

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS SOSIAL**  
**KABUPATEN MOJOKERTO**  
**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	15
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	18

# **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 Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto.

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

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Sukma E- 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 kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto 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. **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. 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).

### 2.3 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 dan hasilnya terkumpul di Aplikasi Sukma E- Jatim. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Juni-Oktober 2022	107
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	2

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 82 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 82 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

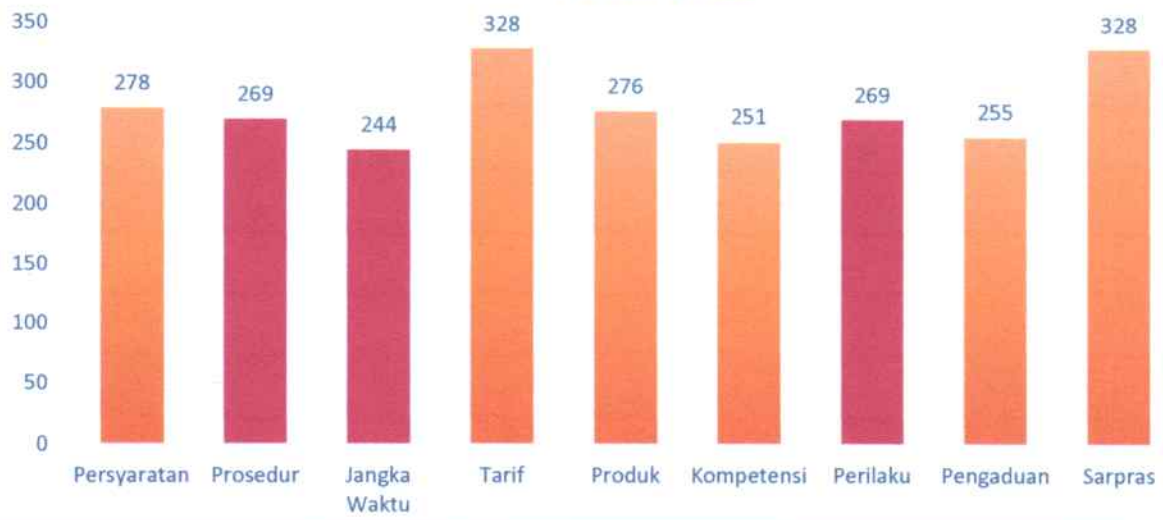
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	40
		PEREMPUAN	49	60
			82	100

##### 1.2 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		278	269	244	328	276	251	269	255	328
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	83.77 (B atau BAIK)								

### **IKM per Unsur pada DINSOS Kabupaten Mojokerto Tahun 2022**



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 244. Selanjutnya Kompetensi yang mendapatkan nilai 251 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga pengaduan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif dan Sarpras mendapatkan nilai tertinggi 328 dari unsur layanan, dan persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 278.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya nunggu terlalu lama”.
- “di tambah petunjuk ruang pelayanan agar pengunjung lebih terarah sebagai rujukan pertama”.

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

- 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.

#### 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). 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
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Kepala Dinas
		Penambahan loket layanan				√	Kepala Dinas
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kepala Dinas
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kepala Dinas
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala Dinas

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Bulan Juni s.d Oktober 2022 pada Dinas Sosial KabupatenMojokerto.

## BAB V


### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Kabupaten Mojokerto menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu, kompetensi dan pengaduan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Mojokerto, 30 November 2022

Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Mojokerto



TRY RAHARJO MURDIANTO, S.STP., M.AP

Pembina  
NIP 19870519 200602 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS SOSIAL KABUPATEN MOJOKERTO

##### A. Profil Responden

Umur :

Jenis Kelamin :

##### B. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

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

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - o Tidak kompeten
  - o Kurang kompeten
  - o Kompeten
  - o Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
  - o Tidak sopan dan ramah
  - o Kurang sopan dan ramah
  - o Sopan dan ramah
  - o Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
  - o Buruk
  - o Cukup
  - o Baik
  - o Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
  - o Tidak ada
  - o Ada tetapi tidak berfungsi
  - o Berfungsi kurang maksimal
  - o Dikelola dengan baik

**C. Form Saran : .....**



## 2. Hasil Olah Data SKM

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

41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	4
49	3	3	3	4	4	3	3	3	4
50	4	4	3	4	3	3	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	3	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	1	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	3	3	4	3	4
58	4	4	3	4	4	3	4	3	4
59	3	4	3	4	4	3	4	3	4
60	3	3	3	4	4	3	4	3	4
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	3	4	4	3	4	3	4
63	3	3	3	4	4	3	4	3	4
64	3	4	3	4	3	3	3	3	4
65	4	3	2	4	3	3	3	3	4
66	4	4	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4
68	4	3	3	4	4	3	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	4	3	4
70	4	4	3	4	3	3	4	3	4
71	3	3	3	4	4	3	4	3	4
72	4	3	3	4	4	3	3	4	4
73	3	4	3	4	4	3	4	3	4
74	4	3	3	4	4	3	4	3	4
75	3	4	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	4	3	4	3	4
77	3	3	3	4	4	3	4	3	4
78	4	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	4	3	3	3	4
80	4	3	3	4	3	3	3	3	4
81	4	4	3	4	3	3	4	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4
Nilai/Unsur	278	269	244	328	276	251	269	255	328
NRR/Unsur	3,390244	3,280488	2,97561	4	3,365854	3,060976	3,280488	3,109756	4
NRR Tertimbang/Unsur	0,372927	0,360854	0,327317	0,44	0,370244	0,336707	0,360854	0,342073	0,44
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,350976								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	83,77439								

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Korwil Kabupaten Masyarakat Hekasi Pading Kota Sunde Tahun 2022

Bulan & Minggu	Tidak Hadir	Hadir	Jangan Hadir	Total
<b>Januari</b>	35	41	43	119
Minggu 1	7	11	12	30
Minggu 2	5	7	8	20
Minggu 3	13	19	10	28
Minggu 4	10	8	13	31
<b>Februari</b>	33	29	42	104
Minggu 1	10	9	12	31
Minggu 2	7	11	10	28
Minggu 3	8	7	10	25
Minggu 4	8	12	10	30
<b>Maret</b>	41	40	55	136
Minggu 1	8	10	15	33
Minggu 2	10	13	13	36
Minggu 3	10	12	18	38
Minggu 4	13	10	17	39
<b>April</b>	39	42	60	141
Minggu 1	8	12	12	32
Minggu 2	10	8	13	31
Minggu 3	12	15	14	41
Minggu 4	8	7	11	26
<b>Mai</b>	37	38	47	122
Minggu 1	7	11	12	30
Minggu 2	10	8	10	28
Minggu 3	9	9	13	31
Minggu 4	11	10	12	33
<b>Juni</b>	45	48	45	138
Minggu 1	11	14	11	36
Minggu 2	12	10	13	35
Minggu 3	10	10	11	31
Minggu 4	12	12	10	34
<b>Juli</b>	38	40	42	120
Minggu 1	7	8	12	27
Minggu 2	9	11	11	31
Minggu 3	12	12	8	32
Minggu 4	8	9	10	27
<b>Agustus</b>	38	43	45	126
Minggu 1	10	10	8	28
Minggu 2	8	8	10	26
Minggu 3	8	12	15	35
Minggu 4	11	13	11	35
<b>Oktober</b>	37	38	36	111
Minggu 1	7	8	13	28
Minggu 2	8	10	10	28

Korwil Kabupaten Masyarakat Hekasi Pading Kota Sunde Tahun 2022

Minggu 1	11	11	12	34
Minggu 4	10	8	18	34
<b>November</b>	40	45	57	142
Minggu 1	10	10	18	38
Minggu 2	13	11	17	41
Minggu 3	8	13	8	29
Minggu 4	8	10	10	28

#### 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

##### NOTULENSI MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEI PELAYANAN

###### A. Waktu dan Tempat

Hari : Selasa  
Tanggal : 22 September 2022  
Tempat : Aula Dinas Sosial  
Agenda : Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Pelayanan Rutin Triwulan

###### B. Maksud dan Tujuan

Evaluasi hasil survei pelayanan dan pengaduan pelayanan dan monitoring pelayanan publik.

###### C. Hasil Survei Pelayanan

Hasil survei pelayanan publik melalui voting koin kepuasan pelayanan, untuk bulan April hingga Juni terdapat 378 pemohon yang mengisi survei. Jumlah pemohon yang mengisi atau memilih tidak puas sejumlah 106 orang. Kemudian yang memilih puas sejumlah 125 orang. Sedangkan jumlah orang yang memilih sangat puas sama dengan triwulan pertama yakni 137 orang.

###### D. Evaluasi Hasil Survei Pelayanan

Hasil survei pelayanan menunjukkan bahwasannya jumlah pemohon yang memilih tidak puas mengalami penurunan yang cukup signifikan dari triwulan 1 dan 2. Tetapi belum mengalami peningkatan yang cukup signifikan untuk jumlah pemohon yang mengisi survei dengan pilihan puas dan sangat puas.

###### E. Monitoring Pelayanan Publik

Penurunan jumlah pengisi survei yang memilih tidak puas jadi catatan yang baik, tetapi sangat perlu meningkatkan kepuasan pemohon yang mendapatkan layanan. Diingatkan lagi agar pemohon yang sudah selesai mendapatkan layanan agar mengisi koin survei pelayanan.

###### F. Kesimpulan

Peningkatan pelayanan menjadi catatan utama dalam monitoring dan evaluasi ini, karena perbedaan antar pemohon yang puas dan tidak puas tidak terlalu jauh.