

SURVEI **KEPUASAN MASYARAKAT**

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI
TAHUN 2021



DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati Tahun 2021

Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan kepada Masyarakat oleh Aparatur Pemerintah perlu terus ditingkatkan sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah, sehingga tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Harapan kami Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI



Drs. SUDIYONO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19630615 198903 1 015

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	1
C. SASARAN.....	2
D. RUANG LINGKUP KEGIATAN	2
E. MANFAAT	2
BAB II GAMBARAN UMUM / PROFIL.....	3
A. PERANGKAT DAERAH.....	3
B. LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SKM.....	7
C. LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	9
BAB III ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	13
A. DATA RESPONDEN.....	13
B. ANALISA HASIL SURVEI	15
C. RENCANA TINDAK LANJUT	16
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
1. DAFTAR KUESTIONER SKM	
2. PENGOLAHAN DATA NILAI PERSEPSI RESPONDEN	
3. SUSUNAN TIM PENYUSUN SKM	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
2. Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	13
3. Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
4. Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	14
5. Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	14
6. Tabel 6	Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat	15
7. Tabel 7	Rencana Tindak Lanjut.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang beragam, aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan landasan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala

2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan
6. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

C. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

E. MANFAAT

Dengan dilakukan SKM 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 Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. PERANGKAT DAERAH

TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pati Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati.

Berdasarkan Perda tersebut Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati merupakan unsur pelaksana tugas tertentu Pemerintah Daerah di Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Desa yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Pati Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati masing-masing struktur mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana berikut :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam menjalankan Tugasnya mempunyai fungsi :

- a. merumuskan program dibidang pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa ;
- b. perumusan kebijakan operasional pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa ;
- c. perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat ;
- d. penyelenggaraan koordinasi usaha-usaha dibidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa ;
- e. pembinaan dan penerangan kepada masyarakat ;
- f. pembinaan dan pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan ekonomi masyarakat sumber daya alam, dan teknologi tepat guna serta penanggulangan kemiskinan ;
- g. pembinaan pengembangan kapasitas kelembagaan dan bimbingan keswadayaan masyarakat ;
- h. pembinaan penyelenggaraan administrasi desa / kelurahan ; dan

- i. pembinaan dan bimbingan kelompok jabatan fungsional.

2. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris. Sekretariat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas pokok menyiapkan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan program, keuangan, umum dan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat dan organisasi serta pengkoordinasian perencanaan dan pelaporan bidang di lingkungan Dinas. Sekretariat dalam menjalankan tugasnya mempunyai fungsi:

- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional kesekretariatan / ketatausahaan ;
- b. pengkoordinasian Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa penyiapan bahan penyusunan perencanaan ;
- c. pengkoordinasian penyiapan bahan perumusan kebijakan umum dan teknis operasional bidang pemberdayaan masyarakat dan desa ;
- d. pengkoordinasian penyelenggaraan tugas dinas ;
- e. penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis dinas ;
- f. pengkoordinasian penyiapan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan tugas Badan ; dan
- g. pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum.

3. Kepala Bidang Pengembangan Desa dalam menjalankan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan seksi Kerjasama Antar desa dan pengembangan Kawasan perdesaan dan Seksi Administrasi dan informasi desa;
- b. pengelolaan, penyelenggaraan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pelaksanaan kegiatan seksi Kerjasama Antar desa dan pengembangan Kawasan perdesaan dan Seksi Administrasi dan informasi desa;
- c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Kepala Bidang Pembinaan Kemasyarakatan dalam menjalankan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan seksi Pembinaan lembaga kemasyarakatan dan Seksi Pembinaan Gotong royong dan kerukunan masyarakat;

- b. pengelolaan, penyelenggaraan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pelaksanaan kegiatan seksi Pembinaan lembaga kemasyarakatan dan Seksi Pembinaan Gotong royong dan kerukunan masyarakat;
- c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

