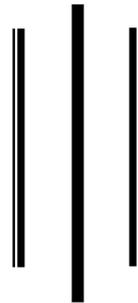


LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BATU BARA



**JL. BESAR PERUPUK DUSUN V DESA PERUPUK
KECAMATAN DATUK LIMA PULUH PESISIR
KODE POS 21255**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga kami dapat menyusun laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara online melalui aplikasi berbasis web yaitu si sukma (sistem informasi survei kepuasan masyarakat) pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesatuan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Salah satu dari target pemerintah dalam mencapai program peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan tatanan reformasi birokrasi adalah meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batubara selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi berbasis web yaitu si sukma (sistem informasi survei kepuasan masyarakat) selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil Survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara dalam

mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2023, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Perupuk, 05 Juli 2023

Plt. Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan
Perempuan Dan Perlindungan Anak
Kabupaten Batu Bara



Nur Rahman, S.Sos, MM
Pembina Tk I

NIP. 19720617 199203 1 002

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | 1 |
| DAFTAR ISI | 2 |
| BAB I. PENDAHULUAN..... | 4 |
| A. LATAR BELAKANG | 4 |
| B. DASAR HUKUM..... | 4 |
| C. PENGERTIAN UMUM..... | 5 |
| D. MAKSUD DAN TUJUAN | 6 |
| E. SASARAN PENYUSUNAN SKM | 7 |
| F. MANFAAT | 7 |
| G. HASIL YANG INGIN DICAPAI | 8 |
| H. PELAKSANA..... | 8 |
| BAB II. PELAKSANA KEGIATAN | 9 |
| A. RUANG LINGKUP | 9 |
| B. PENGUMPULAN DATA..... | 9 |
| C. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA | 10 |
| D. PENYUSUNAN LAPORAN | 10 |
| BAB III. PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM | 11 |
| A. JUMLAH RESPONDEN | 11 |
| B. HASIL ANALISIS DATA | 14 |
| BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN | 16 |
| A. KESIMPULAN | 16 |
| B. SARAN..... | 16 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara pada tahun 2023 melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dilaksanakan secara online melalui aplikasi berbasis web yaitu si sukma (sistem informasi survei kepuasan masyarakat).

Selain itu, Hasil SKM menjadi dasar penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan serta menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN;
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan

- Pembangunan Nasional;
3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 69 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batu Bara.

C. PENGERTIAN UMUM

Sesuai pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada Instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan Survei;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi

- pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
9. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
 10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
 11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
 12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

D. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;

4. Untuk mengetahui kinerja aparaturnya penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara;
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. SASARAN PENYUSUNAN SKM

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.

F. MANFAAT

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

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 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;

G. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

H. PELAKSANA

Adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. RUANG LINGKUP

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara secara online melalui aplikasi berbasis web yaitu si sukma (sistem informasi survei kepuasan masyarakat).

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara online melalui aplikasi berbasis web yaitu si sukma (sistem informasi survei kepuasan masyarakat) 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. Pembagian jawaban Tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat), yaitu :

- a) Diberi nilai 1 (tidak sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- b) Diberi nilai 2 (kurang sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d) Diberi nilai 4 (sangat sesuai) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. 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 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 Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara pada bulan April s/d Juni 2023.

C. PENGOLAHAN DAN ANALISIS 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).

D. PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil Survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM

A. JUMLAH RESPONDEN

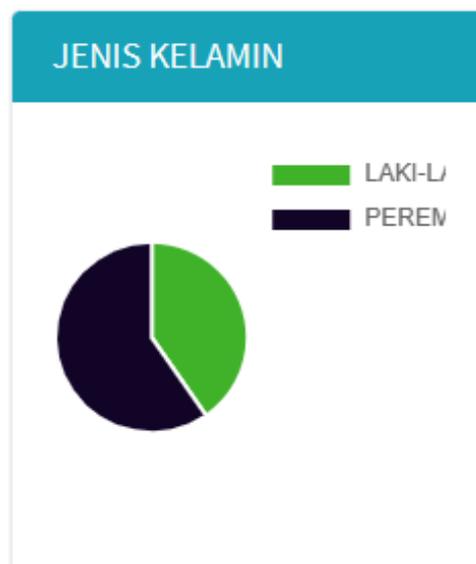
Berdasarkan data masyarakat (responden)/ pengguna layanan yang datang langsung dan secara online untuk menggunakan layanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara. Jumlah masyarakat (responden)/pengguna layanan yang datang langsung dan secara online untuk menggunakan layanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara pada periode bulan April s/d Juni 2023 adalah berjumlah 52 orang.

