



KEMENTERIAN SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KEMENTERIAN SOSIAL REPUBLIK INDONESIA
JANUARI – DESEMBER 2022



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Sosial Periode Bulan Januari s.d. Desember 2022.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan. Oleh sebab itu, kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Kementerian Sosial sebagai bahan perbaikan penyelenggara layanan kedepannya

Jakarta, Januari 2023



Harry Hikmat

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
BAB I Pendahuluan	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan	5
1.4 Manfaat	5
BAB II Metodologi Pengukuran	6
2.1 Metode	6
2.2 Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat	8
2.3 Tahapan Kegiatan Survey	8
BAB III Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	9
3.1 Responden	9
3.2 Hasil Pengolahan Data	11
BAB IV Kesimpulan dan Tindak Lanjut	19
4.1 Kesimpulan	19
4.2 Rencana Tindak Lanjut	19



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi dituntut mampu bersikap responsif dan adaptif terhadap berbagai perubahan dan dinamika yang berlangsung cepat di tengah-tengah masyarakat. Di tengah kemajuan dan cepatnya inovasi teknologi, masyarakat kini menemukan banyak informasi dan saluran untuk menyampaikan kebutuhan, tuntutan dan harapannya kepada penyelenggara layanan publik.

Lembaga publik termasuk Kementerian Sosial berkewajiban melayani dan memenuhi hak publik sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan dan regulasi lainnya yang berlaku. Untuk dapat menjawab dan memenuhi berbagai tuntutan, organisasi harus menyesuaikan diri dan melakukan perubahan secara berkesinambungan. Kemampuan organisasi pemerintah beradaptasi dengan kebutuhan publik, di antaranya ditentukan oleh seberapa tepat ia menangkap dan memahami aspirasi publik.

Untuk keperluan itu, organisasi pemerintah perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan peran dan kontribusi organisasi sejalan dengan tuntutan public dan dinamika lingkungan strategis. Evaluasi sejatinya merupakan upaya untuk mengetahui “di mana organisasi nyatanya berada” dan “di mana organisasi seharusnya berada”. Evaluasi akan menghasilkan data dan analisis tentang strength, weakness, opportunity dan threat (SWOT) yang pada gilirannya menjadi instrument untuk terus menjaga kinerja organisasi.

Selain kebutuhan strategis, evaluasi juga merupakan mandatory karena diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Aturan ini mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui sampai sejauh mana organisasi tersebut telah efektif melakukan perubahan menuju organisasi berkinerja tinggi.

Salah satu evaluasi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/stakeholders sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Sosial kepada seluruh unsur organisasi maupun masyarakat.

Tingkat kepuasan yang menjadi tolak ukur adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan penerima layanan. Hal ini merupakan peluang bagi organisasi untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi pemberi layanan. Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat maupun stakeholder akan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat maupun stakeholder akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat maupun stakeholder akan sangat puas, senang, atau bahagia. Masyarakat maupun stakeholder yang puas dapat memberikan komentar yang baik tentang organisasi publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuannya untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat melalui pelayanan umum maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan perbaikan. Sehingga pemerintah dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat dan stakeholder sebagai penerima layanan. Oleh karena itu pada periode bulan Januari s.d. Desember 2022 dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Kementerian Sosial melalui 5 unit kerja eselon 1 sebagai penyelenggara pelayanan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan

a. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat maupun stakeholder baik dari pusat maupun daerah sebagai pengguna layanan Kementerian Sosial.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan pada setiap unsur penilaian.

b. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 Manfaat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dalam layanan Kementerian Sosial;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Kementerian Sosial;
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
5. Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat pada hasil pelaksanaan layanan Kementerian Sosial.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Metode

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun oleh masing-masing unit kerja eselon 1 di Kementerian Sosial sesuai dengan layanan yang diberikan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 unsur penilaian yang terdiri dari:

Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Sistem, mekanisme dan prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Waktu penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
Biaya/tarif Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	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	Kompetensi pelaksana Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
Perilaku pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	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).

