



StatsMe

SURVEI KEPUASAN **MASYARAKAT**

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak
Kota Madiun



LAPORAN AKHIR

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .	11
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	12
3.3 Analisis <i>GAP</i>	20
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	22
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .	22
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	23
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	29
BAB V KESIMPULAN	31
LAMPIRAN	32
1. Kuesioner.....	32
2. Hasil Olah Data SKM	34
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	36
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 2. 2 Jumlah Responden (Sampel).....	9
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden	11
Tabel 3. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat	12
Tabel 3. 3 Analisis <i>GAP</i>	20
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM.....	23



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur 12

Gambar 3. 2 Unsur Persyaratan..... 13

Gambar 3. 3 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur..... 14

Gambar 3. 4 Unsur Waktu 15

Gambar 3. 5 Unsur Tarif atau Biaya..... 16

Gambar 3. 6 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 16

Gambar 3. 7 Unsur Kompetensi Pelaksana 17

Gambar 3. 8 Unsur Perilaku Pelaksana 18

Gambar 3. 9 Unsur Sarana dan Prasarana 18

Gambar 3. 10 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 19

Gambar 3. 11 Analisis Diagram Kartesius 21

Gambar 4. 1 Tren Nilai SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kota Madiun Tahun 2019-2023..... 30



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 mengamanatkan 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, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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

Dasar pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Madiun adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman



Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

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 yang telah diberikan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun. 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Madiun. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pengadaan Jasa Survei Pelayanan Publik Kota Madiun Tahun 2023. Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Madiun secara serentak di 70 Unit Pelayanan Publik termasuk Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut.

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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Tarif/biaya

Tarif/biaya 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 metode, pertama, metode *offline* yaitu pengisian kuesioner dengan cara wawancara tatap muka antara enumerator dengan pengguna layanan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan. Kedua, metode *online* yaitu metode pengisian kuesioner dengan menghubungi responden menggunakan ponsel atau lebih dikenal dengan telesurvei berdasarkan *database* populasi penerima layanan yang diberikan masing-masing instansi pada waktu jam pelayanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 (satu) tahun sekali. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah selama 120 (seratus dua puluh) hari, mulai 17 Juli sampai dengan 13 November 2023



untuk 70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KEGIATAN	Bulan Ke															
		(Sejak Diterbitkan SPMK)															
		Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3				Bulan ke-4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan	■															
2	Penyusunan Instrumen Survei		■	■													
3	Menentukan Besaran Sampel		■	■													
4	Melakukan Survei Pendahuluan		■	■													
5	Menyusun Laporan Pendahuluan			■													
6	Ekspos Laporan Pendahuluan			■													
7	Menyempurnakan Laporan Pendahuluan			■													
8	Melaksanakan Survei				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
9	Penginputan Data				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
10	Pengolahan Hasil Survei (sementara untuk Lap. Antara)						■	■	■								
11	Analisis Hasil Survei (sementara untuk Lap. Antara)						■	■	■								
12	Menyusun Laporan Antara						■	■	■								
13	Ekspos Laporan Antara						■	■	■								
14	Menyempurnakan Laporan Antara						■	■	■								
15	Melaksanakan Survei Lanjutan							■	■	■	■	■	■				
16	Penginputan Data Lanjutan							■	■	■	■	■	■				
17	Pengolahan Hasil Survei Akhir								■	■	■	■	■	■			
18	Analisis Hasil Survei Akhir									■	■	■	■	■			
19	Menyusun Laporan Akhir													■	■		
20	Ekspos Laporan Akhir													■	■		
21	Menyempurnakan Laporan Akhir															■	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada 70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun periode Januari hingga Juni Tahun 2023. Selanjutnya, dilaksanakan proses sampling menggunakan metode *Krejcie and Morgan*, didapatkan jumlah responden pada 70 Unit Pelayanan Publik di Kota Madiun sebagai berikut.



Tabel 2. 2 Jumlah Responden (Sampel)

No	Instansi	Jumlah Sampel
1	Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah	30
2	Bagian Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah	19
3	Bagian Hukum Sekretariat Daerah	30
4	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah	30
5	Bagian Umum Sekretariat Daerah	48
6	Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah	34
7	Sekretariat DPRD	30
8	Inspektorat	30
9	Dinas Pendidikan	62
10	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga	25
11	Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	105
12	Puskesmas Manguharjo	157
13	Puskesmas Tawangrejo	71
14	Puskesmas Sukosari	157
15	Puskesmas Banjarejo	150
16	Puskesmas Ngegong	155
17	Puskesmas Demangan	100
18	Rumah Sakit Umum Daerah	100
19	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	85
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	162
21	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu	77
22	Dinas Perdagangan	42
23	Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	52
24	Dinas Komunikasi dan Informatika	65
25	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	30
26	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	34
27	Dinas Perhubungan	129
28	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	30
29	Dinas Lingkungan Hidup	30
30	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	30
31	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran	30
32	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	43
33	Badan Keuangan dan Aset Daerah	30
34	Badan Pendapatan Daerah	97
35	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	30
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	30
37	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	30
38	Kecamatan Manguharjo	71
39	Kelurahan Manguharjo Kecamatan Manguharjo	71
40	Kelurahan Sogaten Kecamatan Manguharjo	71
41	Kelurahan Patihan Kecamatan Manguharjo	71
42	Kelurahan Ngegong Kecamatan Manguharjo	71
43	Kelurahan Winongo Kecamatan Manguharjo	71
44	Kelurahan Madiun Lor Kecamatan Manguharjo	71
45	Kelurahan Pangongangan Kecamatan Manguharjo	71
46	Kelurahan Nambangan Lor Kecamatan Manguharjo	71
47	Kelurahan Nambangan Kidul Kecamatan Manguharjo	71
48	Kecamatan Kartoharjo	71
49	Kelurahan Oro-Oro Ombo Kecamatan Kartoharjo	71



No	Instansi	Jumlah Sampel
50	Kelurahan Sukosari Kecamatan Kartoharjo	71
51	Kelurahan Kleggen Kecamatan Kartoharjo	71
52	Kelurahan Rejomulyo Kecamatan Kartoharjo	71
53	Kelurahan Pilangbango Kecamatan Kartoharjo	71
54	Kelurahan Tawangrejo Kecamatan Kartoharjo	71
55	Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kartoharjo	71
56	Kelurahan Kartoharjo Kecamatan Kartoharjo	71
57	Kelurahan Kelun Kecamatan Kartoharjo	71
58	Kecamatan Taman	71
59	Kelurahan Mojorejo Kecamatan Taman	71
60	Kelurahan Pandean Kecamatan Taman	71
61	Kelurahan Banjarejo Kecamatan Taman	71
62	Kelurahan Kuncen Kecamatan Taman	71
63	Kelurahan Manisrejo Kecamatan Taman	71
64	Kelurahan Kejuron Kecamatan Taman	71
65	Kelurahan Josenan Kecamatan Taman	71
66	Kelurahan Demangan Kecamatan Taman	71
67	Kelurahan Taman Kecamatan Taman	71
68	Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Taman Sari Kota Madiun	167
69	Perusahaan Umum Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Daerah Kota Madiun	32
70	Perusahaan Umum Daerah Aneka Usaha Kota Madiun	25
	Total	4.743

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data (survei), jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun sebanyak 85 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	34,12%
		Perempuan	56	65,88%
2	Usia	< 21 tahun	9	10,59%
		21 – 30 tahun	12	14,12%
		31 – 40 tahun	15	17,65%
		41 – 50 tahun	29	34,12%
		> 50 tahun	20	23,53%
3	Pendidikan	SD/Sederajat	2	2,35%
		SLTP/Sederajat	9	10,59%
		SLTA/Sederajat	64	75,29%
		Diploma	1	1,18%
		S1	8	9,41%
		S2	1	1,18%
		S3	0	0,00%
4	Pekerjaan	ASN	5	5,88%
		TNI	0	0,00%
		POLRI	0	0,00%
		Karyawan Swasta	18	21,18%
		Wirausaha	9	10,59%
		Pelajar/Mahasiswa	13	15,29%
		Lainnya	40	47,06%
5	Jenis Layanan yang Diterima	Pengajuan Bantuan Sosial	3	3,53%
		Pengajuan BBM	5	5,88%
		Pelayanan BPJS	3	3,53%
		Kartu Indonesia Sehat	3	3,53%
		Pelayanan Santunan Kematian	19	22,35%
		Pelayanan Santunan Miskin	3	3,53%
		Subsidi PLN dan PDAM	1	1,18%
		Rekomendasi Kartu Indonesia Pintar	21	24,71%
		Pengusulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial	25	29,41%
		Program Keluarga Harapan	2	2,35%
6	Alamat	Dalam Kota Madiun	85	100,00%
		Luar Kota Madiun	0	0,00%