Dari jumlah responden yang telah dilakukan Survei kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

1. Jenis Kelamin;
2. Umur;
3. Pendidikan;
4. Jenis Pekerjaan;
5. Jumlah Responden.

1. screenshot statistik Jenis Kelamin Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi web si sukma

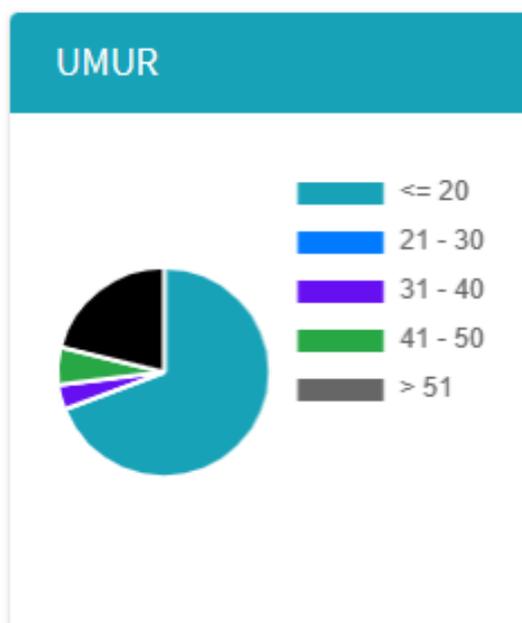
STATISTIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 01-04-2023 s.d 30-06-2023



Seperti terlihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 59,61% (31 orang) dan laki - laki sebesar 40,38% (21 orang).

2. screenshot statistik Umur Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi web si sukma

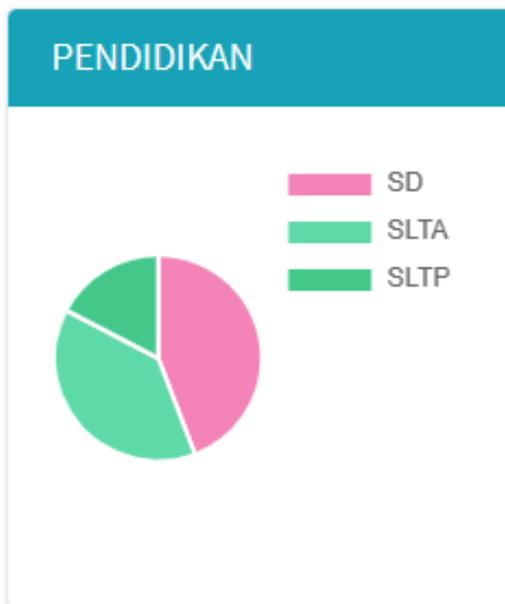
**STATISTIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
01-04-2023 s.d 30-06-2023**



Seperti terlihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden adalah ber umur 20 tahun 69,23% (36 orang), umur 21 - 30 tahun 0,00% (0 orang), umur 31 - 40 tahun 3,84% (3 orang), umur 41 - 50 tahun 5,76% (3 orang), umur 51 tahun keatas 21,15% (11 orang).

3. screenshot statistik Pendidikan Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi web si sukma

**STATISTIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
01-04-2023 s.d 30-06-2023**



Seperti terlihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden adalah ber pendidikan SD 44,23% (23 orang), SLTP/SMP 17,30% (9 orang), SLTA/SMU/A 38,46% (20 orang), D1/D3/D4 0,00% (0 orang), S1 0,00% (0 orang), S2 0,00% (0 orang), S3 0,00% (0 orang).

4. screenshot statistik Jenis Pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi web si sukma

**STATISTIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
01-04-2023 s.d 30-06-2023**



Seperti terlihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden adalah pekerjaan PNS/TNI/POLRI 0,00% (0 orang), Pegawai Swasta 0,00% (0 orang), Wirausahawan 00,00% (0 orang), Pelajar/Mahasiswa 69,27% (36 orang), Lainnya 30,76% (16 orang).

5. screenshot statistik Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi web si sukma

**STATISTIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
01-04-2023 s.d 30-06-2023**



Seperti terlihat pada gambar diatas

B. HASIL ANALISA DATA

Hasil Survei dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara memperlihatkan bahwa Nilai Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

screenshot Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

| | | |
|--------------|---------------------------------|-----------------|
| IKM 99.90 | MUTU LAYANAN A (SANGAT BAIK) | RESPONDEN 52 |
|--------------|---------------------------------|-----------------|

SKOR PER UNSUR PELAYANAN

| No. | UNSUR PELAYANAN | NRR | NRR TERTIMBANG |
|---------------------|--------------------------------|------|----------------|
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 4.00 | 0.444000 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 4.00 | 0.444000 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 4.00 | 0.444000 |
| 4 | Biaya / Tarif Pelayanan | 4.00 | 0.444000 |
| 5 | Produk Jenis Pelayanan | 4.00 | 0.444000 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 4.00 | 0.444000 |
| 7 | Perilaku Pelaksana Pelayanan | 4.00 | 0.444000 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 4.00 | 0.444000 |
| 9 | Penanganan Pengaduan dan Saran | 4.00 | 0.444000 |
| JLH. NRR TERTIMBANG | | | 3.996000 |
| IKM | | | 99.900000 |

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) |

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar: **99,90** maka kinerja pelayanan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 88,31 – 100.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Batu Bara dapat disimpulkan bahwa:

Secara umum kualitas mutu pelayanan dengan Nilai Internal Konversi (NIK) yakni **99,90** dengan Mutu Pelayanan : **Sangat Baik**.

B. SARAN

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin Survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.