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017:

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interfal (NI)	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

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah mendapat bobot nilai tertimbang, kemudian dilakukan rekapitulasi dan skoring jawaban dengan menggunakan skala likert. Kemudian dihitung Skor IKM dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

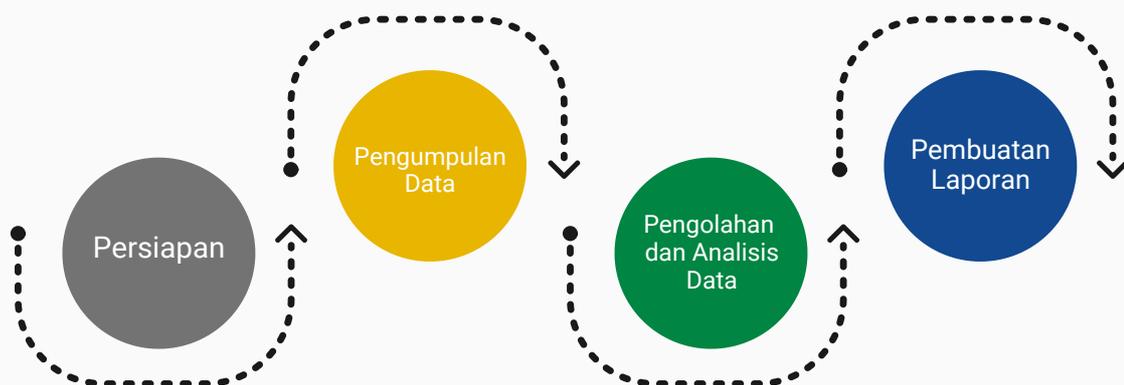
$$\text{Indeks Kepuasan Unit Pelayanan} \times 25$$

2.2 Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel Survei Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan tabel Morgan dan Krejcie. Namun pada Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Sosial tahun 2022, kuesioner disebar kepada masyarakat maupun stakeholder di masing-masing unit kerja eselon 1 yang berhubungan langsung dengan layanan Kementerian Sosial baik internal maupun eksternal seperti masyarakat, wartawan, lembaga legislatif, lembaga masyarakat, dan stakeholder lainnya.

2.3 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di Kementerian Sosial adalah sebagai berikut:



1. Tahap Persiapan

Penyusunan kuesioner dan penentuan target responden

2. Tahap Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner oleh seluruh responden

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Rekapitulasi dan pengolahan data serta penyusunan analisis

4. Tahap Pembuatan Laporan

penyusunan laporan hasil survei

BAB III

HASIL SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Responden

Survei dilaksanakan pada pelayanan di masing-masing unit kerja eselon 1 Kementerian Sosial. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepuasan masyarakat kepada responden yang menerima layanan secara langsung melalui aplikasi daring.

a. Sekretariat Jenderal

Responden dalam survei terdiri dari:

1. Biro Humas: wartawan, Lembaga legislatif, Lembaga masyarakat, dan stakeholder lainnya
2. Biro Keuangan: pegawai di lingkungan Kementerian Sosial
3. Biro Umum: internal dan eksternal Kementerian Sosial
4. Biro Perencanaan: Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, Masyarakat, Lembaga Internasional, Kementerian/Lembaga, Internal Kementerian Sosial
5. Biro Hukum: internal Kementerian Sosial, Kementerian/Lembaga lain, Organisasi Non Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Komisi VIII DPR RI
6. Biro OSDM: pegawai di lingkungan Kementerian Sosial
7. Pusdatin Kesos: ASN Kementerian Sosial baik di pusat maupun di Sentra/Sentra Terpadu/Balai, pendamping sosial, dinas sosial serta instansi/lembaga lainnya
8. Pusdiklatbangprof (Pusat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Profesi Kementerian Sosial RI) terdiri dari BBPPKS Regional I-VI, dan Poltekesos Bandung sehingga responden terdiri dari pengguna pelayanan pendidikan, tenaga kesejahteraan masyarakat dan penerima manfaat layanan sosial

b. Ditjen Rehsos

Responden pada survei ini terdiri dari:

1. Penerima Manfaat pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial (4 Unit Sentra Terpadu dan 27 Sentra yang tersebar di seluruh Indonesia)
2. Sekretariat Ditjen Rehabilitasi Sosial: ASN dan PPNPN di lingkungan Ditjen Rehsos

c. Ditjen Linjamsos

Responden dalam survei terdiri dari:

1. Direktorat Jaminan Sosial: Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (KPM PKH)
2. Direktorat PSKBA: Dinas Sosial, korban bencana alam, dan TAGANA
3. Direktorat PSKBS NA: Dinas Sosial, korban bencana sosial non-alam dan Pordam
4. Sesditjen: seluruh ASN di lingkungan Ditjen Linjamsos

d. Ditjen Dayasos

Responden dalam survei terdiri dari pegawai di lingkungan Kementerian Sosial, K/L, masyarakat, organisasi non-pemerintah, pemerintah daerah, Pilar Sosial Kelembagaan, Pilar Sosial Perorangan

e. Inspektorat Jenderal

Responden dalam Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal berasal dari internal Kementerian sosial yang terdiri dari seluruh perwakilan Unit Kerja Eselon I. Hal tersebut karena jenis layanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal berupa pengawasan internal di lingkungan Kementerian Sosial.

Tabel 3.1 Responden Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unit Kerja	Jumlah
1	Sekretariat Jenderal	6.425
2	Ditjen Rehsos	3.195
3	Ditjen Linjamsos	10.382
4	Ditjen Dayasos	1.066
5	Inspektorat Jenderal	143
	Total	21.211

3.2 Hasil Pengolahan Data

Adapun tingkat kepuasan masyarakat di unit kerja eselon 1 Kementerian Sosial diperoleh melalui hasil survei sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Layanan pada Unit Kerja

No.	Unit Kerja	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Sekretariat Jenderal	3,508	87,71	Baik
2	Ditjen Rehsos	3,543	88,58	Sangat Baik
3	Ditjen Linjamsos	3,610	90,25	Sangat Baik
4	Ditjen Dayasos	3,646	91,13	Sangat Baik
5	Inspektorat Jenderal	3,722	93,05	Sangat Baik
	Kementerian Sosial	3,605	90,14	SANGAT BAIK

Tabel tersebut menunjukkan hasil yang diperoleh oleh Kementerian Sosial dalam Indikator Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kementerian Sosial, yaitu 3,605 atau nilai konversi 90,14 dengan nilai kualitas SANGAT BAIK. Nilai tersebut didapat dari rerata nilai tiap unit kerja dimana diambil dari pengolahan data unsur-unsur pelayanan yang dapat dijadikan untuk perbaikan kinerja.

Untuk melihat lebih rinci akan capaian nilai kepuasan masyarakat, akan diuraikan capaian dari tiap unit kerja eselon 1 Kementerian Sosial.

3.2.1 Sekretariat Jenderal

Sekretariat Jenderal meliputi 8 (delapan) unit kerja yaitu Biro Humas, Biro Keuangan, Biro Umum, Biro Perencanaan, Biro Hukum, Biro OSDM, Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial (Pusdatin Kesos) dan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial.

Adapun ruang lingkup layanan dalam survei terdiri dari sebagai berikut.

1. Biro Humas meliputi layanan PPID, perpustakaan, pemberitaan, publikasi (cetak, elektronik, digital, media sosial), dan hubungan antarlembaga.
2. Biro Keuangan meliputi layanan manajemen keuangan, pembayaran gaji dan tunjangan kinerja serta pegawai satuan kerja meliputi layanan perbendaharaan dan penyusunan laporan keuangan

3. Biro Umum meliputi layanan BMN, kesehatan dan kebersihan, keamanan, serta kearsipan dan persuratan
4. Biro Perencanaan meliputi program dan anggaran, monitoring evaluasi pelaporan, pemberian rekomendasi penggunaan Tenaga Kerja Asing dan hibah barang luar negeri, kerja sama internasional dan perjalanan dinas luar negeri, konsultasi kebijakan/program penyelenggaraan kesos dan SPM bidang sosial, serta jabatan fungsional (Perencana dan Analis Kebijakan)
5. Biro Hukum meliputi layanan hukum, layanan bantuan hukum, dan layanan informasi hukum
6. Biro OSDM antara lain Asistensi Pengisian Penilaian Kinerja (SKP), Layanan Kenaikan Pangkat, Layanan Perpindahan Pegawai (Mutasi), Layanan Seleksi Terbuka, dan lainnya
7. Pusdatin Kesos meliputi layanan pengembangan sistem dan aplikasi, layanan penyediaan jaringan internet dan layanan konsultasi data
8. Pusdiklatbangprof meliputi pendidikan, pelatihan, dan pengembangan profesi.

