



PEMERINTAH
KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



DINAS SOSIAL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan dan Manfaat	1
3. Metode Pengumpulan Data	2
4. Waktu Pelaksanaan	3
5. Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
1. Analisis Responden	4
2. Nilai IKM Unit Layanan	6
3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
4. Tren Nilai SKM	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2024	9
BAB IV KESIMPULAN	12

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara. Pelaksanaan SKM menggunakan link survei yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, dan terdiri atas 16 pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur penilaian dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring maupun daring.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan. Pengumpulan data menggunakan 9 pertanyaan dilaksanakan sampai dengan 30 September 2025, sedangkan pengumpulan data menggunakan 16 pertanyaan dilaksanakan mulai 2 Oktober 2025 sampai dengan 15 Nopember 2025.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan 9 unsur sejumlah 198 responden dan yang menggunakan 16 pertanyaan sejumlah 35 responden. Dengan demikian total responden yang memberikan jawaban sejumlah 233 responden.

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, 198 responden yang memberikan jawaban atas 9 pertanyaan dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	108	54,5%
		Perempuan	90	45,5%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	46	23,2%
		SD/Sederajat	109	55,1%
		SMP/Sederajat	16	8,1%
		SMA/Sederajat	27	13,6%
3	Umur	Dibawah 18 tahun	5	2,5%
		18 s/d 29 tahun	20	10,1%
		30 s/d 39 tahun	19	9,6%
		40 s/d 49 tahun	28	14,1%
		50 tahun keatas	126	63,6%

Adapun 35 responden yang memberikan jawaban atas 16 pertanyaan dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	21,4%
		Perempuan	10	28,6%

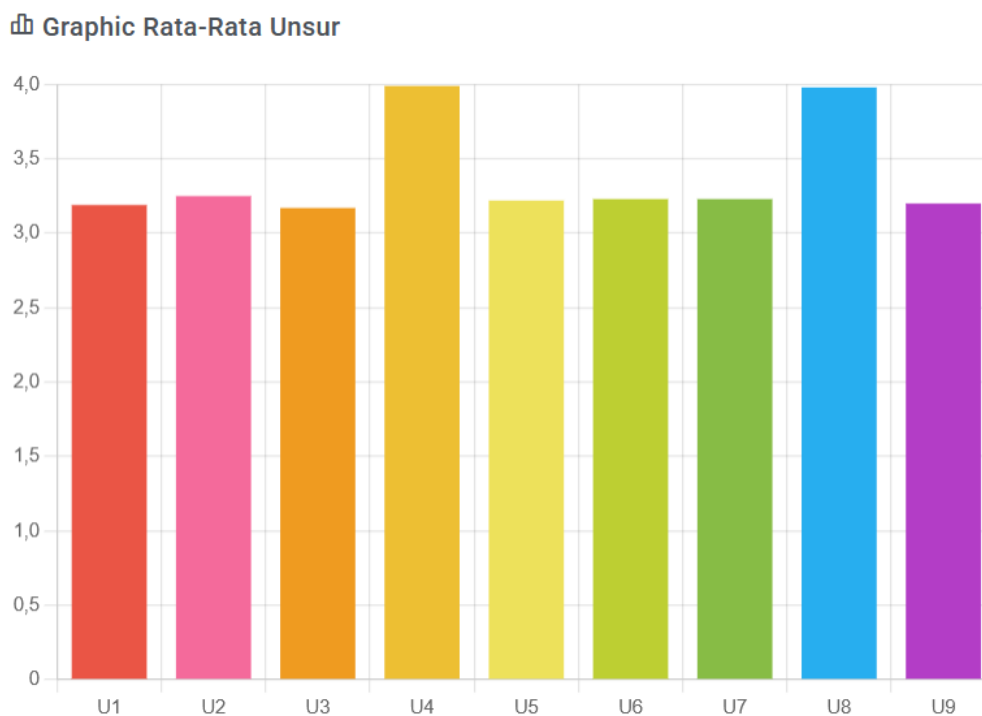
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	2,8%
		SD/Sederajat	1	2,8%
		SMP/Sederajat	1	2,8%
		SMA/Sederajat	13	37,1%
		Diploma	17	48,6%
		Sarjana	3	8,6%
3	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	30	85,7%
		Disabilitas	5	14,3%
4	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	4	80%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	1	20%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan

Nilai SKM per Unsur Pelayanan menggunakan 9 pertanyaan sebagai berikut :

	Persya ratan	Prose dur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Penga duan	Sarpras
Rata-rata IKM per unsur	3,19	3,25	3,17	3,99	3,22	3,23	3,23	3,98	3,20
IKM Unit Layanan	84,64								
Mutu Unit Layanan	BAIK								

Grafik Nilai SKM per Unsur



Nilai SKM per Unsur Pelayanan menggunakan 16 pertanyaan sebagai berikut :

	Persya ratan	Prose dur	Waktu	Biaya	Produk	Kompe tensi	Perilaku	Penga duan	Sarpras
Rata-rata IKM per unsur	3,27	3,30	3	3,24	3,18	3,09	3,33	3,27	3,27
IKM Unit Layanan	80,47								
Mutu Unit Layanan	BAIK								

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk layanan dan kompetensi petugas layanan merupakan 2 (dua) unsur pelayanan yang diberi penilaian rendah oleh penerima layanan. Aspek produk layanan mendapatkan nilai rata-rata 3,2 sedangkan kompetensi petugas layanan mendapatkan nilai rata-rata 3,16 yang merupakan nilai rata-rata terendah dari 9 (sembilan) unsur penilaian.