Sumber: Data survei diolah, 2023



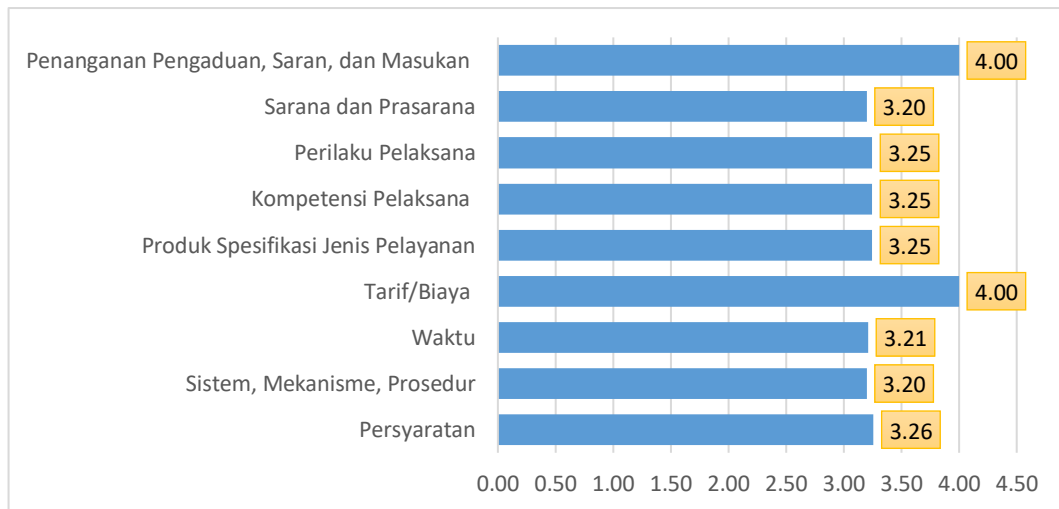
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun Tahun 2023 sebagai berikut.

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,26	81,47	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,20	80,00	B	Baik
U3	Waktu	3,21	80,29	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	4,00	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	81,18	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	81,18	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	81,18	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,20	80,00	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,40	85,03	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023



Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

Sumber: Data survei diolah, 2023

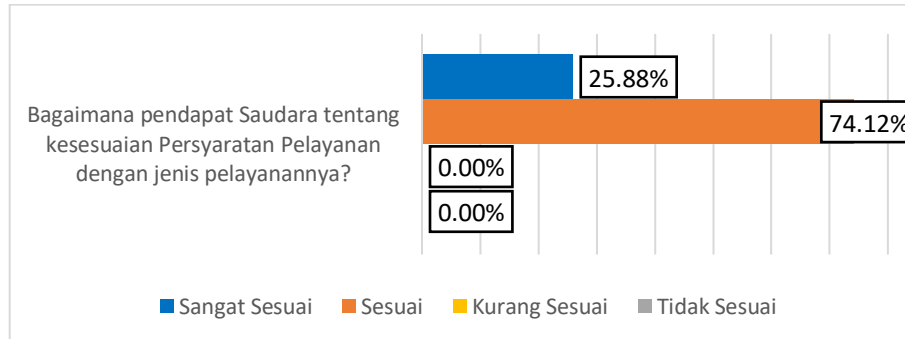
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun sebesar 85,03 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh tujuh unsur yang memiliki predikat Baik dan dua unsur yang memiliki

predikat Sangat Baik. Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur tarif/biaya (U4) serta penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) dengan nilai 100,00. Sedangkan, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur sistem, mekanisme, prosedur (U2) serta sarana dan prasarana (U8) dengan nilai 80,00.

Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun Tahun 2023 adalah sebagai berikut.

1) Unsur Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.



Gambar 3. 2 Unsur Persyaratan

Sumber: Data survei diolah, 2023

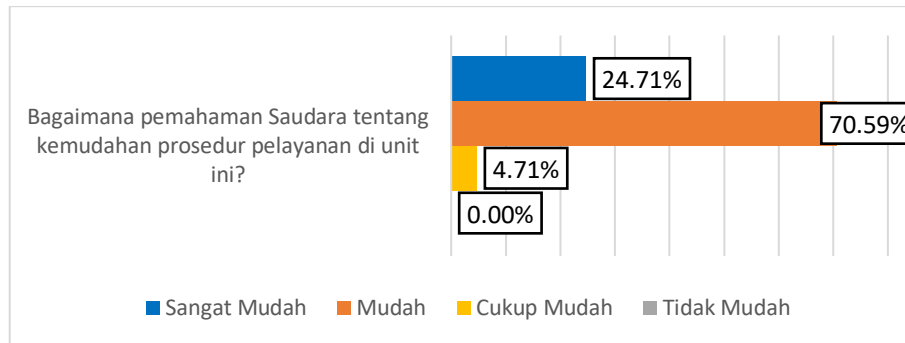
Berdasarkan Gambar 3.2 diketahui bahwa sebesar 74,12 persen responden menjawab sesuai bahkan 25,88 persennya menjawab sangat sesuai terhadap satu pertanyaan pada unsur persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan



yang diberikan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun sudah sesuai.

2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.



Gambar 3. 3 Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

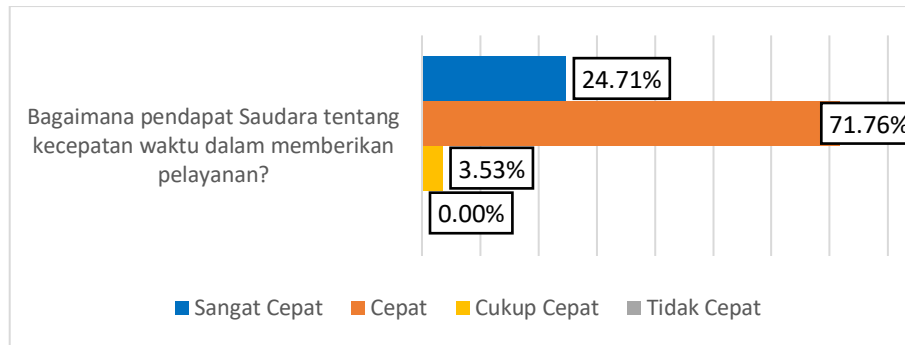
Sumber: Data survei diolah, 2023

Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk mendapatkan pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun dirasa mudah untuk dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase responden yang memberikan jawaban mudah dan sangat mudah pada satu pertanyaan pada unsur ini. Namun, masih terdapat jawaban cukup mudah sebesar 4,71 persen dengan alasan sebagai berikut.

No	Alasan	Persentase
1	Bolak balik dari kelurahan ke dinas	1,18%
2	Diminta foto rumah tapi tidak punya hp dan turunnya bantuan lama	1,18%
3	Karena di lempar lempar dari kelurahan ke dinas	1,18%
4	Mengajukan bantuan sulit	1,18%
TOTAL		4,71%

3) Waktu

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



Gambar 3. 4 Unsur Waktu

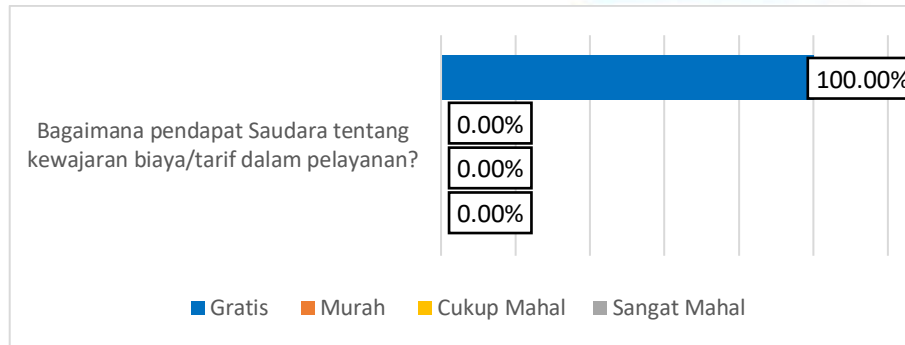
Sumber: Data survei diolah, 2023

Gambar 3.4 menunjukkan bahwa sebesar 71,76 persen responden memberikan jawaban cepat dan 24,71 persen responden memberikan jawaban sangat cepat. Sisanya, memberikan jawaban cukup cepat dengan persentase sebesar 3,53 persen dengan alasan sebagai berikut.

