh para Kasubbag dan Kasubbid/ Eselon IV.a beserta para Stafnya.

Adapun jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Sosial sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan
Dinas Sosial

No	Pendidikan	Jumlah (orang)
1	S2	9
2	S1	33
3	D3	2
4	SMA	1
	Jumlah	45

Sumber : Laporan Kepegawaian Dinas Sosial 2022 (diolah)

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Sosial Kabupaten Lamongan tingkat pendidikan paling banyak adalah tingkat pendidikan S1 sebanyak 33 orang dan paling sedikit adalah tingkat pendidikan SMA sebanyak 1 orang. Adapun tingkat pendidikan S2 sebanyak 9 orang dan D3 sebanyak 2 orang. Komposisi ini cukup ideal guna menunjang kinerja instansi tersebut, mengingat instansi tersebut memiliki personel dengan pendidikan yang tinggi yaitu S1 dan S2 dalam jumlah cukup banyak, sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

2.6 Pelayanan Publik

Dinas Sosial Kabupaten Lamongan secara umum termasuk jenis pelayanan pada bidang sosial. Wujud dalam pelayanan tersebut adalah perumusan kebijakan teknis dan strategis, pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan, evaluasi, pelaporan, administrasi di bidang sosial. Sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis instansi dimaksud, bahwa indikator pelayanan diukur dari persentase penurunan PPKS.

Adapun dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Tahun 2022 ini, difokuskan pada Rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar di luar panti, Rehabilitasi sosial dasar anak terlantar di luar panti, Rehabilitasi sosial dasar lanjut usia terlantar di luar panti, Rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khususnya gelandangan dan pengemis di luar panti, dan Perlindungan dan jaminan sosial pada saat dan setelah tanggap darurat bencana bagi korban bencana kabupaten/ kota. Kelima jenis pelayanan tersebut menjadi kewenangan Dinas Sosial Kabupaten Lamongan terkait Standar Pelayanan Minimal Kabupaten/ Kota.

Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2021-2026, Dinas Sosial Kabupaten Lamongan menghadapi tantangan utama sebagai berikut:

Dipindai dengan CamScanner

1. Kecenderungan berkembangnya individualisme dalam kehidupan masyarakat yang mengakibatkan semakin lunturnya nilai kesetiakawanan sosial;
2. Ketidakpastian iklim dan perubahan kondisi alam serta fluktuasi interaksi politik sosial budaya yang mengakibatkan resistensi terjadinya bencana alam dan sosial;
3. Keberadaan rumah singgah bagi pasien rujukan RSUD dr. Soetomo Surabaya yang masih banyak belum diketahui warga.

Adapun beberapa faktor pendukung yang menjadi peluang dalam memberikan pelayanan, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2021-2026, adalah sebagai berikut :

1. Dukungan peraturan dan perundang-undangan sebagai penunjang penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
2. Semakin meningkatnya Komitmen Legislatif dalam penyelenggaraan Pembangunan Kesejahteraan Sosial di Lamongan;
3. Telah ditetapkannya Perda tentang RPJMD Kabupaten Lamongan Tahun 2016-2021 yang merupakan pedoman bagi perencanaan pembangunan Kabupaten.

Dipindai dengan CamScanner

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan yang diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden.

Berikut disajikan tabel distribusi responden berdasarkan usia pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Kategori Usia	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	< 21 tahun	0	0%
2.	21 -30 tahun	25	12,5%
3.	31 -40 tahun	52	26%
4.	41 -50 tahun	52	26%
5.	> 50 tahun	71	35,5%
	Jumlah	**200**	**100%**

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak diambil dari kategori usia >50 tahun sebanyak 71 orang atau sebesar 35,5%, sedangkan responden paling sedikit diambil dari kategori usia 21-30 tahun sebanyak 25 orang atau sebesar 12,5%. Adapun responden lainnya dari kategori usia 31-40 tahun sebanyak 52 orang atau sebesar 26%, kategori usia 41-40 tahun sebanyak 52 orang atau sebesar 26%, dan tidak ada satu pun responden dengan kategori usia <21 tahun.