Rendahnya nilai produk layanan yang merupakan hasil penilaian dari kesesuaian antara persyaratan dengan jenis layanan yang diberikan. Hal ini cukup beralasan mengingat adanya perubahan kebijakan pelayanan kepesertaan jaminan kesehatan yang semestinya bisa langsung dilayani cukup dengan menggunakan KTP. Tetapi dalam prakteknya di beberapa tempat layanan masih membutuhkan persyaratan yang tidak sesuai dengan perubahan kebijakan tersebut.

Rendahnya nilai kompetensi petugas pelayanan ini berkaitan dengan pelayanan langsung kepada penerima layanan perorangan, terutama yang termasuk dalam kategori berkebutuhan khusus. Hal ini disebabkan tidak semua petugas layanan memiliki kemampuan yang baik dalam berinteraksi dengan penerima layanan dengan kategori berkebutuhan khusus. Selain itu rendahnya kompetensi petugas ini juga berkaitan dengan kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan arahan yang jelas kemana mereka harus berkonsultasi untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

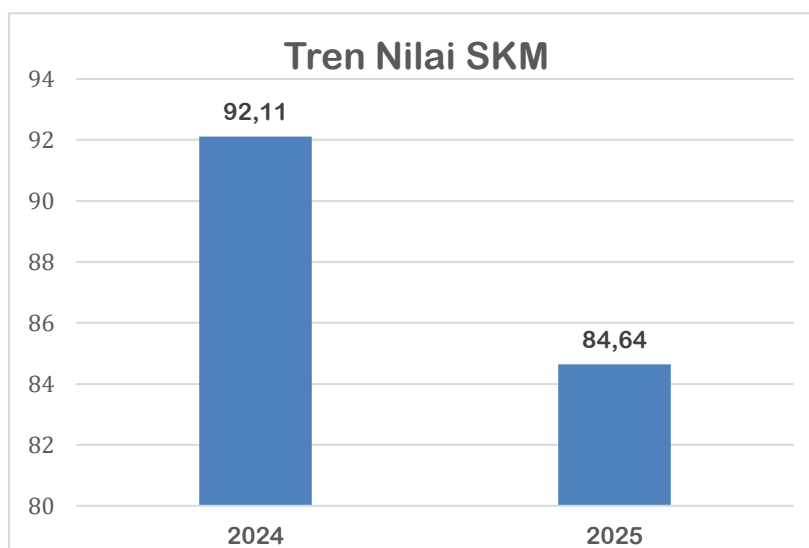
Pemerlu pelayanan yang datang ke Dinas Sosial, seringkali akan bertanya kepada pegawai yang lebih dulu ditemukan sebelum menuju ke loket layanan atau bidang teknis yang dituju. Petugas yang ditemui ini seringkali bukan staf pada bidang teknis yang dimaksud, sehingga tidak dapat memberikan penjelasan yang jelas tentang mekanisme layanan yang dibutuhkannya.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut untuk mengatasi kurang optimalnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Sosial. Rencana tindak lanjut ini ditujukan bukan semata-mata untuk meningkatkan nilai IKM, tetapi lebih pada upaya untuk memenuhi kebutuhan pemerlu layanan dan meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Sosial. Berikut adalah Rencana Tindak Lanjut yang disusun untuk memperbaiki pelayanan di Dinas Sosial.

No	Unsur Layanan	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
U5	Produk	Adanya ketidak sesuaian antara produk yang diharapkan dengan persyaratan yang dibutuhkan.	Evaluasi dokumen Standar Pelayanan dan SOP Pelayanan, serta mempublikasikan kepada pemerlu pelayanan
U6	Kompetensi	Adanya petugas atau Staf Dinas Sosial yang tidak dapat memberikan informasi yang jelas tentang mekanisme layanan yang dibutuhkan oleh pemerlu pelayanan.	Peningkatan Kapasitas Petugas Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara 2(dua) tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan adanya penurunan. Hal ini terjadi karena adanya perubahan beberapa faktor antara lain : perubahan mekanisme pelayanan pemberian bantuan yang bersumber dari Pemerintah Pusat dan masih rendahnya partisipasi penerima manfaat dalam memberikan penilaian atas unsur-unsur pelayanan yang dinilai dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024

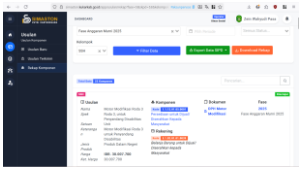
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,63
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59
3	Waktu Penyelesaian	3,55
4	Biaya/Tarif	3,92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	3,66
7	Perilaku Pelaksana	3,68
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,92
9	Sarana dan Prasarana	3,59

Memperhatikan data di atas, dapat terlihat bahwa unsur Kecepatan Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), dan Kompetensi Pelaksana (U6) merupakan unsur yang memerlukan intervensi lanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Unsur Sarana dan Prasarana (U9) juga memiliki nilai rendah tetapi tidak diperlukan intervensi lanjutan, mengingat tahun 2024 gedung kantor Dinas Sosial sedang mengalami rehab.