No	Alasan	Persentase
1	Di WA tidak merespon	1,18%
2	Menunggu bantuan turun padahal untuk darurat kontrol pengobatan, 2 minggu nunggu	1,18%
3	Bantuan turunnya lama	1,18%
TOTAL		3,53%

4) Tarif atau Biaya

Tarif atau biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang masuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan.



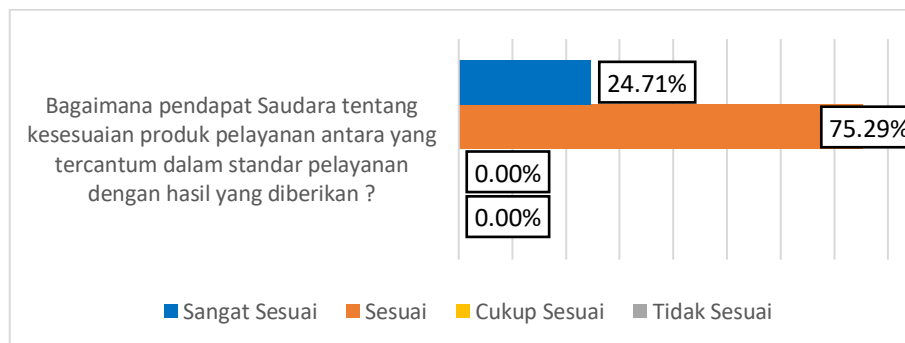
Gambar 3. 5 Unsur Tarif atau Biaya

Sumber: Data survei diolah, 2023

Pada unsur tarif atau biaya, 100 persen responden memberikan jawaban gratis, karena untuk mendapatkan pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun tidak dipungut biaya.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan.



Gambar 3. 6 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

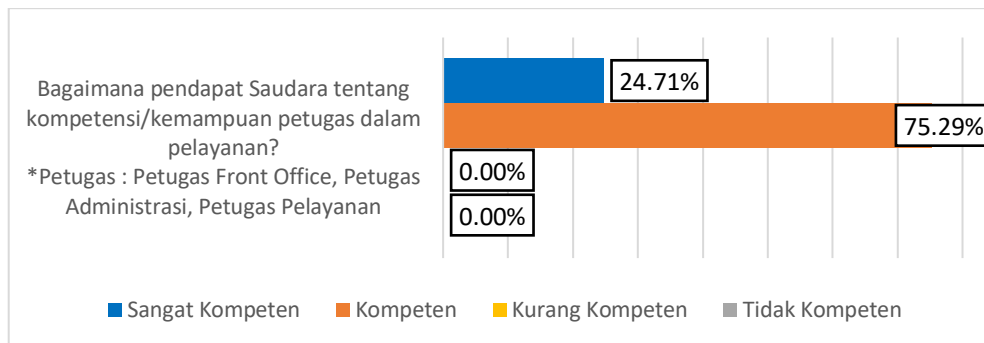
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan Gambar 3.6 diketahui bahwa 75,29 persen responden memberikan jawaban sesuai bahkan 24,71 persen lainnya memberikan jawaban sangat sesuai. Hal ini menandakan bahwa produk layanan yang

dihasilkan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun sudah sesuai dengan standar pelayanan yang tercantum.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman.



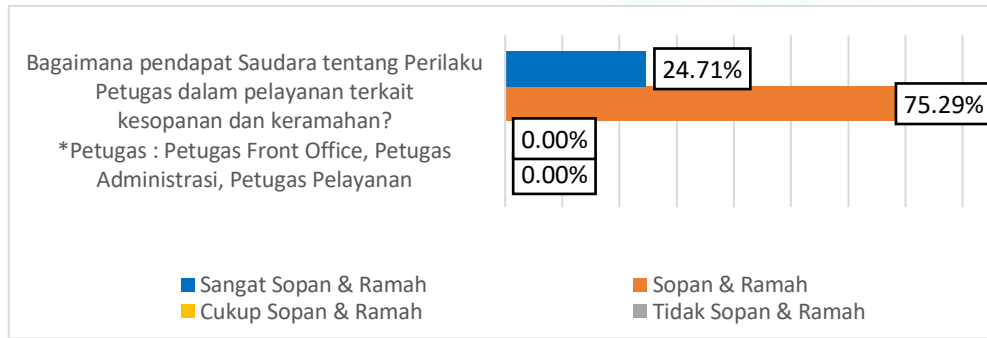
Gambar 3. 7 Unsur Kompetensi Pelaksana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Gambar 3.7 menunjukkan bahwa sebesar 75,29 persen responden memberikan jawaban kompeten bahkan 24,71 persennya memberikan jawaban sangat kompeten untuk satu pertanyaan pada unsur kompetensi pelaksana. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan.



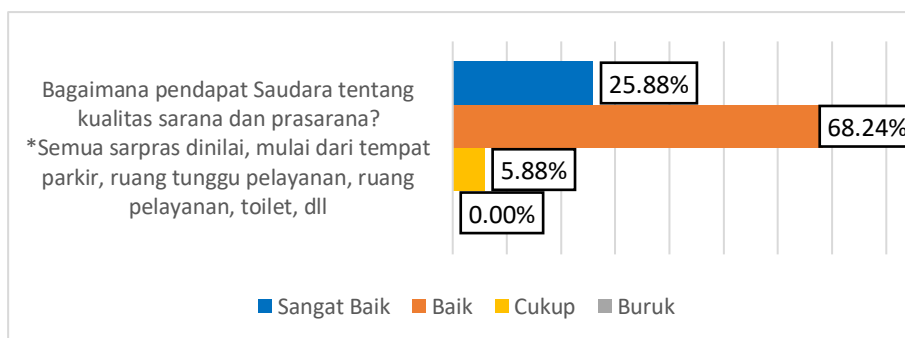
Gambar 3. 8 Unsur Perilaku Pelaksana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Dapat dilihat pada Gambar 3.8 bahwa mayoritas responden menjawab sopan dan ramah dengan persentase sebesar 75,29 persen, sisanya sebesar 24,71 persen menjawab sangat sopan dan ramah. Hal ini menandakan bahwa petugas Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung.



Gambar 3. 9 Unsur Sarana dan Prasarana

Sumber: Data survei diolah, 2023

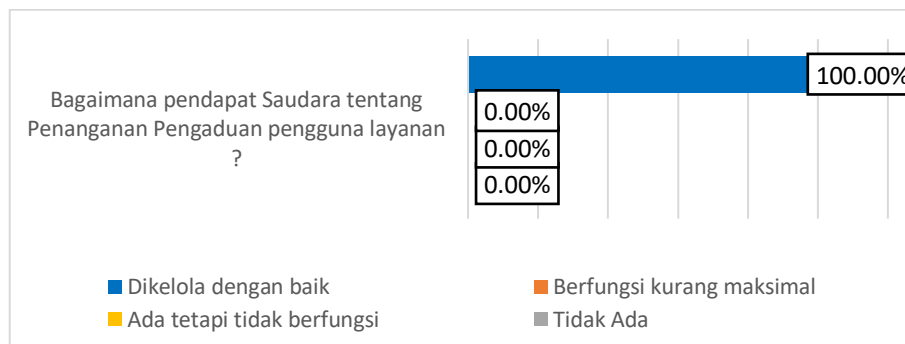


Pada unsur sarana dan prasarana diketahui bahwa sebesar 68,24 persen responden memberikan jawaban baik dan 25,88 persen lainnya memberikan jawaban sangat baik. Namun, masih terdapat jawaban cukup dengan persentase sebesar 5,88 persen dengan alasan sebagai berikut.