Hasil survei kepuasan layanan Sekretariat Jenderal yang dilaksanakan pada 8 unit kerja eselon 2 menghasilkan rerata pada setiap unsur sebagai berikut:

Tabel 3.3 Tingkat Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Pelayanan	3,435	83,63	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,403	85,08	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,392	84,80	Baik
4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,923	98,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,421	85,53	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,470	86,75	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,442	86,05	Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,536	88,40	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,564	89,10	Sangat Baik
		3,508	87,71	Baik

Tabel tersebut menunjukkan hasil yang diperoleh oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Sosial dalam Indikator Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sekretariat Jenderal, yaitu 3,508 atau nilai konversi 87,71 dengan nilai kualitas BAIK. Nilai tersebut didapat dari rerata nilai tiap unit kerja dimana diambil dari pengolahan data unsur-unsur pelayanan yang dapat dijadikan untuk perbaikan kinerja.

Secara keseluruhan stakeholder Sekretariat Jenderal menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unit kerja sudah Baik. Walaupun jenis pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat membawa tantangan tersendiri namun masyarakat memberikan respon tinggi untuk layanan yang transparan dan tidak menimbulkan biaya. Sebaliknya, masyarakat yang mendapat pengalaman bersentuhan dengan petugas, aspek perilaku menjadi indikator penting.

Dari unsur-unsur tersebut dan opini dari para responden, tiap unit kerja di Sekretariat Jenderal secara menyeluruh akan melakukan evaluasi dengan terlebih dulu menyusun instrument evaluasi pelayanan.

3.2.2 Ditjen Rehsos

Ditjen Rehsos melalui 31 Sentra Unit Pelaksana Teknis (UPT) melaksanakan layanan multifungsi yakni menjangkau semua klaster rehabilitasi sosial mulai dari anak, lanjut usia, penyandang disabilitas, korban penyalahgunaan Napza serta tuna sosial, korban perdagangan orang, serta kelompok marjinal dan rentan lainnya.

Survei Kepuasan Layanan Ditjen Rehsos didapat dari hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan oleh 31 Sentra dengan hasil rerata tiap unsur sebagai berikut:

Tabel 3.4 Tingkat Kepuasan Layanan Ditjen Rehsos

No.	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Pelayanan	3,528	88,20	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,524	88,10	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,489	87,23	Baik
4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,777	94,43	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,516	87,90	Baik

6	Kompetensi Petugas	3,537	88,43	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,541	88,53	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,471	86,78	Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,505	87,63	Baik
		3,543	88,58	Sangat Baik

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari hingga Desember 2022, disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Ditjen Rehsos sudah Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata 88,58.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Ditjen Rehsos berupaya mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Peluang partisipasi dibuka secara obyektif karena layanan sosial tidak dapat diselenggarakan hanya oleh negara, namun juga bersama-sama dengan masyarakat sejalan dengan kompleksitas permasalahan yang berlangsung di tengah-tengah masyarakat. Banyak model penyelenggaraan layanan berbasis partisipasi masyarakat, di antaranya keterlibatan Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) yang membantu memperluas layanan kepada pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS).

Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian Ditjen Rehsos dengan meningkatkan terobosan, sejalan dengan arah kebijakan bagi sentra untuk menyelenggarakan multilayanan, maka sikap responsif menjadi unsur penting. Menindaklanjuti kebijakan ini, sentra secara aktif melakukan respon kasus terhadap PPKS yang menghadapi masalah sosial dan memerlukan layanan segera.

Ditjen Rehsos juga melakukan langkah nyata dengan memberikan dukungan kepada sentra sebagai unit pelaksana teknis (UPT) untuk meningkatkan layanan dengan berbasis inovasi. Beberapa langkah penting terkait hal tersebut adalah dengan meningkatkan aksesibilitas para penyandang disabilitas. Yakni di antaranya dengan menyediakan motor roda tiga, tongkat penuntun adaptif, telepon pintar, dan gelang pintar untuk penyandang disabilitas sensorik netra.

