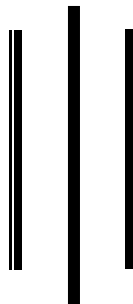


LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BATU BARA



**Jl. Besar Perupuk Dusun V Desa Perupuk
Kecamatan Lima Puluh Pesisir
Kode Pos 21255**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Responden dan Pengumpulan Data.....	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
BAB V	9
KESIMPULAN	9
LAMPIRAN	10
1. Kuesioner.	10
2. Hasil Olah Data SKM.....	12
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	13

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 Kabupaten Batu Bara maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Pelayanan Publik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara diolah berdasarkan petunjuk teknis Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi berbasis web yaitu SI SUKMA (Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat).

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di lokasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Pengumpulan hasil indeks kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Publik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara dilakukan 3 bulan sekali.

2.5 Penentuan Responden dan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden secara online melalui aplikasi berbasis web yaitu SI SUKMA (Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat) dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan pada Unit Pelayanan Publik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara.

2. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara langsung (online dan datang langsung) setelah menerima pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara.

BAB III

HASIL/ PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada bulan Januari s/d Juni 2026 yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	27 Orang	54%
		PEREMPUAN	23 Orang	46%
2	PENDIDIKAN	SD	33 Orang	66%
		SLTP	9 Orang	18%
		SLTA	8 Orang	16%
		DIII	-	-
		SI	-	-
		S2	-	-
		S3	-	-
3	UMUR	<20	8 Orang	16%
		21-30	4 Orang	8%
		31-40	3 Orang	6%
		41-50	5 Orang	10%
		>51	30 Orang	60%
4	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	1 Orang	2%
		PELAJAR/MAHASISWA	5 Orang	10%
		PEGAWAI SWASTA	2 Orang	4%
		WIRAUSAHA	-	-
		LAINNYA	42 Orang	84%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM sudah berbasis elektronik/web melalui aplikasi berbasis web yaitu SI SUKMA (Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

IKM

89.47

MUTU LAYANAN

A (SANGAT BAIK)

RESPONDEN

50

SKOR PER UNSUR PELAYANAN

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR TERTIMBANG
1	Persyaratan Pelayanan	3.42	0.379620
2	Prosedur Pelayanan	3.44	0.381840
3	Waktu Pelayanan	3.40	0.377400
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.98	0.441780
5	Produk Jenis Pelayanan	3.54	0.392940
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	0.388500
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.50	0.388500
8	Sarana dan Prasarana	3.50	0.388500
9	Penanganan Pengaduan dan Saran	3.96	0.439560
JLH. NRR TERTIMBANG			3.578640
IKM			89.466000

KETERANGAN

SKOR	MUTU
88.31 - 100	A (SANGAT BAIK)
76.61 - 88.30	B (BAIK)
65.00 - 76.60	C (KURANG BAIK)
25.00 - 64.99	D (TIDAK BAIK)

Pada gambar diatas, untuk periode Januari – Juni 2026 didapatkan nilai IKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara yaitu 89,47 dengan mutu layanan A (Sangat Baik) dengan Skor Per Unsur Layanan paling rendah pada unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,40.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Layanan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,40.
2. Unsur Layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,98.

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

- Meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai standar pelayanan melalui optimalisasi alur pelayanan, pengawasan terhadap waktu penyelesaian, serta penyesuaian jumlah petugas pada saat volume pelayanan meningkat.

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

- **Waktu Pelayanan** masih perlu ditingkatkan melalui optimalisasi proses pelayanan dan pengelolaan antrean, terutama pada saat jumlah penerima layanan meningkat, sehingga pelayanan dapat diselesaikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 89,47%.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif.

Perupuk, 22 Juli 2026

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SI SUKMA Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat

JULY 20, 2026 14:57:39



SI SUKMA merupakan platform Survei Kepuasan Masyarakat yang membantu kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam **Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Batu Bara sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat secara terpadu. SI SUKMA hadir agar Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan secara online sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat selaku penerima layanan.

SI SUKMA
Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat



Survei ini berisi kuisisioner yang disusun sebagai media penyampaian penilaian dari Bapak / Ibu / Saudara. Silakan klik tombol **MULAI** dibawah untuk mengisi kuisisioner.

CATATAN:
Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

MULAI!

atau masuk sebagai ADMIN →

SI SUKMA Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat

JULY 20, 2026 14:57:48



SI SUKMA merupakan platform Survei Kepuasan Masyarakat yang membantu kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam **Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Batu Bara sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat secara terpadu. SI SUKMA hadir agar Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan secara online sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat selaku penerima layanan.

IDENTITAS & JENIS LAYANAN

No. Buku Tamu

Umur

Jenis Kelamin

☒ LAKI-LAKI ☐ PEREMPUAN

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan

OPD / Instansi Penyelenggara

Layanan

BATAL

SELANJUTNYA >



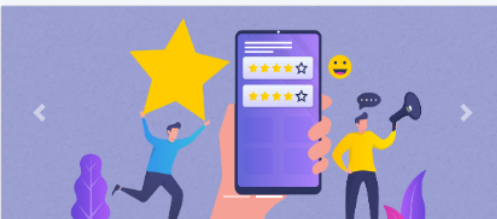
SI SUKMA merupakan platform Survei Kepuasan Masyarakat yang membantu kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam **Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Batu Bara sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat secara terpadu. SI SUKMA hadir agar Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan secara online sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat selaku penerima layanan.

[1/10] Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

[< SEBELUMNYA](#)[SELANJUTNYA >](#)

SI SUKMA merupakan platform Survei Kepuasan Masyarakat yang membantu kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam **Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Batu Bara sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat secara terpadu. SI SUKMA hadir agar Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan secara online sehingga lebih mudah diakses oleh masyarakat selaku penerima layanan.