No	Alasan	Persentase
1	Karena di Tagana tenda bukan ruangan	1,18%
2	Ruang tunggu panas	1,18%
3	Ruangannya panas dan jika ramai menunggunya berdiri	1,18%
4	Tanya dahulu sebelum ke ruang SLRT, tidak ada lobby	1,18%
5	Tempat parkir kurang luas	1,18%
TOTAL		5,88%

9) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.



Gambar 3. 10 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Jika dilihat dari segi penanganan pengaduan, saran dan masukan diketahui bahwa sebesar 100 persen responden memberikan jawaban dikelola dengan baik.



3.3 Analisis GAP

Analisis GAP merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (GAP) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian/persepsi dan harapan dari pengguna pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun Tahun 2023.

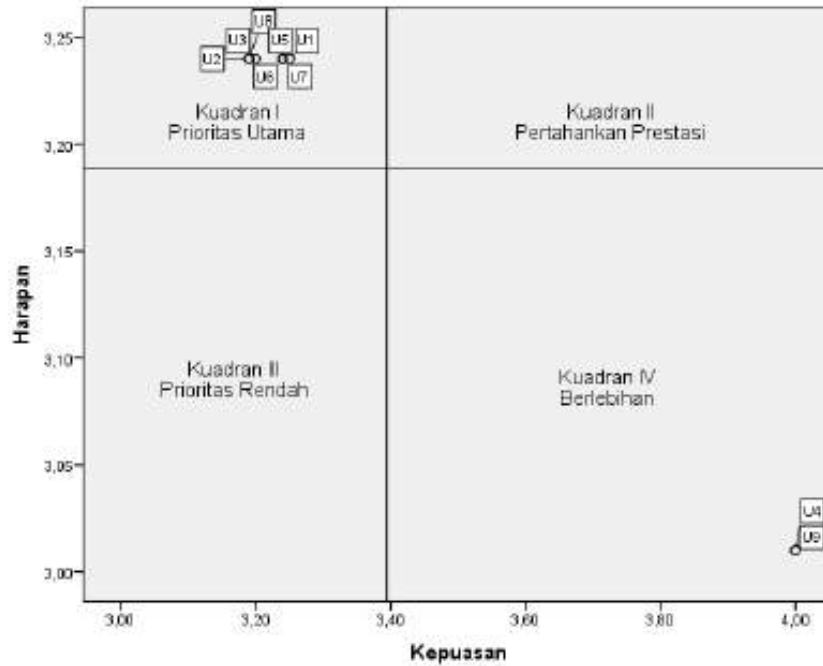
Tabel 3.3 Analisis GAP

NO	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,26	3,25	0,01
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,20	3,25	-0,05
U3	Waktu	3,21	3,25	-0,04
U4	Tarif/biaya	4,00	3,01	0,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	3,25	0,00
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	3,25	0,00
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	3,25	0,00
U8	Sarana dan Prasarana	3,20	3,25	-0,05
U9	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	4,00	3,01	0,99
NRR		3,40	3,19	0,21
Nilai Indeks		85,03	79,87	5,16

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada Tabel 3.3 diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap harapan bernilai positif sebesar 5,16 artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun secara umum sudah memenuhi harapan pengguna layanan.

Selanjutnya, untuk menentukan prioritas perbaikan layanan dapat digunakan diagram kartesius sebagai berikut.



Gambar 3. 11 Analisis Diagram Kartesius

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada Gambar 3.11 diketahui bahwa unsur yang terletak pada Kuadran I yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U8), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Kemudian, tidak ada unsur yang masuk di Kuadran II dan Kuadran III.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada Kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya (U4) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan analisis *GAP* diketahui bahwa,

1. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U8).
2. Sedangkan, tidak ada unsur yang masuk dalam pertahankan prestasi atau unsur yang terletak pada Kuadran II Diagram Kartesius.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. "Persyaratan untuk KIP dan BBM diberikan sosialisasi karena masih rancu di masyarakat".
2. "Sistem pengurusan BPJS tidak dilempar-lempar dari kelurahan ke Dinas Sosial".
3. "Bantuan yang diterima sedikit lama".
4. "Pernah menunggu petugas hingga jam 11.00 saat layanan DTKS".
5. "Layanan di Tagana dan SLRT ditingkatkan".
6. "Sebaiknya bantuan diterima oleh orang yang tepat sasaran".
7. "Tempat parkir panas, lebih baik diberikan atap".

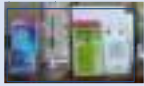
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut.

1. Respon di WhatsApp lambat
2. Informasi atau pemberitahuan dilakukan secara online, sehingga masyarakat yang jarang menggunakan *handphone* sedikit kesulitan, seharusnya juga diinformasikan langsung ke kelurahan.
3. Ruang pelayanan di Tagana kurang nyaman (tenda), harusnya diberikan ruangan.
4. Ruangan di SLRT kurang luas.
5. Menunggu petugasnya saat melakukan pelayanan DTKS jika pagi jam 08.00 – 09.00, mungkin karena mobilitas petugas.
6. Ruang tunggu panas dan tempat parkir kurang luas.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius.

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
1	Persyaratan	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan.	- Telah dibuat leaflet, pamflet dan x banner tentang persyaratan pelayanan	Selesai 




No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		<ul style="list-style-type: none"> - Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. 	<ul style="list-style-type: none"> - Telah dibuat konten dalam bentuk video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online dgn tautan - Link tautan video di https://www.youtube.com/watch?v=Zk8QEJhsaow - Link tautan video : https://www.youtube.com/watch?v=8SskBhpnvz4 	Selesai
		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan terkait persyaratan bantuan yang harus disiapkan oleh masyarakat untuk memperoleh bantuan, agar masyarakat dapat memperoleh informasi terbaru dari pihak kecamatan dan kelurahan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Telah melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan terkait persyaratan bantuan yang harus disiapkan oleh masyarakat untuk memperoleh bantuan yang dilakukan bersamaan dengan Verval DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) di 27 Kelurahan, dengan data dukung sbb : PDF 1.C.1. bulan februari, 1.C2. Bulan Agustus 	Selesai
		<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan <i>hotline</i> atau <i>call center</i> khusus untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait layanan yang diberikan khususnya terkait bantuan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah ada <i>hotline</i> atau <i>call center</i> khusus untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait layanan. Dan dipasang di depan ruang pelayanan dgn data dukung sbb : 	Selesai







No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	- Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan.	- Sudah membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. Leaflet/pamflet sudah ada dan diperbanyak - Service delivery standar pelayanan dilingkungan Dinas Sosial PPPA dengan tautan link sbb: https://dinsos.madiunkota.go.id/alur-pelayanan/spm/	Selesai 
		- Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.	- Sudah membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online, dengan tautan sbb : - Website: https://dinsos.madiunkota.go.id - Fb: dinassosial_p3a_kota_madiun - Instagram: @dinsosp3a_kotamadiun	Selesai
		- Melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan terkait prosedur bantuan yang harus dilaksanakan masyarakat untuk memperoleh bantuan, agar masyarakat dapat memperoleh informasi terbaru dari pihak kecamatan dan kelurahan.	- Sudah Melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan dengan menerjunkan PSM dan PKH di kelurahan C.2. Sosialisasi dan veval di 27 Kelurahan dengan data penerima bansos dukung pdf terlampir sbb : 2.C1 Bulan Februari, 2.C2. Bulan Agustus	Selesai  












No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
				dilaksanakan masyarakat
3	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Jika memungkinkan menambah jumlah petugas pelayanan sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat. - Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan waktu pelayanan. - Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah petugas pelayanan semula 1 org sekarang ada 2 org di Ruang Pelayanan dan juga Ada Tagana dan PKH yang siap memberikan bantuan pelayanan. - Sudah ada jadwal tersendiri untuk evaluasi pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan, salah satunya sbb : 3.B.1. FKP Februari 2023 3.B.2. FKP Maret 2023 - Sudah menugaskan petugas Pelayanan untuk mengikuti pelatihan Pelayanan Prima yang dilakukan oleh BPSDM Kota Madiun dgn bukti sertifikat sbb : 	<p>Selesai</p>  <p>Jumlah petugas di SLRT</p>  <p>Tagana</p> <p>Selesai</p> <p>Selesai MISTANTO Sertifikat Petugas SLRT yang mengikuti pelatihan Pelayanan Prima</p> 
4	Produk spesifikasi jenis layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan validasi data penerima bantuan apakah benar-benar layak dan memenuhi kriteria untuk mendapat bantuan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah dilakukan validasi data penerima bantuan yang benar-benar layak dan memenuhi kriteria untuk mendapat bantuan, melalui verval data di 27 kelurahan dengan periode waktu 	Selesai