5. Kepala Bidang Pengembangan Ekonomi dan Teknologi Tepat Guna dalam menjalankan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan seksi Pengembangan Lembaga Ekonomi dan Kelompok Masyarakat dan Seksi Pengembangan Kapasitas Masyarakat dan Teknologi Tepat Guna;
- b. pengelolaan, penyelenggaraan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pelaksanaan kegiatan seksi Pengembangan Lembaga Ekonomi dan Kelompok Masyarakat dan Seksi Pengembangan Kapasitas Masyarakat dan Teknologi Tepat Guna;
- c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. Kepala Bidang Pembangunan Desa dalam menjalankan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan kegiatan seksi Sarana Prasarana dan Pelayanan Dasar Desa dan Seksi Pengembangan Sumber daya alam dan penataan lingkungan;
- b. pengelolaan, penyelenggaraan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pelaksanaan kegiatan seksi Sarana Prasarana dan Pelayanan Dasar Desa dan Seksi Pengembangan Sumber daya alam dan penataan lingkungan;
- c. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

STRUKTUR ORGANISASI

Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati terdiri dari :

- 1. Kepala Dinas.
- 2. Sekretaris.
 - 2.1. Kepala Sub Bagian Program.
 - 2.2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - 2.3. Kepala Sub Bagian Keuangan.
- 3. Bidang Pengembangan Desa .
 - 3.1. Kepala Seksi Kerjasama Antar desa dan pengembangan Kawasan perdesaan.

- 3.2. Kepala Seksi Administrasi dan informasi desa.
- 4. Bidang Pembinaan Kemasyarakatan.
 - 4.1. Kepala Seksi Pembinaan lembaga kemasyarakatan.
 - 4.2. Kepala Seksi Pembinaan Gotong royong dan kerukunan masyarakat.
- 5. Bidang Pengembangan Ekonomi dan Teknologi Tepat Guna.
 - 5.1. Kepala Seksi Pengembangan Lembaga Ekonomi dan Kelompok Masyarakat.
 - 5.2. Kepala Seksi Pengembangan Kapasitas Masyarakat dan Teknologi Tepat Guna.
- 6. Bidang Pembangunan Desa.
 - 6.1. Kepala Seksi Sarana Prasarana dan Pelayanan Dasar Desa.
 - 6.2. Kepala Seksi Pengembangan Sumber daya alam dan penataan lingkungan.

B. LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SKM

I. Persiapan Survei

a. Penetapan Pelaksana

Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

1) Pengarah.

2) Pelaksana :

a) Ketua.

b) Anggota

3) Sekretariat

b. Penyiapan Bahan Survei

1) Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

2) Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner terbagi dalam :

a) Bagian Pertama

Berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b) Bagian Kedua

Berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

a. Penetapan Jumlah Responden

Jumlah kuesioner yang dibagikan ke lapisan masyarakat sebagai

responden dengan jumlah sebanyak 150 responden dengan teknik *simple random sampling* yaitu responden dipilih secara acak saat melakukan kunjungan ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

C. LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

1. Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji sebanyak 9 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	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

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3) Pengujian kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing - masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x

$$\text{Nilai Dasar X} \times 25 = y$$

b. Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu Pelayanan)

c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan
- b. Pelaksanaan pengumpulan data
- c. Pengolahan data indeks
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. DATA RESPONDEN

Data responden yang diperoleh dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati Tahun 2021 dapat diklasifikasikan atau dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Jumlah kuestioner yang dibagikan ke lapisan masyarakat sebagai responden dengan jumlah sebanyak 150 responden.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	18 - 25	39	26,00 %	
2.	26 - 40	65	43,33 %	
3.	41 - 55	42	28,00 %	
4.	56 - 60	4	2,67 %	
5.	61>	0	0,00 %	
Jumlah		150	100 %	

Berdasarkan Tabel 2 diatas responden berdasarkan umur terbanyak pada 26-40 tahun sebanyak 65 orang dengan prosentase 43,33%. Sedangkan jumlah responden berdasarkan umur paling sedikit diatas 56-60 tahun sebanyak 4 orang dengan prosentase 2,67%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	Laki-laki	118	78,67 %	
2.	Perempuan	32	21,33 %	
Jumlah		160	100 %	

Berdasarkan Tabel 3 diatas responden laki – laki sebanyak 118 dengan prosentase 78,67%. Sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 32 orang dengan prosentase 21,33%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	SMA	72	48,00 %	
2.	D I	0	0,00 %	
3.	D III	8	5,33 %	
4.	S I	67	44,67 %	
5.	S II	3	2,00 %	
6.	S III	-	-	
Jumlah		150	100 %	