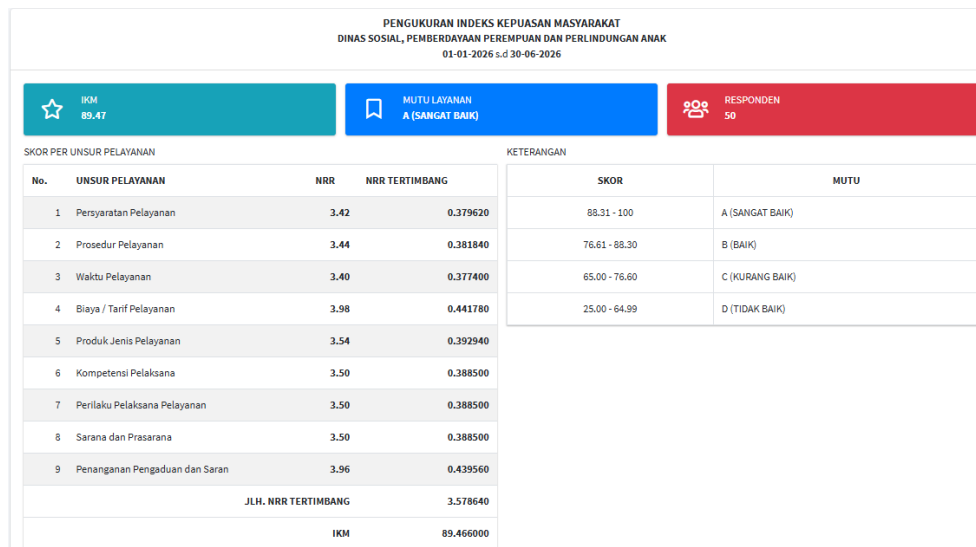
[9/10] Penanganan Pengaduan dan Saran

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

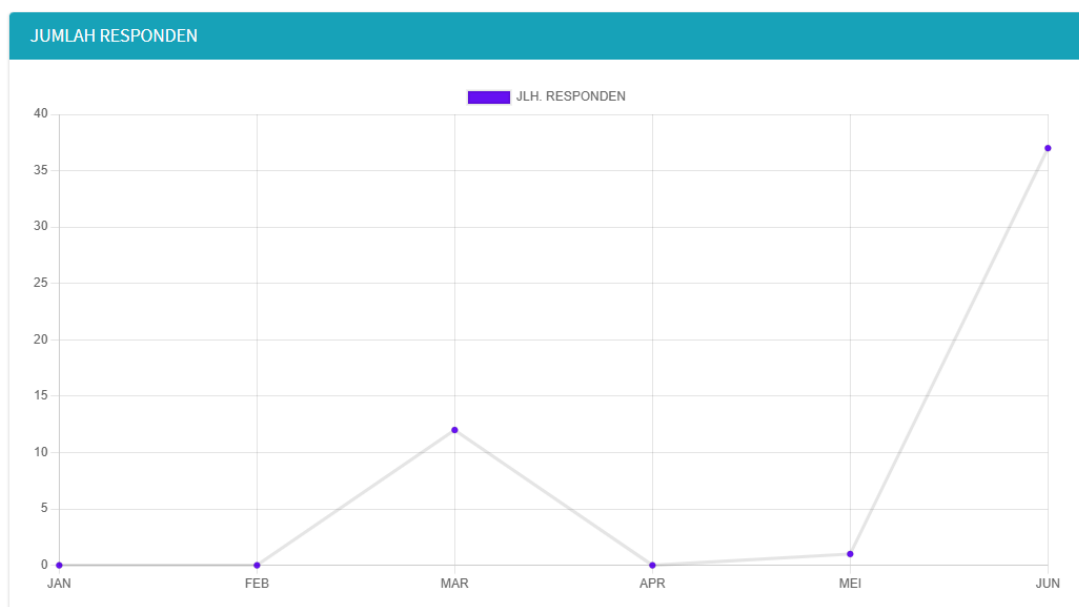
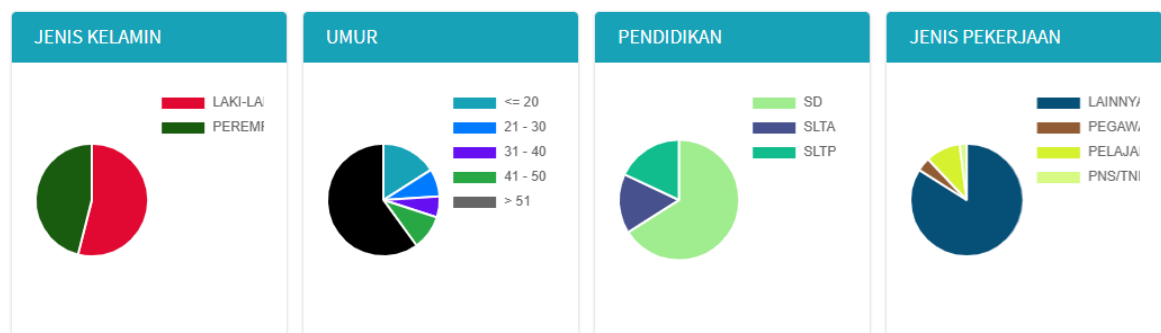
- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Namun Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola dengan Baik

[< SEBELUMNYA](#)[SELANJUTNYA >](#)

2. Hasil Olah Data SKM



STATISTIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
01-01-2026 s.d 30-06-2026



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