No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		<p>- Memberikan informasi atau pemberitahuan melalui kelurahan dan kecamatan, karena jika dilakukan secara online saja, masyarakat yang jarang menggunakan handphone sedikit kesulitan.</p>	<p>setahun 2 kali dengan data PDF sbb : 4.A.1. Verval Bulan Februari 2022 4.A.2.Verval Bulan Agustus 2022</p> <p>- Memberikan informasi atau pemberitahuan melalui kelurahan dan kecamatan, secara offline bersamaan dengan acara Sosialisasi dan verval data di 27 Kelurahan dengan data dukung PDF sbb : 4.B.1. Sosialisasi dan verval Bulan Februari 2022 4.B.2. Sosialisasi dan verval Bulan Agustus 2022</p>	Selesai
5	Kompetensi Pelaksana	- Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.	- Sertifikat pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai non ASN	Selesai  5.A.2 SK Penetapan pegawai berprestasi non ASN Tahun 2022  5.A.3 SK Kepala Dinas Pembentukan Tim Penerimaan Penghargaan Reward Dan Punishment

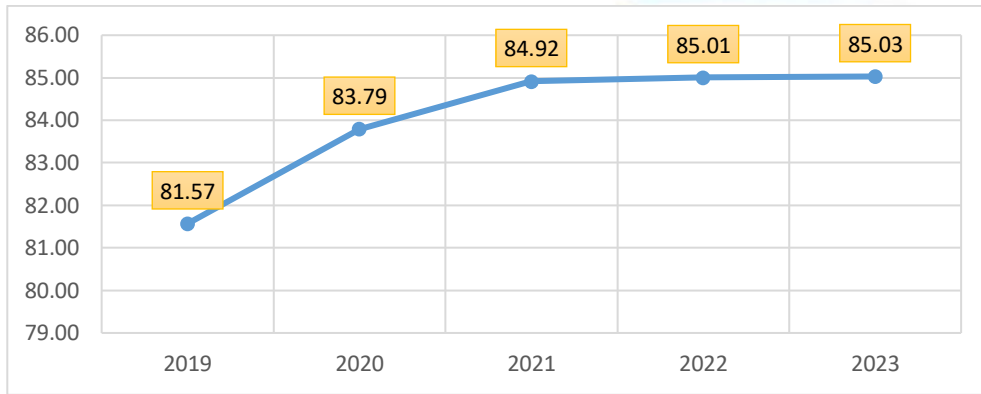


No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan atau mendelegasikan petugas pelayanan dalam pelatihan komunikasi efektif dan penanganan antrian. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat dan mengatasi situasi antrian yang rumit dan panjang. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mendelegasikan petugas pelayanan dalam pelatihan komunikasi efektif dan penanganan antrian, dengan mengikut sertakan petugas layanan mengikuti diklat pelayanan prima dengan sertifikat sbb : 	 Selesai 
6	Perilaku pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah memberikan arahan tentang sikap ramah kepada petugas, peduli terhadap masyarakat dengan mengikut sertakan pelatihan pelayanan prima dengan bukti sertifikat terlampir sbb : 	Selesai 
7	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Menata lahan parkir dan jika memungkinkan memperluas tempat parkir serta diberikan kanopi untuk parkir pengguna layanan. - Jika memungkinkan menambah ac atau kipas angin di ruang tunggu agar suasana ketika ramai tidak terlalu panas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Telah menata lahan parkir dan memperluas tempat parkir serta kanopi untuk parkir pengguna layanan. Dengan bukti Foto sbb; - Sudah ada ac diruang tunggu dalam, da kipas angin di ruang tunggu 	Selesai   Selesai 

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		<ul style="list-style-type: none"> - Jika memungkinkan memperlebar ruang tunggu, baik dengan menata area ruang tunggu atau mempertimbangkan menambah kursi di ruang tunggu. 	<ul style="list-style-type: none"> - sudah dilakukan penambahan kursi untuk di ruang tunggu dan beserta fasilitasnya kipas angin dan TV, Wifi, charger 	<p>b,2. Sudah ada kipas angin diruang tunggu luar</p>  <p>Selesai</p>  

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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 analisis 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, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun dapat dilihat melalui grafik berikut.



Gambar 4. 1 Tren Nilai SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun Tahun 2019-2023

Sumber: Data Survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun.



BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun adalah sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM sebesar 85,03. Nilai SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
2. Unsur yang masuk dalam prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak pada Kuadran I Diagram Kartesius yaitu unsur persyaratan (U1); sistem, mekanisme, prosedur (U2); waktu (U3); produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); kompetensi pelaksana (U6); perilaku pelaksana (U7) serta sarana dan prasarana (U8). Sedangkan, tidak ada unsur yang masuk dalam pertahankan prestasi atau unsur yang terletak pada Kuadran II Diagram Kartesius.

Kota Madiun, 15 September 2023

**Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
Kota Madiun**



LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI PELAYANAN PUBLIK
KOTA MADUN
TAHUN 2023



UNIT LAYANAN :
TANGGAL SURVEI :
JAN SURVEI :
ENUMERATOR :

I. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan	
Usia			
Pendidikan Terakhir	[1] SD / sederajat [2] SLTP / sederajat [3] SLTA / sederajat	[4] Diploma [5] S1 [6] S2	[7] S3
Pekerjaan	[1] ASN [2] TNI [3] POLRI	[4] Karyawan Swasta [5] Wiraswasta [6] Pelajar/Mahasiswa	[7] Lainnya: _____
Jenis layanan yang diberikan			
No. Telp			
Alamat	Kecamatan : Kecamatan : Kabupaten/Kota :		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Petunjuk: Beri tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

No	Pertanyaan	Kepuasan	Alasan (diisi jika menjawab a atau b)	Harapan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Percepatan Pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak Mudah b. Cukup Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak Cepat b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/harf dalam pelayanan?	a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak Sesuai b. Cukup Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak Sopan & Ramah b. Cukup Sopan & Ramah c. Sopan & Ramah d. Sangat Sopan & Ramah		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? <i>*Sarana sarana fisik, modal dari tempat publik yang mempengaruhi pelayanan, misal pelayanan, toilet, dll</i>	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting



SURVEI PELAYANAN PUBLIK KOTA MADUN TAHUN 2023



No	Pertanyaan	Kepuasan	Alasan (disi jika menjawab a atau b)	Harapan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		a. Tidak Penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting

Kelebihan Layanan :

Kekurangan Layanan :

Kritik/Saran :

Inovasi :

***Dokumentasi**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang disampaikan dalam kuisioner ini adalah benar.

(Surveor)

(Responden)