3.2.3 Ditjen Linjamsos

Ditjen Linjamsos meliputi 4 (empat) unit kerja yaitu Sekretariat Ditjen Linjamsos, Direktorat Jamsos, Direktorat PSKBA, dan Direktorat PSKBS NA. Ruang lingkup layanan dalam survei terdiri dari:

1. Layanan Program Keluarga Harapan di Direktorat Jaminan Sosial
2. Layanan Program Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam di Direktorat PSKBA
3. Layanan Program Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial dan Non Alam di Direktorat PSKBS NA
4. Layanan Dukungan Manajemen di Sekretariat Ditjen Linjamsos

Adapun tingkat kepuasan masyarakat pada keempat unit kerja Ditjen Linjamsos yang diperoleh rerata tiap unsur melalui hasil survei sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Tingkat Kepuasan Layanan Ditjen Linjamsos

No.	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Pelayanan	3,605	90,13	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,635	90,88	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,511	87,78	Baik
4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,564	89,10	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,605	90,13	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,627	90,68	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,627	90,68	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,646	91,15	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,669	91,73	Sangat Baik
		3,610	90,25	Sangat Baik

Tabel tersebut menunjukkan hasil yang diperoleh oleh Ditjen Linjamsos dalam Indikator Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Ditjen Linjamsos, yaitu 3,610 atau nilai konversi 90,25 dengan nilai kualitas A (Sangat Baik). Nilai tersebut didapat dari rerata nilai tiap unit kerja dimana diambil dari pengolahan data unsur-unsur pelayanan yang dapat dijadikan untuk perbaikan kinerja.

Dari unsur-unsur tersebut dan opini dari para responden, tiap unit kerja di Ditjen Linjamsos secara menyeluruh akan melakukan evaluasi dengan terlebih dulu menyusun instrumen evaluasi pelayanan.

Untuk meningkatkan pelayanan publik, Ditjen Linjamsos telah melakukan penataan dalam alur pelayanan publik baik pelayanan teknis maupun administratif. Yakni dengan memberikan kemudahan masyarakat dalam menerima layanan dengan tahapan dan rangkaian yang mudah dipahami dan dirasakan manfaatnya. Alur Pelayanan adalah alur yang harus dilalui dalam pemberian pelayanan suatu program, baik teknis maupun administratif.

Ditjen Linjamsos juga menekankan pentingnya penetapan prosedur bagi pemberi dan penerima layanan yakni dengan menerapkan inovasi dalam mempermudah layanan sehingga memberikan kemudahan saat menjalani tata cara dalam menerima dan memberikan layanan. Tidak kalah penting adalah waktu penyelesaian yang menjadi lebih singkat dan efisien dan juga terus meningkatkan kemampuan petugas pemberi layanan. Linjamsos secara rutin dan sistematis meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

3.2.4 Ditjen Dayasos

Ditjen Dayasos meliputi 5 (lima) unit kerja dengan masing-masing layanan sebagai berikut:

1. Sekretariat Ditjen meliputi layanan BMN, kearsipan, kehumasan, administrasi kepegawaian, hukum, perbendaharaan, dan kesekretariatan lainnya
2. Direktorat Pemberdayaan Kelompok Adat Terpencil (KAT) dan Kewirausahaan Sosial meliputi layanan KAT dan Pahlawan Ekonomi
3. Direktorat Pemberdayaan Kelompok Rentan meliputi layanan bansos sembako
4. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat meliputi izin penyelenggaraan PUB, izin penyelenggaraan UGB, izin tanda daftar LKS berskala nasional, layanan TMPN, tunjangan kehormatan Warakauri/KPN
5. Direktorat Potensi dan Sumber Daya Sosial meliputi layanan Badan Usaha/CSR, calon penerima Satyalencana Kebaktian Sosial, calon perintis kemerdekaan dan usulan janda/duda perintis kemerdekaan, pilar-pilar sosial, dan layanan Puskesmas/SLRT

Adapun tingkat kepuasan masyarakat pada kelima unit kerja Ditjen Dayasos diperoleh hasil survey rerata pada setiap unsur sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6 Tingkat Kepuasan Layanan Ditjen Dayasos