Berkenaan dengan masalah tersebut maka kami menyusun Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut :

Unsur Pelayanan	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut
(U3) Kecepatan Pelayanan	1. Alat Bantu yang dibutuhkan tidak terdaftar dalam Standar Harga terutama pada saat penyusunan APBD Murni 2024	Memastikan beberapa alat bantu yang belum termuat dalam SIPD, diusulkan dan bisa terdaftar di Standar Harga Satuan.
	2. Penyandang Disabilitas tidak mengetahui jenis alat bantu yang dapat disediakan oleh Dinas Sosial	Menyebarkan informasi tentang jenis alat bantu bagi Penyandang Disabilitas yang dapat disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara.
	3. Petugas pengusul tidak memahami jenis alat bantu yang tepat untuk penyandang disabilitas	Menyebarkan informasi tentang jenis disabilitas dan jenis alat bantu yang sesuai untuk membantu mobilitas penyandang disabilitas.
(U4) Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Kurang meratanya informasi yang diterima tentang proses pelayanan yang diberikan	Optimalisasi penyebaran informasi melalui media sosial Dinas Sosial (Canal Youtube, Website, Instagram) dan informasi melalui WA Grup dengan petugas lapangan tentang SOP Pelayanan Publik di Dinas Sosial, bahwa semua jenis pelayanan di Dinas Sosial tidak memungut biaya.
(U6) Kompetensi Petugas	Kurangnya pengetahuan petugas tentang prosedur pelayanan	Meningkatkan kapasitas petugas pelayanan tentang prosedur pemberian layanan kepada penerima manfaat.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut RTL	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Kecepatan	Mengusulkan alat bantu yang belum masuk SSH	SUDAH	Membuat usulan Motor modifikasi Roda 3 untuk kebutuhan Penyandang Disabilitas agar diakomodir dalam Standar Satuan Harga barang yang akan diserahkan kepada masyarakat, melalui aplikasi SIMASTON. Tantangan yang dihadapi dalam mengajukan usulan ini antara lain sulitnya mendapatkan rekanan yang memiliki ijin untuk mengadakan motor modifikasi roda 3, dan relatif sulitnya menemukan harga pembanding untuk motor modifikasi roda 3 bagi penyandang disabilitas.	 https://simaston.kukarkab.go.id/app/usulan/rekap?fase=5&skpd=53&kelompok=4
2	Biaya	Menyebarkan informasi tentang pelayanan Dinas Sosial BEBAS BIAYA (GRATIS)	SUDAH	Menyebarkan informasi tentang Standar Pelayanan dan SOP Dinas Sosial melalui akun media sosial resmi Dinas Sosial. Tantangan dalam hal ini adalah tidak semua pemerlu pelayanan Dinas sosial dapat mengakses media sosial.	 https://dinsos.kukarkab.go.id/index.php/2025/09/24/standar-pelayanan-publik/
3	Kompetensi	Peningkatan Kapasitas Petugas Pelaaan	SUDAH	Menyelenggarakan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pelayanan Publik bagi Staf Dinas Sosial, khususnya yang memberikan pelayanan secara alngsung kepada penerima manfaat. Kegiatan ini hanya dapat mengikutsertakan staf pelaksana pelayanan langsung, meskipun idealnya dapat diikuti oleh seluruh staf pelaksana. Habatan ayng dihadapi dalam kegiatan ini berkaitan dengan keterbatasan anggaran, sehingga kegiate tidak diikuti oleh seluruh staf pelaksana di Dinas Sosial.	 https://dinsos.kukarkab.go.id/index.php/2025/11/15/dinsos-kukar-gelar-pelatihan-peningkatan-kapasitas-pelayanan-publik-wujudkan-layanan-sosial-yang-responsif-dan-humanis/ 

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 233 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara. Jumlah ini dirasa kurang dapat mencerminkan pendapat penerima manfaat karena masih terdapat beberapa jenis layanan yang belum mendapatkan respon dari penerima manfaat.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **BAIK** dengan nilai IKM **84,64**. Meskipun demikian nilai ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2024 sebesar 92,11
- Unsur pelayanan yang mendapatkan prioritas perbaikan pada tahun 2025 yaitu Unsur Kesesuaian Produk dengan prosedur pelayanan, dan Unsur Kompetensi Pelaksana.
- Berdasarkan pelaksanaan Tindak Lanjut hasil SKM Tahun 2024, semua Rencana Tindak Lanjut yang disusun telah berhasil dilaksanakan. Sehingga tidak ada sisa RTL yang perlu dilanjutkan pelaksanaannya pada periode tahun 2026.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini disampaikan, untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tenggarong, 24 Nopember 2025

Pt. Kepala Dinas Sosial,


Drs. Yulandris Suherdian
NIP. 19680708 199403 1 013