Berdasarkan Tabel 4 diatas diketahui bahwa dari 150 responden, jumlah responden tertinggi berdasarkan jenis pendidikan SMA sebanyak 72 orang dengan prosentase 48,00% dan jumlah responden terendah berdasarkan jenis pendidikan yaitu S2 sebanyak 3 orang dengan prosentase 2,00%.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentasi	Keterangan
1.	Kepala Desa / Perangkat Desa	89	59,33 %	
2.	ASN	22	14,67 %	
3.	Swasta	19	12,67 %	
4.	Wirausaha	8	5,33 %	
5.	Mahasiswa	12	8,00 %	
Jumlah		150	100 %	

Berdasarkan Tabel 5 diatas diketahui bahwa dari 150 responden, jumlah responden tertinggi berdasarkan jenis pekerjaan Kepala Desa/Perangkat Desa sebanyak 89 orang dengan prosentase 59,33% dan jumlah responden terendah berdasarkan jenis pekerjaan yaitu Wirausaha sebanyak 8 orang dengan prosentase 5,33%.

B. ANALISA HASIL SURVEI

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati tercantum dalam Tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	(X 0,111)
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.31	0.368
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.27	0.363
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.25	0.360
4	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.	4.00	0.444
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3.27	0.363
6	Kompetensi / kemampuan Petugas dalam pelayanan.	3.28	0.364
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.30	0.366
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.11	0.345
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.13	0.347
NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN			3.320

SKM UNIT PELAYANAN / SKPD	:	83,010
MUTU PELAYANAN	:	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	BAIK

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati, unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu :

1. Kualitas sarana dan prasarana
2. Penanganan pengaduan pengguna layanan

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan Data SKM, perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga sksn menggambarkan hasil yang obyektif dari SKM tersebut. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan- perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.

Penentuan perbaikan harus 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 dapat dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
1.	Sarana Prasarana	1. Pengadaan Kursi Tunggu dan Ruang Tunggu					Kepala Dinas
		2. Sarana Layanan Untuk Disabilitas					
		3. Pengadaan kendaraan dinas/operasional					
		4. Pengadaan Sarana Bermain Anak, Ruang Menyusui, Kantin					
		5. Pengadaan komputer dan kelengkapannya					
2.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	1. Sosialisasi Tim Penanganan Pengaduan					Kepala Dinas
		2. Koordinasi dengan bidang terkait penyelesaian permasalahan					
		3. Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat					

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati Tahun 2021 sebagai berikut :

1. Nilai SKM konversi sebesar 83, 010 yang berarti masuk dalam kategori unit pelayanan "Baik" dengan mutu pelayanan "B".
2. Selama pelaksanaan survey Januari s/d. September 2021 telah terhimpun data sejumlah 150 responden.
3. Nilai kinerja SKM terendah adalah Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U8) dengan NRR 3,11, sedangkan kinerja SKM tertinggi adalah Unsur Biaya/Tarif (U4) dengan NRR 4,00.

B. SARAN

Upaya – upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya tidak baik / kurang baik.

1. Adanya upaya untuk perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penanganan pengaduan pengguna layanan agar dilakukan perubahan dengan mengaktifkan Tim Pengaduan Masyarakat sehingga masalah – masalah yang dilaporkan masyarakat dapat terlayani dengan baik.
3. Survei ini agar terus dilaksanakan dengan rutin, sehingga petugas layanan dapat meningkatkan kualitas dan dapat melayani pemohon/masyarakat dari berbagai latar belakang.

Pati, Oktober 2021.

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI


Drs. SUDYONO, MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19630615 198903 1 015

LAMPIRAN – LAMPIRAN

- 1. DAFTAR KUESTIONER SKM**
- 2. PENGOLAHAN DATA NILAI PERSEPSI RESPONDEN**
- 3. SUSUNAN TIM PENYUSUN SKM**
- 4. PENETAPAN HASIL SKM**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN

PERANGKAT DAERAH :

KABUPATEN PATI TAHUN 2021

IDENTITAS RESPONDEN

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Layanan yang diterima :