Terima kasih atas partisipasi yang telah dilakukan, semoga sehat selalu



2. Hasil Olah Data SKM

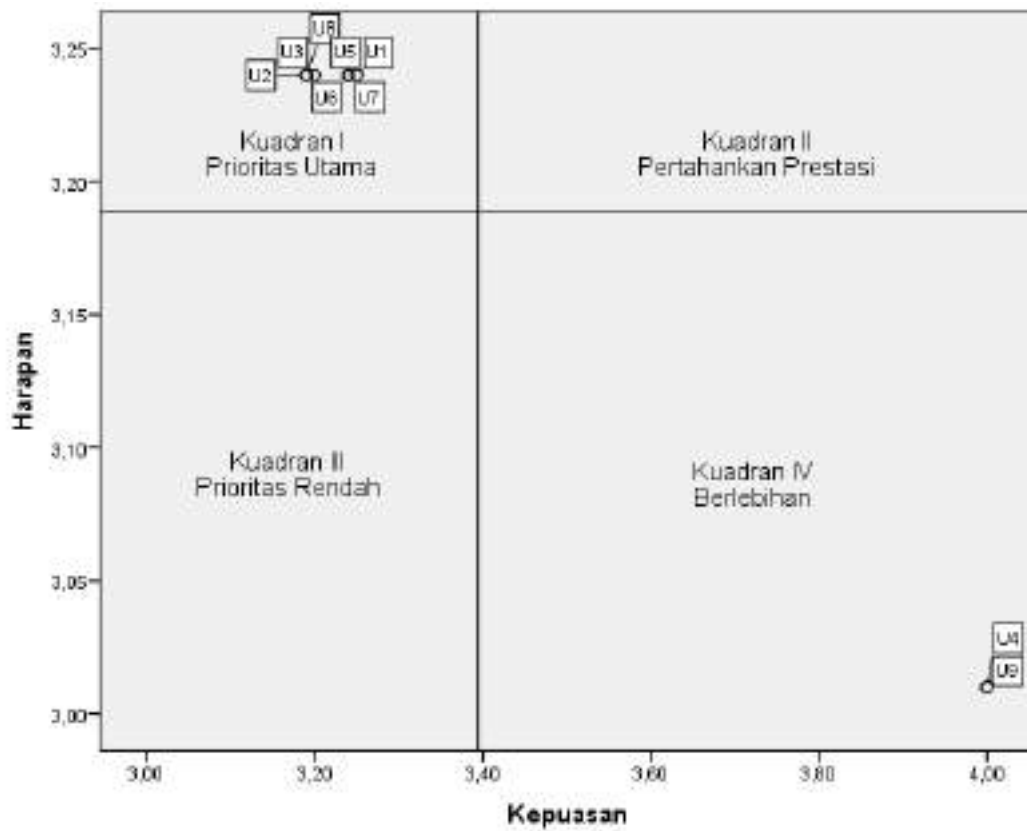
NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,26	81,47	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,20	80,00	B	Baik
U3	Waktu	3,21	80,29	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	4,00	100,00	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	81,18	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	81,18	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,25	81,18	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,20	80,00	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00	100,00	A	Sangat Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,40	85,03	B	Baik



GRAPH
/SCATTERPLOT(BIVAR)=Kepuasan WITH Harapan BY Unsur (IDENTIFY)
/MISSING=LISTWISE.

Graph

[DataSet1] C:\Users\stats\OneDrive\Dokumen\SKM Tender Madiun.sav





3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM









4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

- a. Rekomendasi Perbaikan dari Laporan Hasil SKM Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

LAPORAN AKHIR
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2022

**BAB VI
PENUTUP**

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada 70 (tujuh puluh) Unit Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada 70 (tujuh puluh) Unit Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun pada tahun 2022 menunjukkan bahwa rata-rata berada pada kategori BAIK, yaitu dengan rata-rata nilai indeks 3,479 (range 3,06 – 3,53) atau rata-rata nilai konversi 86,967 (range 76,61 – 88,30).
2. Berdasarkan hasil survei, didapatkan nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun pada tahun 2022 sebagai berikut:

No.	Unit Kerja	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas Pelayanan
12.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	3,400	85,008	Baik

3. Terdapat kategori unsur dengan urutan 3 nilai unsur tertinggi dan urutan 3 nilai unsur terendah pada setiap layanan, Unsur dengan urutan tertinggi merupakan penilaian yang tertinggi dibandingkan unsur lainnya sehingga unsur layanan yang baik ini perlu mendapat apresiasi dan sangat penting untuk tetap dipertahankan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan unsur dengan urutan terendah merupakan unsur layanan kategori baik namun berada di urutan terendah dibandingkan unsur lainnya, Berikut merupakan unsur layanan tertinggi dan terendah :

No	Unit Kerja	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
12.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian tarif/biaya pelayanan - Kemampuan petugas pelayanan - Kesesuaian waktu/jadwal pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan sarana prasarana - Kemudahan prosedur pelayanan - Keadilan mendapatkan pelayanan



6.2 Saran

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022, berikut saran perbaikan untuk peningkatan pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, antara lain:

UNSUR	REKOMENDASI PERBAIKAN
Ketersediaan sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Menimbang perlunya tanda garis parkir supaya parkir dapat lebih teratur dan rapi, garis parkir akan sangat berguna untuk unit pelayanan publik yang tidak memiliki petugas parkir. - Meninjau kembali perlunya penyejuk ruangan di dalam kantor unit pelayanan khususnya di ruang tunggu, sehingga pengguna layanan bisa lebih nyaman saat menunggu antriannya. Atau dapat dilakukan alternatif lain yaitu dengan membuka pintu dan jendela supaya angin dapat masuk ke dalam unit pelayanan publik. - Meninjau kembali luas dari ruang tunggu pelayanan, hal ini perlu dipertimbangkan dengan jumlah pemohon yang datang ke Unit Kerja, alternatif dari perluasan ruang tunggu dapat dilakukan dengan cara menambahkan sebuah tenda dan kursi-kursi yang diletakkan diluar Unit Kerja/di dekat pintu masuk ruang pelayanan untuk dapat digunakan oleh pengguna layanan yang sedang antri untuk dilayani, supaya di dalam ruangan tidak berdesakan atau tidak terasa sempit. - Meninjau dan menyediakan kebutuhan untuk alternatif dari kelidakterersediaan ruang fotokopi, maka bisa dengan disediakannya printer all in one yang bisa digunakan petugas maupun pengguna layanan. - Meninjau kembali lokasi area bermain anak sehingga pengguna layanan yang membawa serta anak mereka tetap dapat mengawasi anak mereka ketika sedang bermain sembari menunggu giliran dilayani oleh petugas. - Menyediakan jenis makanan atau minuman lebih banyak dan juga menambah persediaan makanan (stok) di kantin.
Kemudahan prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan setiap prosedur pelayanan yang dilakukan kepada pengguna layanan telah dipahami oleh Petugas pelayanan, agar Petugas dapat melakukan pelayanan dengan lebih cepat dan efisien. - Meninjau kembali layanan hotline untuk dapat membantu pengguna layanan yang menggunakan layanan yang dilakukan secara online.
Keadilan mendapatkan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan sistem antrian yang tersedia berjalan dengan teratur sesuai dengan nomor antrian yang tersedia.



6.3 Tindak Lanjut / Klarifikasi OPD

UNSUR	REKOMENDASI PERBAIKAN	TINDAK LANJUT/KLARIFIKASI OPD	STATUS PENYELESAIAN
Ketersediaan sarana prasarana	- Menimbang perlunya tanda garis parkir supaya parkir dapat lebih teratur dan rapi, garis parkir akan sangat berguna untuk unit pelayanan publik yang tidak memiliki petugas parkir.	- Telah dilaksanakan pemberian tanda garis parkir kendaraan dinas di depan kantor dan disebelah barat kantor.	Selesai
	- Meninjau kembali perlunya penyejuk ruangan di dalam kantor unit pelayanan khususnya di ruang tunggu, sehingga pengguna layanan bisa lebih nyaman saat menunggu antrian nya. Atau dapat dilakukan alternatif lain yaitu dengan membuka pintu dan jendela supaya angin dapat masuk ke dalam unit pelayanan publik.	- Telah dipasang AC pada ruangan pelayanan SLRT.	Selesai
	- Meninjau kembali luas dari ruang tunggu pelayanan, hal ini perlu dipertimbangkan dengan jumlah pemohon yang datang ke Unit Kerja, alternatif dari perluasan ruang tunggu dapat dilakukan dengan cara menambahkan	- Telah dilakukan penambahan kanopi pada ruang tunggu pelayanan dan penambahan kursi tunggu televisi pada ruang tunggu.	Selesai



LAPORAN AKHIR
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2022

UNSUR	REKOMENDASI PERBAIKAN	TINDAK LANJUT/KLARIFIKASI OPD	STATUS PENYELESAIAN
Ketersediaan sarana prasarana	sebuah tenda dan kursi-kursi yang diletakkan diluar Unit Kerja/di dekat pintu masuk ruang pelayanan untuk dapat digunakan oleh pengguna layanan yang sedang antri untuk dilayani, supaya di dalam ruangan tidak berdesakan atau tidak terasa sempit.		
	<ul style="list-style-type: none"> Meninjau dan menyediakan kebutuhan untuk alternatif dari ketidakterediaan ruang fotokopi, maka bisa dengan disediakan printer all in one yang bisa digunakan petugas maupun pengguna layanan. 	<ul style="list-style-type: none"> Telah tersedia foto copy umum terdekat persis didepan kantor, dan telah disediakan printer foto copy pada ruang loby untuk masyarakat berkebutuhan kasus/difabel. 	Selesai
	<ul style="list-style-type: none"> Meninjau kembali lokasi area bermain anak sehingga pengguna layanan yang membawa serta anak mereka tetap dapat mengawasi anak mereka ketika sedang bermain sembari menunggu giliran dilayani oleh petugas. 	<ul style="list-style-type: none"> Telah disediakan ruang untuk bermain anak. 	Selesai



