



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PELAYANAN PUBLIK BANTUAN SOSIAL**



**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG**  
**DINAS SOSIAL**  
**TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sintang tahun 2024.

Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi pelayanan publik bantuan logistik korban bencana dan alat bantu penyandang disabilitas. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan Dinas Sosial Kabupaten Sintang dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Untuk perbaikan dan penyempurnaan laporan ini, saran dan masukan konstruktif sangat diperlukan.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi Dinas Sosial Kabupaten Sintang.

Sintang, 1 Maret 2024

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sintang



**ULIDAL MUHTAR, S.Sos., M.Si.**  
Pembina Utama Muda  
NIP 19670803 198803 1 009

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1. Latar Belakang	
2. Maksud dan Tujuan	
3. Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat	
4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	
5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	
BAB II ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	6
1. Metode Analisa data	
2. Hasil Analisa data	
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT DAN RENCANA AKSI .....	8
1. Realisasi rencana Tindak Lanjut	
2. Rencana Aksi	
BAB IV PENUTUP .....	9
1. Kesimpulan	
2. Rekomendasi	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
REKAPITULASI DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
DOKUMENTASI	

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Dinas Sosial Kabupaten Sintang yang tugas dan fungsinya dilaksanakan berdasarkan Keputusan Bupati Sintang Nomor 94 Tahun 2022, telah melaksanakan pelayanan publik barang berupa bantuan logistik korban bencana dan alat bantu kursi roda dan tongkat bagi penyandang disabilitas fisik.

Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah diharuskan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun landasan hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 2. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sintang.

Maksud Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur tingkat kinerja Dinas Sosial Kabupaten Sintang dalam menyelenggarakan pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat dan sebagai bahan masukan dalam menyusun rencana tindak lanjut.

### 3. Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat

#### a. Jumlah Responden

Responden sebanyak 60 orang yang ditentukan berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*. Responden terpilih adalah orang yang telah mendapatkan bantuan logistik korban bencana dan alat bantu penyandang disabilitas kursi roda dan tongkat.

#### **b. Susunan Kuesioner**

Susunan kuesioner berisi pertanyaan tiap unsur pelayanan yang berpedoman pada Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### **4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sintang tahun 2024 terdiri :

- |               |   |
|---------------|---|
| 1) Pengarah   | : Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sintang   |
| 2) Pelaksana  | :   |
| a) Ketua      | : Yuspiandi,S.Sos.,M.Si   |
| b) Sekretaris | : Ikhwan,SKM,M.KM   |
| c) Anggota    | : Hansip Supratman, S.Sos.,M.Si.<br>Poniman, S.Kep.,Ns.<br>Hadi Prayitno,SAP<br>Anik Novitaliyanti,S.Psi. |

#### **5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat**

Persiapan, pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan pada bulan Januari s/d Februari 2024, sedangkan penyusunan , pelaporan dan publikasi dilaksanakan pada bulan Maret 2024.

## BAB II ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 1. Metode Analisa Data

Analisa data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode pengukuran *Skala Likert*.

Langkah-langkah metode pengukuran *Skala Likert*, sebagai berikut :

- 1) Menghitung nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan, rumus :  

$$NRR \text{ tiap unsur pelayanan} = \frac{\sum \text{Nilai Persepsi tiap unsur}}{\sum \text{Responden}}$$
- 2) Menghitung nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan:  

$$NRR \text{ tertimbang tiap unsur} = NRR \text{ tiap unsur} \times 0,11$$
- 3) Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat, rumus :  

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} = \sum NRR \text{ tertimbang tiap unsur}$$
- 4) Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi, rumus :  

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} \times 25$$
- 5) Menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU LAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1,00 -2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2.	2,60 -3,064	65,00 – 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. Hasil Analisa Data

No	Nilai RR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
1.	2023	84,75	83	98,25	100	82,15	83,92	94,65	81,25	83,92	85,15
2.	2024	95	92,5	94,5	100	93,25	83,5	90,5	87	86,75	92,35



### BAB. III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT DAN RENCANA AKSI

#### 1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Realisasi rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu yang dibutuhkan	Realisasi
1.	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi pelaksana melalui bimbingan teknis dan manajerial.	3 bulan	Dalam proses
2.	Penanganan pengaduan, saran dan masuk	- Menyiapkan tim pengelola pengaduan, saran dan masukan	1 Minggu	100%
		- Menyediakan sarana/media pengaduan secara langsung dan tidak langsung (kotak surat, SMS, WA, media sosial, SP4N LAPOR)	2 Minggu	100%
		- Menyiapkan website	3 bulan	Dalam proses
3.	Sarana dan prasarana	Menyiapkan sapras khusus untuk ibu hamil, ibu menyusui, balita.	6 bulan	Dalam proses

#### 2. Rencana Aksi

NO	RENCANA AKSI TAHUN 2024	TARGET	WAKTU
1.	Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara berkala	100%	Januari-Februari
2.	Laporan Suvei Kepuasan Masyarakat ditayangkan pada website dan media sosial	100%	Maret-Mei
3.	Informasi pelayanan dapat diakses melalui website dan media sosial	100%	Januari-Desember
4.	Terdapat mekanisme sanksi dan reward bagi petugas pelayanan dan kompensasi bagi penerima layanan jika tidak sesuai standar publik.	100%	Juni
5.	Terdapat inovasi pada setiap unsur pelayanan	100%	Mei-Des
6.	Terdapat tindak lanjut atas semua pengaduan, masukan, keluhan dan saran	100 %	Januari-Desember
7.	Standar pelayanan telah direview dan dipublikasikan	100%	Maret



## BAB IV PENUTUP

### 1. Kesimpulan

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bantuan sosial dilingkungan Dinas Sosial Kabupaten Sintang bernilai A (sangat baik) dengan nilai 92.
- b. Trend Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dan 2024 mengalami peningkatan.

### 2. Rekomendasi

- a. Perlu dilakukan evaluasi secara periodik terhadap unsur-unsur pelayanan publik agar indeks kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.
- b. Perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik agar kinerja Dinas Sosial dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat dievaluasi.

Sintang, 1 Maret 2024

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sintang



**ULIDAL MUHTAR, S.Sos., M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP 19670803 198803 1 009

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG  
TAHUN 2024

TANGGAL SURVEI :	JAM SURVEI : 07.30 – 12.00 13.00 – 16.00
------------------	---

**PROFIL**

USIA : JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI/PEREMPUAN  
 PENDIDIKAN : SD /SMP /SLTA /DIII /S1 /S2  
 PEKERJAAN : PNS/ TNI/ POLRI/ SWASTA/WIRAUUSAHA  
 LAINNYA : (sebutkan) .....

JENIS BANTUAN SOSIAL YANG DITERIMA: 1) LOGISTIK KORBAN BENCANA  
 2) ALAT BANTU PENYANDANG DISABILITAS

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan: a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P  1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	P  1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan : a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	P  1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan : a. Sangat mahal b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P  1 2 3 4

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan :</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>	<p>P</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan :</p> <p>a. Tidak kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p>c. Kompeten</p> <p>d. Sangat kompeten</p>	<p>P</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan :</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p>c. Sopan dan ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>P</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana :</p> <p>a. Buruk</p> <p>b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat baik</p>	<p>P</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan :</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG  
TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

**92  
(SANGAT  
BAIK)**

**NAMA PRODUK :**

**BANTUAN LOGISTIK KORBAN  
BENCANA DAN ALAT BANTU  
PENYANDANG DISABILITAS**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 60 ORANG  
JENIS KELAMIN : L = 36 ORANG/P = 24 ORANG  
PENDIDIKAN : SD = 5 ORANG  
SMP = 21 ORANG  
SMA = 29 ORANG  
DIII = 3 ORANG  
S1 = 2 ORANG

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI KAMI, AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK



SINTANG, 1 MARET 2024  
KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG

**ULIDAL MUHTAR, S.Sos., M.Si.**

Pembina Utama Muda  
NIP 19670803 198803 1009



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG  
**DINAS SOSIAL**

JL. MT. Haryono KM.3 Telp. (0565) 2024722  
SINTANG-78614

**PEMBERITAHUAN**

Nomor : 400.9 / 063 /DINSOS /2024

Yth. : 1. Penerima bantuan logistik korban bencana  
2. Penerima alat bantu penyandang disabilitas

Bersama ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Dinas Sosial Kabupaten Sintang akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bantuan sosial.
2. Harap Saudara(i) mengisi kuesioner yang sudah disiapkan oleh petugas tanpa adanya intimidasi atau pengaruh dari siapapun.
3. Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Sintang, 17 Januari 2024  
Plh. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Sintang



**YUSPIANDI, S.Sos., M.Si**

Pembina Tk I

NIP. 19661027 198703 1 004

## Lampiran

**REKAPITULASI DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS SOSIAL KABUPATEN SINTANG TAHUN 2024**

NO	RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden 1	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	Responden 2	4	3	4	4	3	3	3	3	4
3	Responden 3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	Responden 4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	Responden 5	4	4	3	4	3	3	4	4	3
6	Responden 6	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	Responden 7	4	4	4	4	4	3	4	3	4
8	Responden 8	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	Responden 9	4	3	4	4	3	3	4	3	3
10	Responden 10	4	4	4	4	4	3	4	3	3
11	Responden 11	4	3	4	4	3	3	4	3	4
12	Responden 12	4	4	4	4	3	3	3	4	3
13	Responden 13	4	4	3	4	4	3	4	3	4
14	Responden 14	4	3	4	4	4	3	3	3	4
15	Responden 15	4	4	4	4	3	3	4	3	4
16	Responden 16	4	4	4	4	4	3	3	3	3
17	Responden 17	4	3	4	4	3	4	4	3	3
18	Responden 18	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	Responden 19	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20	Responden 20	4	4	4	4	3	3	3	3	4
21	Responden 21	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	Responden 22	4	4	4	4	4	4	3	4	3
23	Responden 23	4	4	4	4	3	3	4	3	3
24	Responden 24	3	4	3	4	4	3	3	4	4
25	Responden 25	4	4	4	4	4	3	4	4	3
26	Responden 26	4	4	3	4	3	3	3	4	4
27	Responden 27	4	4	4	4	4	3	4	3	4
28	Responden 28	3	3	4	4	4	3	4	4	4
29	Responden 29	4	4	4	4	3	4	4	3	4
30	Responden 30	3	4	4	4	4	3	3	4	4
31	Responden 31	4	4	3	4	4	4	4	3	4
32	Responden 32	4	3	4	4	4	3	3	4	4
33	Responden 33	4	4	3	4	3	4	4	4	3
34	Responden 34	3	3	4	4	4	4	4	4	3
35	Responden 35	4	4	3	4	4	3	3	3	4
36	Responden 36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	Responden 37	4	4	3	4	4	3	3	3	4
38	Responden 38	4	4	4	4	4	3	4	4	3
39	Responden 39	4	4	4	4	4	4	3	3	3
40	Responden 40	3	4	4	4	4	3	4	4	3
41	Responden 41	4	3	3	4	4	3	3	4	3
42	Responden 42	4	4	4	4	3	4	4	4	3
43	Responden 43	4	3	4	4	4	3	4	3	3
44	Responden 44	4	4	3	4	3	4	4	4	3
45	Responden 45	4	4	4	4	4	3	3	3	3
46	Responden 46	3	4	4	4	4	4	4	4	3
47	Responden 47	4	4	4	4	3	3	3	4	3

48	Responden 48	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
49	Responden 49	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
50	Responden 50	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
51	Responden 51	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
52	Responden 52	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
53	Responden 53	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
54	Responden 54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
55	Responden 55	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
56	Responden 56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
57	Responden 57	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
58	Responden 58	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
59	Responden 59	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
60	Responden 60	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
	Nilai Unsur	228	222	227	240	224	200	217	209	208	
	Nilai RR	3,80	3,70	3,78	4,00	3,73	3,33	3,62	3,48	3,47	
	Nilai RR tertimbang	0,42	0,41	0,42	0,44	0,41	0,37	0,40	0,38	0,38	3,69
	IKM Unit Pelayanan	<b>92</b>									92,35
	MUTU LAYANAN	<b>SANGAT BAIK</b>									

- U1      Persyaratan pelayanan
- U2      Mekanisme/prosedur
- U3      Waktu pelayanan
- U4      Biaya/tarif
- U5      Produk layanan
- U6      Kompetensi pelaksana
- U7      Perilaku pelaksana
- U8      Pengaduan,saran dan masukan
- U9      Sarana dan prasarana