Dipindai dengan CamScanner

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Laki-laki	145	72,5%
2.	Perempuan	55	27,5%
	Jumlah	**200**	**100%**

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 145 orang atau sebesar 72,5%, sedangkan responden berjenis perempuan sebanyak 55 orang atau sebesar 27,5%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	SD	-	0%
2.	SMP	-	0%
3.	SMA	83	41,5%
4.	D1-D3	6	3%
5.	D4-S1	86	43%
6.	S2≥	25	12,5%
	Jumlah	**200**	**100%**

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan D4-S1 sebanyak 86 orang atau sebesar 43%, sedangkan responden paling sedikit adalah dengan tingkat pendidikan D1-D3 sebanyak 6 orang atau sebesar 3%. Adapun responden lainnya, yaitu dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 83 orang atau sebesar 41,5%, S2≥ sebanyak 25 orang atau sebesar 12,5%, dan tidak ada responden dengan tingkat pendidikan SD dan SMP.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022.

Tabel 3.4
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	PNS	68	34%
2.	TNI	-	0%
3.	POLRI	-	0%
4.	Swasta	45	22,5%
5.	Wira Usaha	11	5,5%
6.	Lainnya	76	38%
	Jumlah	**200**	**100%**

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 76 orang atau sebesar 38%, sedangkan yang paling sedikit adalah dengan jenis pekerjaan Wira Usaha sebanyak 11 orang atau sebesar 5,5%. Adapun responden lainnya, yaitu dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 68 orang atau sebesar 34%, Swasta sebanyak 45 orang atau sebesar 22,5%, dan tidak ada satu pun responden dengan jenis pekerjaan TNI dan POLRI.

Dipindai dengan CamScanner

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Indeks Kepuasan Masyarakat
Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,14
U2	Prosedur pelayanan	3,20
U3	Waktu pelayanan	3,12
U4	Biaya pelayanan	3,98
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,16
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,35
U8	Sarana dan prasarana	3,06
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,60
Nilai IKM		3,33
Nilai IKM Setelah Dikonversi		83,13
Mutu Pelayanan		**B**
Kinerja Unit Pelayanan		**Baik**

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Sosial Kabupaten Lamongan memiliki kinerja pelayanan yang baik. Dari hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,33 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,13, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**. Capaian tersebut sudah sesuai dan memenuhi target mutu pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022 yaitu mutu pelayanan kategori **B** (**Baik**), sebagaimana tertuang dalam rencana strategis instansi dimaksud tahun 2016-2021.

Dipindai dengan CamScanner

3.2.2 Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan.

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Tahun 2022

No.	Indikator	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	628	3,14
2	Prosedur Pelayanan	639	3,20
3	Waktu Pelayanan	624	3,12
4	Biaya Pelayanan	795	3,98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	631	3,16
6	Kompetensi Pelaksana	673	3,37
7	Perilaku Pelaksana	670	3,35
8	Sarana dan Prasarana	612	3,06
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	719	3,60

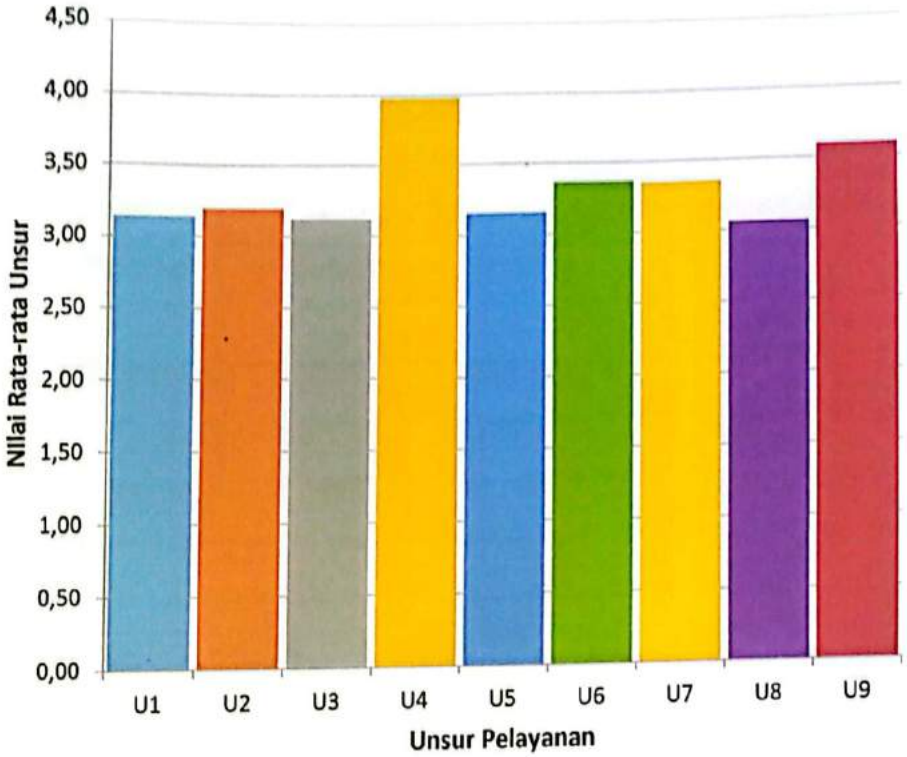
Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,98 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,60. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,06 dan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,12. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya meliputi Persyaratan Pelayanan (U1)