LAPORAN AKHIR
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2022

UNSUR	REKOMENDASI PERBAIKAN	TINDAK LANJUT/KLARIFIKASI OPD	STATUS PENYELESAIAN
Ketersediaan sarana prasarana	- Menyediakan jenis makanan atau minuman lebih banyak dan juga menambah persediaan makanan (stok) di kantin.	- Telah tersedia kantin dan telah disediakan juga minuman dan makanan ringan gratis pada ruang tunggu pelayanan.	Selesai
Kemudahan prosedur pelayanan	- Memastikan setiap prosedur pelayanan yang dilakukan kepada pengguna layanan telah dipahami oleh Petugas pelayanan, agar Petugas dapat melakukan pelayanan dengan lebih cepat dan efisien.	- Telah dilakukan pembinaan kepada seluruh karyawan/karyawati (apel kerja pagel) petugas layanan agar melaksanakan tugas sesuai standar pelayanan	Selesai
	- Meninjau kembali layanan hotline untuk dapat membantu pengguna layanan yang menggunakan layanan yang dilakukan secara online.	- Telah disediakan layanan pengaduan pelayanan publik online via : Whatsapp 081 335253988, Website : www.dirsos.madinkota.go.id Gmail : dirsossp3a@gmail.com	Selesai
Keadilan mendapatkan pelayanan	- Memastikan sistem antrian yang tersedia berjalan dengan teratur sesuai dengan nomor antrian yang tersedia.	- Sudah terdapat sistem antrian manual dan memberikan pelayanan yang sama/adil kepada semua pemerlu layanan	-



b. Tindak lanjut Perbaikan dari Laporan Hasil SKM Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madin**

NO	Uraian temuan	Solusi dan Perbaikan	Tindak lanjut	Foto
1.	Ketersediaan sarana prasana	a. - Memasang perantara tanda garbi parkir supaya parkir dapat lebih mudah dan rapi, garis parkir akan sangat berguna untuk unit pelayanan publik yang tidak memiliki petugas parkir.	Telah dibelikan pemboran tanda garbi parkir kendaraan diwa depan kantor dan instalasi baru kantor	Foto terlampir
		b. - Meminang kendali penunjang penyajak ruangan di dalam kamar unit pelayanan khususnya di ruang tunggu, sehingga pengguna layanan bisa lebih nyaman saat menunggu antreannya. Atau dapat dilakukan alternatif lain yaitu dengan membuka pintu dan jendela supaya angin dapat masuk ke dalam unit pelayanan publik.	Telah dipasang AC pada ruangan pelayanan SLRT	Foto terlampir
		c. - Meminang kendali luas dan ruang tunggu pelayanan, hal ini perlu dipertimbangkan dengan jumlah pemohon yang datang ke Unit Kerja, otomatis dan perluasan ruang tunggu dapat dilakukan dengan cara menambahkan sebangun tenda dan kursi-kursi yang diletakkan diluar Unit Kerja/di dekat pintu masuk ruang pelayanan untuk dapat digunakan oleh pengguna layanan yang sedang antri untuk dilayani, supaya di dalam ruangan tidak berdesakan atau tidak biasa sempit.	Telah dilakukan penambahan karpet pada ruang tunggu pelayanan dan penambahan kursi tunggu, televisi pada ruang tunggu	Foto terlampir
		d. - Meminang dan menyediakan kebutuhan untuk alternatif dan ketersediaan ruang fotocopy, maka bisa dengan disediakan printer all in one yang bisa digunakan sebagai mesin pengguna layanan.	Telah tersedia foto copy umum terdapat jenis di depan kantor, dan telah disediakan printer foto copy pada ruang loby untuk masyarakat dibutuhkan khusus/label	Foto terlampir
		e. - Meminang kembali lokasi area bermain anak sehingga pengguna layanan yang membawa	Telah disediakan ruang untuk bermain anak	Foto terlampir
		gara anak mereka tetap dapat mengawasi anak mereka ketika sedang bermain sambil menunggu giliran dilayani oleh petugas.		
		f. - Menyediakan jenis makanan atau minuman lebih banyak dan juga menambah disediakan makanan (stok) di kantin.	Telah tersedia kantin dan telah disediakan juga minuman makanan ringan gratis pada ruang tunggu pelayanan	Foto terlampir
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	a. - Menetapkan setiap prosedur pelayanan yang dilakukan kepada pengguna layanan telah diposkan oleh petugas pelayanan, agar Petugas dapat melakukan pelayanan dengan lebih cepat dan efisien.	Telah dilakukan pembiasaan kepada seluruh karyawan/pegawai (bad kerja pagi) petugas layanan agar melaksanakan tugas sesuai standar pelayanan	Foto terlampir
		b. - Meringu kembali layanan online untuk dapat membantu pengguna layanan yang menggunakan layanan yang dilakukan secara online	Telah disediakan layanan panggilan pelayanan publik/online Via : Whatsapp 088 335033888, Website : dinas.madin.kota.go.id , Email : dsscs34@gmail.com	Foto terlampir
3.	Kesediaan mendapatkan pelayanan	a. - Menetapkan sistem antrian yang terencana berjalan dengan teratur sesuai dengan nomor antrian yang tersedia.	Sudah terdapat sistem antrian manual dan memberikan pelayanan yang sama/radi kepada semua pemenuh layanan	Foto terlampir



LEMBERAN FOTO:

NO	FOTO	FOTO
1.		
	<p data-bbox="703 831 887 853">AC ruangan tunggu pelayanan</p>	<p data-bbox="935 819 1203 842">Kapas angin pada ruang tunggu saat istirahat</p>
2.	<p data-bbox="424 909 683 931">2. penantian kabin, kursi ruang tunggu</p>	
3.	<p data-bbox="424 1207 660 1229">3. peralatan dan komputer lobby kantor</p>	<p data-bbox="935 1196 1107 1218">foto copy layanan di luar kantor</p>





c. Kesimpulan

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah menindaklanjuti rekomendasi perbaikan dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 sebanyak 100%.
2. Guna menjaga agar perbaikan tetap berlanjut, maka Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dapat melakukan strategi sebagai berikut:
 - a. Memaksimalkan pembaruan informasi pelayanan yang berlaku melalui media sosial/laman resmi atau Whatsapp Grup setiap hari/setiap ada perubahan jadwal pelayanan.
 - b. Melakukan evaluasi layanan petugas layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan minimal setiap bulan/minggu.
 - c. Memaksimalkan sarana prasarana yang ada dengan melakukan pemeliharaan dan pemantauan penggunaannya.

Kota Madiun, 15 September 2023
**Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
Kota Madiun**



PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN, PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK

Jalan Salak, Nomor 51, Madiun KP. 63131 Jawa Timur
Telepon 0351-4656111 Faksimili 0351-473737
Laman <http://www.madiunkota.go.id>

Madiun, // September 2023

Kepada Yth.
Kepala Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah Kota Madiun
di
Madiun

SURAT PENGANTAR

Nomor : 800/2635/401.104/2023

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Surat Pengantar tentang : Rencana tindak lanjut hasil Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Madiun Tahun 2023.	1 (satu) bendel	Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. **KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA MADIUN**

Sekretaris






LESTARI NURHANDAYANI, SKM.



Pembina Tk. I

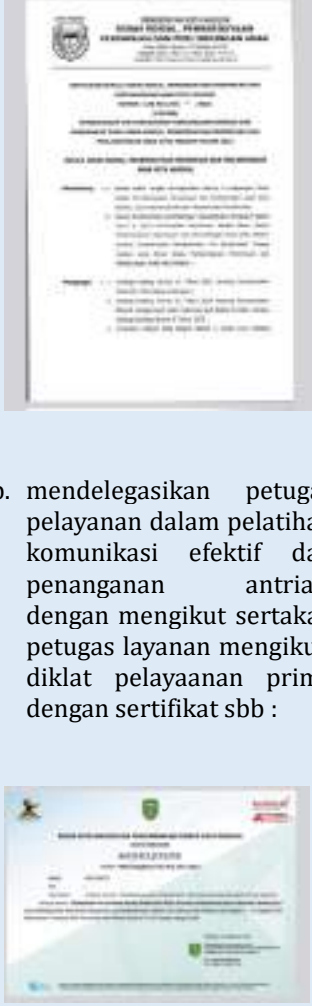


NIP 196605021989032010

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
1	Persyaratan	<p>a. Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait persyaratan pelayanan.</p> <p>b. Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</p> <p>c. Melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan terkait persyaratan bantuan yang harus disiapkan oleh masyarakat untuk memperoleh bantuan, agar masyarakat dapat memperoleh informasi terbaru dari pihak kecamatan dan kelurahan.</p> <p>d. Menyediakan <i>hotline</i> atau <i>call center</i> khusus untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait layanan yang diberikan khususnya terkait bantuan.</p>	<p>a. Telah dibuat leaflet, pamflet dan x banner tentang persyaratan pelayanan</p>  <p>b. Telah dibuat konten dalam bentuk video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online dgn tautan :</p> <p>Link tautan video di https://www.youtube.com/watch?v=Zk8QEJhsaow</p> <p>Link tautan video : https://www.youtube.com/watch?v=8SskBhpnvz4</p> <p>c. Telah Melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan terkait persyaratan bantuan yang harus disiapkan oleh masyarakat untuk memperoleh bantuan yang dilakukan bersamaan dengan Verval DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) di 27 Kelurahan, dengan data dukung sbb : PDF 1.C.1. bulan februari, 1.C2. Bulan Agustus</p> <p>d. Sudah ada <i>hotline</i> atau <i>call center</i> khusus untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait layanan. Dan dipasang di depan ruang pelayanan dgn data dukung sbb :</p> 	

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>a. Fisik : Membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan.</p> <p>b. Non Fisik : Membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.</p> <p>c. Melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan terkait prosedur bantuan yang harus dilaksanakan masyarakat untuk memperoleh bantuan, agar masyarakat dapat memperoleh informasi terbaru dari pihak kecamatan dan kelurahan.</p>	<p>a. 1. Sudah membuat pamflet, leaflet atau X banner terkait prosedur pelayanan. Leaflet/pamflet sudah ada dan diperbanyak</p>  <p>a.2 Service delivery standar pelayanan dilingkungan Dinas Sosial PPPA dengan tautan link sbb: https://dinsos.madiunkota.go.id/alur-pelayanan/spm/</p> <p>b. Sudah membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait prosedur pelayanan yang diupload di seluruh media online, dengan tautan sbb :</p> <p>Website : https://dinsos.madiunkota.go.id</p> <p>Fb : dinassosial_p3a_kotamadiun</p> <p>Instagram : @dinsospppa_kotamadiun</p> <p>c. 1. Sudah Melakukan sosialisasi ke perangkat kecamatan dan kelurahan dengan menerjunkan PSM dan PKH di kelurahan</p> <p>C.2. Sosialisasi dan veval di 27 Kelurahan dengan data penerima bansos dukung pdf terlampir sbb : 2.C1 Bulan Februari 2.C2. Bulan Agustus</p>  	

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
			PSM di tiap kelurahan yang melakukan sosialisasi terkait prosedur bantuan yang harus dilaksanakan masyarakat	
3	Waktu	<p>a. Jika memungkinkan menambah jumlah petugas pelayanan sehingga lebih banyak masyarakat yang bisa dilayani dalam waktu yang lebih singkat.</p> <p>b. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan. Menggunakan data dan umpan balik/<i>feedback</i> dari masyarakat untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan waktu pelayanan.</p> <p>c. Melaksanakan kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> (pelayanan prima), untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.</p>	<p>a. jumlah petugas pelayanan semula 1 org sekarang ada 2 org di Ruang Pelayanan dan juga Ada Tagana dan PKH yang siap memberikan bantuan pelayanan.</p>  <p>Jumlah Peltugas di SLRT</p>  <p>TAGANA</p> <p>b. sudah ada jadwal tersendiri untuk evaluasi pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan, salah satunya sbb :</p> <p>3.B.1. FKP Februari 2023 3.B.2. FKP Maret 2023</p> <p>c. sudah menugaskan petugas Pelayanan untuk mengikuti pelatihan Pelayanan Prima yang dilakukan oleh BPSDM Kota Madiun dgn bukti sertifikat sbb :</p>  <p>MISTANTO Sertifikat Petugas SLRT yang mengikuti pelatihan Pelayanan Prima</p>	

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
4	Produk spesifikasi jenis layanan	<p>a. Melakukan validasi data penerima bantuan apakah benar-benar layak dan memenuhi kriteria untuk mendapat bantuan.</p> <p>b. Memberikan informasi atau pemberitahuan melalui kelurahan dan kecamatan, karena jika dilakukan secara online saja, masyarakat yang jarang menggunakan handphone sedikit kesulitan.</p>	<p>a. Sudah dilakukan validasi data penerima bantuan yang benar-benar layak dan memenuhi kriteria untuk mendapat bantuan, melalui verval data di 27 kelurahan dengan periode waktu setahun 2 kali dengan data PDF sbb :</p> <p>4.A.1. Verval Bulan Februari 2022</p> <p>4.A.2.Verval Bulan Agustus 2022</p> <p>b. Memberikan informasi atau pemberitahuan melalui kelurahan dan kecamatan, secara offline bersamaan dengan acara Sosialisasi dan verval data di 27 Kelurahan dengan data dukung PDF sbb :</p> <p>4.B.1. Sosialisasi dan verval Bulan Februari 2022</p> <p>4.B.2. Sosialisasi dan verval Bulan Agustus 2022</p>	
5	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Melaksanakan pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai.</p>	<p>a. 1. Sertifikat pemberian <i>reward</i> dan <i>punishment</i> untuk meningkatkan kinerja pegawai non ASN</p>  <p>5.A.2 SK Penetapan pegawai berprestasi non ASN Tahun 2022</p>  <p>5.A.3 SK Kepala Dinas Pembentukan Tim Penerimaan Penghargaan Reward Dan Punishment</p>	

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		<p>b. Melakukan atau mendelegasikan petugas pelayanan dalam pelatihan komunikasi efektif dan penanganan antrian. Hal ini dapat membantu para petugas agar lebih efisien dalam membantu masyarakat dan mengatasi situasi antrian yang rumit dan panjang.</p>	<p>b. mendelegasikan petugas pelayanan dalam pelatihan komunikasi efektif dan penanganan antrian, dengan mengikut sertakan petugas layanan mengikuti diklat pelayanan prima dengan sertifikat sbb :</p> 	
6	Perilaku pelaksana	<p>- Mengajarkan petugas tentang pentingnya memiliki sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat. Sikap yang ramah dan penuh perhatian akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.</p>	<p>Sudah memberikan arahan tentang sikap ramah kepada petugas, peduli terhadap masyarakat dengan mengikut sertakan pelatihan pelayanan prima dengan bukti sertifikat terlampir sbb :</p> 	
7	Sarana dan Prasarana	<p>a. Menata lahan parkir dan jika memungkinkan memperluas tempat parkir serta diberikan kanopi untuk parkir pengguna layanan.</p>	<p>a. Telah menata lahan parkir dan memperluas tempat parkir serta kanopi untuk parkir pengguna layanan. Dengan bukti Foto sbb :</p> 	

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan	Tindak Lanjut/Klarifikasi OPD	Status Penyelesaian
		<p>b. Jika memungkinkan menambah ac atau kipas angin di ruang tunggu agar suasana ketika ramai tidak terlalu panas.</p> <p>c. Jika memungkinkan memperlebar ruang tunggu, baik dengan menata area ruang tunggu atau mempertimbangkan menambah kursi di ruang tunggu.</p>	 <p>b. 1. Sudah ada ac di ruang tunggu dalam, dan kipas angin di ruang tunggu</p>  <p>b,2. Sudah ada kipas angin di ruang tunggu luar</p>  <p>c. sudah dilakukan penambahan kursi untuk di ruang tunggu dan beserta fasilitasnya kipas angin dan TV, Wifi, charger</p>  	



StatsMe