Contoh : pelayanan surat, adm.keuangan, koordinasi, konsultasi, adm. hibah dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanannya. Tidak sesuai. Kurang sesuai. Sesuai. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. Tidak mudah. Kurang mudah. Mudah. Sangat mudah.	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Tidak cepat. Kurang cepat. Cepat. Sangat cepat.	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Sangat mahal. Cukup mahal. Murah. Gratis.	1 2 3 4	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	1 2 3 4
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai. Sangat sesuai	1 2 3 4			

LAYANAN

Fax

NILAI UNSUR PELAYANAN

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

46	4	4	4	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	4	3	3	4	4	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	4	4	4	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4
53	4	4	4	4	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3
55	3	4	3	4	4	4	4	3	3
56	4	4	4	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	4	3	4	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	2	3	4	3	3	3	3	3
60	3	2	2	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	3	4	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	4	3	3	3
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	4	4	4	3	3	3	3
73	3	4	4	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	4	3	4	3	3	3	2	3
77	4	4	4	4	4	4	3	3	4
78	4	3	4	4	3	3	4	3	3
79	3	4	3	4	4	3	4	3	3
80	4	3	4	4	4	4	4	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	4	3	3	3	3	3
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	4	4	3	4	3	3	3
87	4	3	3	4	4	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	2	3
89	3	3	4	4	3	3	3	3	3
90	3	3	4	4	4	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	3	3
92	3	3	3	4	4	3	3	3	3
93	3	4	4	4	4	4	4	3	3
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	4	3	4	4	3	4	3	3	3


96	4	3	3	4	4	3	4	3	2
97	4	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	4	4	4	4	4	4	4	2
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	4	3	4	4	4	3	4	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	4	3	3	4	4	3	4	3	3
103	3	4	3	4	3	4	4	3	3
104	4	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	3	3	4	4	3	4	4	3	3
107	3	3	3	4	4	3	3	3	3
108	3	4	3	4	4	4	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	4	4	3	4	4	3	4	3	3
111	3	4	3	4	3	4	3	3	3
112	3	3	3	4	4	3	3	3	4
113	4	3	3	4	3	4	3	3	3
114	3	3	4	4	3	3	4	3	3
115	4	4	3	4	3	4	3	3	3
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	4	4	3	4	4	4	4	4	3
120	3	4	4	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	4	3	4	4	3	4	3	3	3
123	3	3	4	4	3	3	3	3	3
124	4	4	3	4	4	4	4	3	3
125	3	4	3	4	4	4	4	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	3	3	3	4	4	3	3	3	3
128	4	4	4	4	3	3	4	3	3
129	3	4	3	4	4	4	4	3	3
130	4	3	4	4	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	4	3	3	3	3
132	4	3	4	4	4	3	4	4	3
133	3	4	3	4	4	3	3	3	3
134	4	3	3	4	3	4	4	3	3
135	3	4	3	4	3	4	4	4	4
136	4	3	4	4	4	3	3	3	4
137	4	4	3	4	3	4	3	3	4
138	4	3	4	4	4	3	4	4	3
139	3	3	4	4	3	3	3	3	4
140	4	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	4	4	3	4
142	4	4	4	4	4	3	4	3	4
143	3	3	4	4	3	3	4	3	3
144	4	4	3	4	4	4	4	4	3
145	4	3	4	4	3	4	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	3	4
147	4	4	4	4	3	4	4	3	4

148	4	3	4	4	3	3	4	3	3
149	3	3	3	4	4	4	3	3	3
150	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Nilai per Unsur	497	490	487	600	491	492	495	466	469
Per Unsur = Jml nilai Unsur : Jml kuesioner terisi	3,31	3,27	3,25	4,00	3,27	3,28	3,30	3,11	3,13
tertimbang per unsur R per unsur X 0,111	0,368	0,363	0,360	0,444	0,363	0,364	0,366	0,345	0,347

Nilai IKM : 83,010
 Mutu Pelayanan : B
 Kinerja Unit Layanan : Baik

Keterangan :
 s.d U9 : Unsur Pelayanan
 R : Nilai rata-rata
 M : Indeks Kepuasan Masyarakat
) : jumlah NRR IKM tertimbang
 : IKM unit pelayanan x 25

Pati, Oktober 2021
 KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
 MASYARAKAT DAN DESA
 KABUPATEN PATI


Drs. SUDIYONO, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19630615 198903 1 015



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI**

Telp.(0295) 381582,
Fax.(0295) 384518

Jl. Raya Pati – Kudus Km 4 P A T I Kode Pos 59163
Website: <http://dispermades.patikab.go.id>
E-mail : dispermades@patikab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI**

NOMOR : 800/ 018 / 11 /2021

T E N T A N G

**PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA TAHUN 2021**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat;
 - b. bahwa masyarakat berhak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan public dan perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dan terkelolanya pengaduan masyarakat dengan baik, perlu ditunjuk Petugas dimaksud;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa selaku Pejabat Pengguna Anggaran tentang Petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati

KEDUA : Tim Penyusun Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pendampingan kepada pemohon yang mendapatkan pelayanan untuk mengisi kuesioner SKM melalui aplikasi SKM atau kuesioner Kabupaten Pati;
- b. Mengumpulkan hasil kuesioner SKM yang telah diisi pemohon;
- c. Menyampaikan hasil kuesioner SKM.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Pati.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pati

Pada tanggal : 15 - Januari - 2021

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI**




Drs. SUDIYONO, MM
Pembina Utama Muda
NIP.19630615 198903 1 015

LAMPIRAN : Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan
Masyarakat dan Desa Kab. Pati tentang
Pembentukan Tim Survei Kepuasan
Masyarakat
Tanggal :
Nomor : 800/018 / I / Tahun 2021

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI**

Kedudukan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas
Penanggung Jawab	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Ketua	Sekretaris Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Sekretaris	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
Koordinator	1. Kabid Pengembangan Desa 2. Kabid Pembangunan Desa 3. Kabid Pembinaan Kemasyarakatan Desa 4. Kabid Pengembangan Ekonomi dan Teknologi Tepat Guna
Anggota	2 Staf Umum dan Kepegawaian

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI**


Drs. SUDIYONO, MM
Pembina Utama Muda
NIP.19630615 198903 1 015



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Jl. Raya Pati – Kudus Km. 4 Pati Kode Pos 59163
Telp.(0295) 381582 Website : <http://dispermades.patikab.go.id>
Fax.(0295) 384518 E-Mail : dispermades@patikab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI

NOMOR : 800/ 037 / X / 2021

TENTANG

PENETAPAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN PATI

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI

- ang : a. bahwa untuk membantu kinerja pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati kepada masyarakat pada Tahun 2021, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat ;
- b. bahwa dalam rangka mengetahui kinerja pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati kepada masyarakat pada Tahun 2021 sebagaimana dimaksud huruf a telah dilaksanakan kegiatan pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a. dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati tentang Penetapan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati ;
- gat : 1. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 No 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038) ;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357) ;
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
4. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN./2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

6. Peraturan Bupati Pati Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021;
7. Peraturan Bupati Pati Nomor 57 Tahun 2021 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kabupaten Pati Tahun Anggaran 2021.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

ESATU :

Menetapkan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati Tahun 2021 sebesar 83,010 dengan mutu Pelayanan Berkategori B (Baik) ;

EDUA :

Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Pati

Pada tanggal : 25 Oktober 2021

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAN
MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PATI**



Drs. SUDIYONO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19630615 198903 1 015

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK EKSTERNAL TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : DINAS PEMBERDAYAN MASYARAKAT DAN DESA KAB. PATI
 SKPD : DISPERMADES
 LOKASI : Jl. Raya Pati – Kudus Km. 4 Pati Kode Pos 59163
 TELEPON/FAX : Tlp (0295) 381582 / Fax (0295) 384518

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.31
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3.27
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.25
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4.00
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.27
6.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.28
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.30
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3.11
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.13
NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN		3.320


KM UNIT PELAYANAN / SKPD	:	DINAS PEMBERDAYAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN PATI
WAKTU PELAYANAN	:	83,010
ENERGI UNIT PELAYANAN	:	BAIK

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Unsur Pelayanan yang perlu ditingkatkan **):

1. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan.
2. Penanganan pengaduan pengguna layanan

KEPALA DINAS PEMBERDAYAN
 MASYARAKAT DAN DESA
 KABUPATEN PATI


Drs. SUDIYONO, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19630615 198903 1 015