Dipindai dengan CamScanner

dengan nilai 3,14, Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,20, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,16, Kompetensi Pelaksanaan (U6) dengan nilai 3,37, dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,35.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022 berdasarkan hasil survei, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
SKM Dinas Sosial Tahun 2022

Keterangan :

U1 = Persyaratan pelayanan
U2 = Prosedur pelayanan
U3 = Waktu pelayanan
U4 = Biaya pelayanan
U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
U6 = Kompetensi pelaksana
U7 = Perilaku pelaksana
U8 = Sarana dan prasarana
U9 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dipindai dengan CamScanner

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Sarana dan Prasarana (U8) dan Waktu Pelayanan (U3). Rendahnya nilai persepsi masyarakat terhadap Waktu Pelayanan (U3) perlu disikapi dengan baik melalui evaluasi atas persyaratan pelayanan yang dibutuhkan dan penyampaian informasi yang lebih kepada masyarakat. Rendahnya nilai persepsi masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana (U8) perlu disikapi dengan analisa kebutuhan berdasar skala prioritas atas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan.

3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, maka disusun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

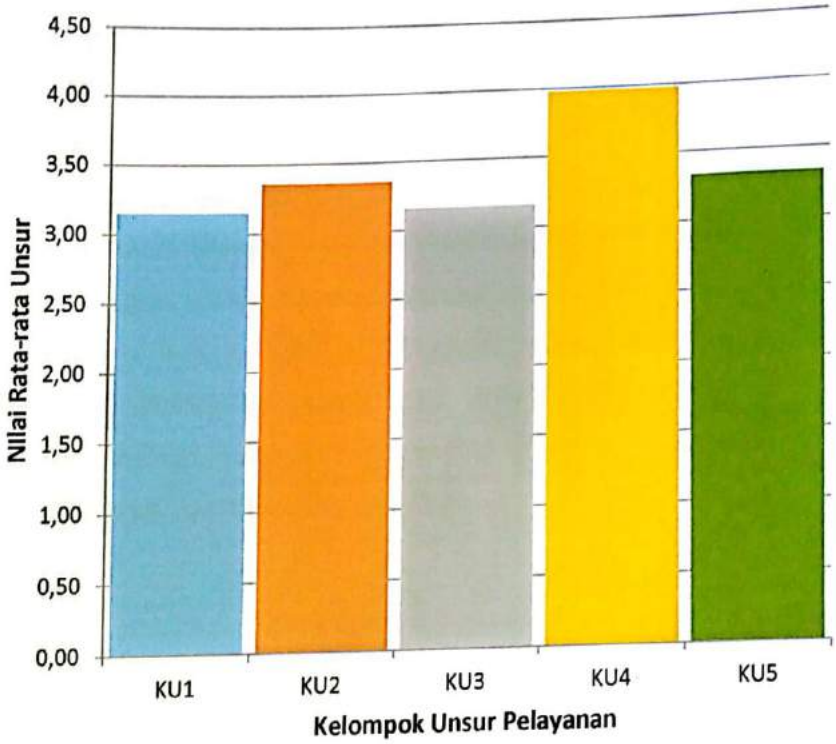
No.	Kelompok Unsur	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Metode	630	3,15
2	SDM	672	3,36
3	Produk	631	3,16
4	Biaya	795	3,98
5	Lingkungan	666	3,33

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dipindai dengan CamScanner

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,98, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,15. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada Aspek Sumber Daya Manusia/ SDM (KU2) dengan nilai 3,36, Aspek Produk (KU3) dengan nilai 3,16, dan Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,33.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.2
Nilai Rata-rata Kelompok Unsur Pelayanan
SKM Dinas Sosial Tahun 2022