No.	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	3,620	90,51	Sangat Baik
2	Keramahan dan Kesopanan	3,694	92,34	Sangat Baik
3	Kompetensi/ Kemampuan Petugas	3,578	89,46	Sangat Baik
4	Kecepatan Layanan	3,645	91,12	Sangat Baik
5	Kemudahan Metode	3,672	91,82	Sangat Baik
6	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,620	90,49	Sangat Baik
7	Kesesuaian Persyaratan Data & Dokumen	3.687	92,17	Sangat Baik
		3,645	91,13	Sangat Baik

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Ditjen Dayasos nilai rata-rata yaitu 91,13 dengan predikat Sangat Baik. Nilai di lingkup Kementerian Sosial menunjukkan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik lebih baik.

3.2.5 Inspektorat Jenderal

Layanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal yakni audit, reuiu, evaluasi, pemantauan, dan pengawasan lainnya. Berikut merupakan hasil rerata dari setiap unsur Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal terhadap 143 responden.

Tabel 3.7 Tingkat Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal

No.	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Pelayanan	3,671	91,78	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,713	92,83	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,657	91,43	Sangat Baik
4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,664	91,61	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,706	92,66	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,832	95,80	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,636	90,91	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,678	91,96	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,937	98,43	Sangat Baik
		3,722	93,05	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan Inspektorat Jenderal pada tahun 2022 Nilai kepuasan stakeholder terhadap layanan Inspektorat Jenderal secara rata-rata sudah menunjukkan nilai 3,722 atau 93,05 atau Sangat Baik.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi materi survei, semua indikator menunjukkan rentang angka dari 90-98, atau tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori baik. Dengan angka terendah adalah unsur perilaku petugas dengan 90,91 dan tertinggi pada dukungan sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 98,43. Di lain pihak, layanan dari unsur kompetensi petugas mencapai angka rata-rata 95,80. Dapat dianalisis bahwa rata-rata kepuasan masyarakat masih bertumpu pada unsur sumber daya manusia (SDM), dimana perilaku petugas masih perlu mendapatkan penguatan. Sementara kompetensi sudah semakin memuaskan masyarakat. Dengan kata lain, penting untuk menelaah lebih lanjut tentang bagaimana pembinaan SDM tidak semata-mata berhenti pada peningkatan kompetensi namun juga aspek perilaku yang tidak kalah penting.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Secara umum kualitas pelayanan Kementerian Sosial yang diselenggarakan di 5 unit kerja eselon 1 dikategorikan “Baik” dengan nilai konversi 87,53 oleh para stakeholder maupun masyarakat penerima layanan.

Dari tinjauan umum terhadap seluruh unit kerja, catatan penting bahwa harapan terbesar reponden ada pada pelayanan yang mudah dan murah. Hal ini diindikasikan dari skor tinggi pada unsur-unsur layanan yang berbasis biaya, namun dengan pelayanan yang baik, layanan tersebut dibebaskan dari biaya. Merujuk pada data di atas, layanan tersebut di antaranya ada pada Biro Hukum dan Biro Keuangan yang menunjukkan skor tinggi pada layanan tersebut. Sebaliknya, unsur perilaku petugas juga menjadi fokus yang penting untuk diperhatikan sebab menempati skor yang tidak berada di puncak, meskipun tetap dalam kategori baik sebagaimana diindikasikan dari data Inspektorat Jenderal dan Biro Keuangan (Sekjen). Sementara layanan pada unit kerja yang berbasis dukungan sarana prasarana, menjadi kunci kepuasan layanan, sebagaimana terekam pada Pusat Data dan Informasi (Pusdatin).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan stakeholder ini, dengan melihat rata-rata dari unsur-unsur yang memiliki nilai kepuasan rendah, maka perlu dilakukan penguatan pada beberapa hal sebagai berikut:

- 4.2.1. Penguatan budaya kerja yang berorientasi pelayanan sehingga tercermin pada perilaku yang sesuai dengan harapan masyarakat
- 4.2.2. Memperluas dan memperkuat layanan yang murah, mudah, cepat dan menyentuh langsung permasalahan masyarakat
- 4.2.3. Memperkuat inovasi program dan layanan