Keterangan :
KU1 = Metode
KU2 = SDM
KU3 = Produk
KU4 = Biaya
KU5 = Lingkungan

Dipindai dengan CamScanner

Dengan melihat nilai tersebut, maka kelompok unsur pelayanan yang sepatutnya menjadi fokus dan prioritas dalam perbaikan pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan yaitu Aspek Metode (KU1) dan Lingkungan (KU5). Fokus dan prioritas perbaikan Aspek Metode (KU1) dapatnya ditekankan pada unsur Waktu Pelayanan (U3) yang memiliki nilai rata-rata unsur terendah. Fokus dan prioritas perbaikan Aspek Lingkungan (KU5) dapatnya ditekankan pada unsur Sarana dan Prasarana (U8) yang memiliki nilai rata-rata unsur terendah. Adapun kelompok unsur pelayanan yang lain, yang meliputi SDM (KU2), Produk (KU3) dan Biaya (KU4) dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan instansi dimaksud.

Persepsi masyarakat terhadap Apek Biaya (KU4) sebagai kelompok unsur dengan nilai rata-rata kelompok unsur tertinggi, menjadi indikasi bahwa pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan telah dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu tidak dipungut biaya apa pun. Hal ini tentunya sejalan dengan upaya Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam membangun Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan analisis data sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan Tahun 2022, sebagai berikut:

1. Dinas Sosial Kabupaten Lamongan memiliki rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,33 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,13, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**. Capaian tersebut sudah sesuai dan memenuhi target mutu pelayanan tahun 2022 yaitu mutu pelayanan kategori **B (Baik)**, sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2021-2026;
2. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,98 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,60. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,06 dan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,12. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya meliputi Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,14, Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,20, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,16, Kompetensi Pelaksanaan (U6) dengan nilai 3,37, dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,35;
3. Unsur pelayanan menurut kelompok unsur dengan nilai rata-rata paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,98, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,15. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada Aspek Sumber Daya Manusia/ SDM (KU2) dengan nilai 3,36, Aspek Produk (KU3) dengan nilai 3,16, dan Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,33.

Dipindai dengan CamScanner

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dinas Sosial Kabupaten Lamongan yang merupakan instansi daerah penyelenggara urusan pelayanan dasar bidang sosial Kabupaten Lamongan, hendaknya selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, yaitu dengan melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, lebih inovatif, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Hendaknya diprioritaskan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada aspek Metode (khususnya unsur Waktu Pelayanan) dan aspek Lingkungan (khususnya unsur Sarana dan Prasarana). Perbaikan pelayanan pada unsur Waktu Pelayanan dilakukan melalui beberapa langkah: *Pertama*, evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbagai pelayanan yang ada; *Kedua*, perluasan akses informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, dengan penyampaian langsung kepada masyarakat saat pemberian pelayanan maupun tidak langsung melalui media elektronik/ teknologi informasi; *Ketiga*, pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Adapun perbaikan pelayanan pada unsur Sarana dan Prasarana dilakukan melalui identifikasi sarana dan prasarana secara lebih menyeluruh, untuk mendapatkan informasi mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang paling penting dan dibutuhkan, guna menyusun skala prioritas perbaikan pada unsur pelayanan tersebut. Selanjutnya, disampaikan saran pertimbangan kepada pihak terkait guna mendapatkan prioritas penganggaran untuk perbaikan sarana dan prasarana pelayanan;
3. Hendaknya dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi dengan melibatkan berbagai pihak terkait, guna menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Lamongan.

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN 1

NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2022

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,14
U2	Prosedur pelayanan	3,20
U3	Waktu pelayanan	3,12
U4	Biaya pelayanan	3,98
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,16
U6	Kompetensi pelaksana	3,37
U7	Perilaku pelaksana	3,35
U8	Sarana dan prasarana	3,06
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,60
Nilai IKM		3,33
Nilai IKM Setelah Dikonversi		83,13
Mutu Pelayanan		**B**
Kinerja Unit Pelayanan		**Baik**

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN 2

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS SOSIAL KABUPATEN LAMONGAN TAHUN 2022

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Usia : ..... TAHUN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ..... (*sebutkan*)

Jenis Layanan yang diterima : .....

Dipindai dengan CamScanner

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

		*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4

		*)
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di unit ini?	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Petugas Pencacah :

_____

Keterangan *) diisi oleh petugas

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner