



KEMENTERIAN SOSIAL  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN SOSIAL

**2023**

Januari s.d Desember

# Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Sosial periode Januari s.d Desember 2023.

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 Penyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Kami sadari 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 penyelenggaraan layanan kedepannya.

Jakarta, Januari 2024  
Plt. Sekretaris Jenderal



Robben Rico



# Daftar Isi

Halaman Judul 1

Daftar Isi 3

**BAB II Metodologi Pengukuran** 7

- A. Metode
- B. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat
- C. Tahapan Kegiatan Survei

**BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT** 22

- A. Kesimpulan
- B. Rencana Tindak Lanjut

2 **Kata Pengantar**

4 **BAB I Pendahuluan**

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Tujuan dan Sasaran Kegiatan
- D. Manfaat

10 **BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

- A. Responden
- B. Hasil Pengolahan Data



# BAB I PENDAHULUAN


## A. 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 pelayanan 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, diantaranya ditentukan oleh seberapa tepat organisasi dapat menangkap dan memahami aspirasi publik.

Untuk keperluan tersebut, organisasi pemerintah perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan peran dan kontribusi organisasi sejalan dengan tuntutan publik dan dinamika lingkungan strategis. Evaluasi sejatinya merupakan upaya untuk mengetahui "dimana organisasi nyatanya berada" dan "dimana organisasi seharusnya berada". Evaluasi akan menghasilkan data dan analisis tentang strength, weakness, opportunity, dan threat (SWOT) yang pada gilirannya menjadi instrumen 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 seampai sejauh mana organisasi tersebut telah efektif melakukan perubahan menuju organisasi yang 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 di bawah harapan, masyarakat maupun stakeholder akan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat maupun stakeholder akan merasa puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat maupun stakeholder akan 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 Januari s.d Desember 2023 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.

## **B. Dasar Hukum**

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



## C. Tujuan dan Sasaran Kegiatan

### 1. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

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

### 2. 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. 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. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat pada hasil pelaksanaan layanan Kementerian Sosial.

# BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

## A. Metode

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun oleh masing-masing unit kerja eselon 1 di lingkungan 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:

### 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 penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

## 7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, sarana, 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).

Berikut standar pada Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (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

**Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**





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

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

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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

**Indeks Kepuasan Unit Pelayanan x 25**

## B. 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.

## C. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di Kementerian Sosial adalah sebagai berikut:

1. Persiapan  
Penyusunan kuesioner dan penentuan target responden.
2. Pengumpulan Data  
Pengisian kuesioner oleh seluruh responden.
3. Pengolahan dan Analisis Data  
Rekapitulasi dan pengolahan data serta penyusunan analisis.
4. Pembuatan Laporan  
Penyusunan laporan hasil survei.

# BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## A. 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.

### 1. Sekretariat Jenderal

Responden dalam survei terdiri dari:

<b>Biro Humas</b>  Wartawan, lembaga legislatif, lembaga masyarakat, dan stakeholder lainnya.	<b>Biro Keuangan</b>  Pegawai di lingkungan Kementerian Sosial.	<b>Biro Umum</b>  Internal dan eksternal Kementerian Sosial.	<b>Biro Perencanaan</b>  Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, masyarakat, lembaga internasional, kementerian/lembaga, internal Kementerian Sosial.
<b>Biro Hukum</b>  Internal Kementerian Sosial, kementerian/ lembaga lain, organisasi non pemerintah, pemerintah daerah, dan Komisi VIII DPR RI.	<b>Biro OSDM</b>  Pegawai di lingkungan Kementerian Sosial.	<b>Pusdatin Kesos</b>  ASN Kementerian Sosial baik di pusat maupun di Sentra/Sentra Terpadu/Balai, pendamping sosial, dinas sosial serta instansi/ lembaga lainnya.	<b>Pusdiklatbangprof (Pusat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Profesi Kementerian Sosial RI)</b> terdiri dari BBPPKS Regional I-VI dan Poltekesos Badung sehingga responden terdiri dari pengguna pelayanan pendidikan, tenaga kesejahteraan sosial masyarakat, dan penerima manfaat layanan sosial

## 2. Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial (Ditjen Rehsos)

Responden pada survei ini terdiri dari:

Penerima Manfaat (PM) pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial (4 unit Sentra Terpadu dan 27 Sentra yang tersebar di seluruh Indonesia).	<b>Sekretariat Ditjen Rehabilitasi Sosial</b>  ASN dan PPNPN di lingkungan Ditjen Rehsos.
--	---

## 3. Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial (Ditjen Linjamsos)

Responden dalam survei terdiri dari:

<b>Direktorat Jaminan Sosial</b>  Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (KPM PKH).	<b>Direktorat PSKBA</b>  Dinas Sosial, korban bencana alam, dan TAGANA.
<b>Direktorat PSKBS NA</b>  Dinas Sosial, korban bencana sosial non-alam dan Pordam.	<b>Sesditjen</b>  Seluruh ASN di lingkungan Ditjen Linjamsos.

## 4. Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial (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.

## 5. Inspektorat Jenderal

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal berasal dari internal Kementerian Sosial yang terdiri dari seluruh perwakilan Unit Kerja Eselon 1. Hal tersebut karena jenis layanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal berupa pengawasan internal di lingkungan Kementerian Sosial.

Berikut data jumlah responden dari masing-masing unit kerja:

No.	Unit Kerja	Jumlah
1	Sekretariat Jenderal	5.023
2	Ditjen Rehsos	9.413
3	Ditjen Linjamsos	2.264
4	Ditjen Dayasos	1.047
5	Inspektorat Jenderal	633
	<b>Total</b>	<b>18.380</b>


Tabel 3.1 Responden Survei Kepuasan Masyarakat

## B. Hasil Pengolahan Data

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

No	Unit Kerja	IKM	Jumlah Responden	Bobot	Kualitas
1	Sekretariat Jenderal	91,11	5.023	457.645,53	Sangat Baik
2	Ditjen Rehsos	89,15	9.413	207.563,52	Sangat Baik
3	Ditjen Linjamsos	91,68	2.264	96.501,99	Sangat Baik
4	Ditjen Dayasos	92,17	1.047	839.168,95	Sangat Baik
5	Inspektorat Jenderal	93,95	633	59.470,35	Sangat Baik
	<b>Kementerian Sosial</b>		<b>18.380</b>	<b>90,33</b>	<b>Sangat Baik</b>

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Layanan pada Unit Kerja



Tabel di atas menunjukkan hasil yang diperoleh Kementerian Sosial dalam Indikator Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kementerian Sosial. Nilai IKM didapat dari hasil pembobotan, hal ini dilakukan untuk memberikan nilai relatif pada berbagai aspek pelayanan yang diukur. Pembobotan dilakukan dengan cara nilai dari masing-masing unit kerja dikalikan jumlah responden, kemudian dihitung rata-ratanya. Nilai yang diperoleh yaitu **90,33** dengan kualitas **Sangat Baik**.

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

### 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 Pusdiklatbangprof (Pusat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Profesi).

Adapun ruang lingkup layanan dalam survei terdiri dari:

- a. Biro Humas terdiri dari layanan PPID, perpustakaan, pemberitaan, publikasi (cetak, elektronik, digital, media sosial), dan hubungan antarlembaga.
- b. Biro Keuangan terdiri dari layanan manajemen keuangan, pembayaran gaji dan tunjangan kinerja serta pegawai satuan kerja meliputi layanan perbendaharaan dan penyusunan laporan keuangan.
- c. Biro Umum terdiri dari layanan BMN, kesehatan dan kebersihan, keamanan, serta kearsipan dan persuratan.
- d. Biro Perencanaan terdiri dari 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).
- e. Biro Hukum terdiri dari layanan hukum, bantuan hukum, dan layanan informasi hukum.
- f. Biro OSDM terdiri dari layanan Asistensi Pengisian Penilaian Kinerja (SKP), kenaikan pangkat, perpindahan pegawai (mutasi), layanan seleksi terbuka, dan lainnya.
- g. Pusdatin Kesos terdiri dari layanan pengembangan sistem dan aplikasi, penyediaan jaringan internet dan layanan konsultasi data.
- h. Pusdiklatbangprof terdiri dari layanan 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:

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Persyaratan	3,548	88,69	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,516	87,90	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,521	88,02	Baik
4	Biaya/Tarif	3,773	94,32	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,555	88,88	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,589	89,71	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,615	90,38	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,674	91,86	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,662	91,54	Sangat Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>3,605</b>	<b>90,08</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Tabel 3.3 Tingkat Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal**

Setelah didapat rerata nilai dari masing-masing unsur, kemudian dilakukan pembobotan nilai. Hal ini dilakukan untuk memberikan nilai relatif pada berbagai aspek pelayanan yang diukur. Pembobotan dilakukan dengan cara nilai dari masing-masing unit kerja dikalikan jumlah responden, kemudian dihitung rata-ratanya sebagai berikut:

Unit Kerja	IKM	Jumlah Responden	Bobot
Biro Humas	90,78	286	25.963,08
Biro Umum	91,07	282	25.681,74
Biro Perencanaan	90,09	202	18.198,18
Biro OSDM	91,08	318	28.963,44
Biro Keuangan	90,08	238	21.439,04
Biro Hukum	87,55	211	18.473,05
Pusdatin Kessos	88,31	213	18.810,03
Pusdiklatbangprof	91,69	3284	301.110
	<b>TOTAL</b>	<b>5034</b>	<b>91,11</b>

**Tabel 3.4 Pembobotan nilai IKM Sekretariat Jenderal**

Berdasarkan perhitungan tabel di atas menunjukkan hasil yang diperoleh Sekretariat Jenderal Kementerian Sosial dalam Indikator Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Sekretariat Jenderal, yaitu **91,11** dengan nilai kualitas **Sangat Baik**. Nilai tersebut didapat dari rerata pembobotan nilai dari masing-masing unit kerja.

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 instrumen evaluasi pelayanan.

## 2. Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial (Ditjen Rehsos)


Ditjen Rehsos melalui 31 Sentra Unit Pelaksana Teknis (UPT) melaksanakan layanan multifungsi yakni menjangkau semua klaster rehabilitasi sosial melalui 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:

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Persyaratan	3,591	89,79	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,553	88,82	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,496	87,40	Baik
4	Biaya/Tarif	3,708	92,69	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,535	88,38	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,520	88,00	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,581	89,53	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,517	87,91	Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,538	88,46	Sangat Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>3,560</b>	<b>89,15</b>	<b>Sangat Baik</b>

Tabel 3.5 Tingkat Kepuasan Layanan Ditjen Rehsos





Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Ditjen Rehsos sudah **Sangat Baik** dengan nilai SKM rata-rata **89,15**.

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, diantaranya 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 dengan menyediakan motor roda tiga, tongkat penuntun adaptif, telepon pintar, dan gelang pintar untuk penyandang disabilitas sensorik netra.

### **3. Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial (Ditjen Linjamsos)**

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

- a. Layanan Program Keluarga Harapan di Direktorat Jaminan Sosial.
- b. Layanan Program Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam di Direktorat PSKBA.
- c. Layanan Program Perlindungan Sosial Korban Bencana Sosial dan Non Alam di Direktorat PSKBS NA.
- d. Layanan Dukungan Manajemen di Sekretariat Ditjen Linjamsos.


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

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Persyaratan	3,668	91,71	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,622	90,54	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,603	90,07	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,709	92,72	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,587	89,68	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,632	90,79	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,659	91,48	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,624	90,60	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,745	93,61	Sangat Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>3,663</b>	<b>91,68</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Tabel 3.6 Tingkat Kepuasan Layanan Ditjen Linjamsos**

Tabel di atas menunjukkan hasil yang diperoleh Ditjen Linjamsos dalam Indikator Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Ditjen Linjamsos, yaitu 3,663 atau nilai konversi 91,68 dengan kualitas Sangat Baik. Nilai tersebut didapat dari rerata nilai tiap unit kerja di mana 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. Ditjen Linjamsos secara rutin dan sistematis meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### **1. Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial (Ditjen Dayasos)**

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

- a. Sekretariat Ditjen meliputi layanan BMN, kearsipan, kehumasan, administrasi kepegawaian, hukum, perbendaharaan, dan kesekretariatan lainnya.
- b. Direktorat Pemberdayaan Kelompok Adat Terpencil (KAT) dan Kewirausahaan Sosial meliputi layanan KAT dan Pahlawan Ekonomi.
- c. Direktorat Pemberdayaan Kelompok Rentan meliputi layanan bansos sembako.
- d. Direktorat Pemberdayaan Masyarakat meliputi izin penyelenggaraan PUB, UGB, tanda daftar LKS berskala nasional, layanan TMPN, tunjangan kehormatan Warakauri/KPN.
- a. 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 survei rerata pada tiap unsur sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Persyaratan	3,747	93,68	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,805	95,13	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,659	91,47	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,770	94,26	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,769	94,22	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,677	91,92	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,695	92,37	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,706	92,65	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,690	92,24	Sangat Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>3,724</b>	<b>92,17</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Tabel 3.7 Tingkat Kepuasan Layanan Ditjen Dayasos**

Tabel di atas menunjukkan hasil yang diperoleh Ditjen Dayasos dalam Indikator Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Ditjen Dayasos, yaitu 3,724 atau nilai konversi 92,17 dengan kualitas Sangat Baik. Nilai tersebut didapat dari rerata nilai tiap unit kerja di mana diambil dari pengolahan data unsur-unsur pelayanan yang dapat dijadikan untuk perbaikan kinerja.

### **5. Inspektorat Jenderal**

Layanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal yakni audit, review, evaluasi, pemantauan, dan pengawasan lainnya. Berikut merupakan hasil rerata dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal terhadap 633 responden.

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi	Kualitas
1	Kesesuaian Persyaratan	3,704	92,60	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,631	90,78	Sangat Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,824	95,60	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,834	95,85	Sangat Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,723	93,08	Sangat Baik
6	Kompetensi Petugas	3,827	95,68	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,890	97,25	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,669	91,73	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,715	92,88	Sangat Baik
	<b>TOTAL</b>	<b>3,757</b>	<b>92,17</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Tabel 3.8 Tingkat Kepuasan Layanan Inspektorat Jenderal**

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan Inspektorat Jenderal pada tahun 2023, nilai kepuasan stakeholder terhadap layanan Inspektorat Jenderal secara rata-rata sudah menunjukkan nilai **3,757** atau nilai konversi **93,95** dengan kualitas **Sangat Baik**.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi materi survei, semua indikator menunjukkan rentang angka dari 90-97, atau tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori Sangat Baik. Dengan angka terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 90,78 dan tertinggi pada Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai rata-rata 97,25.

# BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

## A. Kesimpulan


Secara umum kualitas pelayanan pada Kementerian Sosial yang diselenggarakan di 5 (lima) Unit Kerja Eselon I dikategorikan "Sangat Baik" oleh stakeholder maupun masyarakat penerima layanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh berkisar antara 88,31-100,00. Nilai IKM dari 9 unsur pelayanan yang diperoleh yaitu 90,33.

Berdasarkan tinjauan umum dari seluruh unit kerja, nilai rata-rata dari setiap unsur mendapatkan kategori sangat baik. Nilai tertinggi ada pada unsur biaya/tarif, yang berarti responden memberikan penilaian yang baik terhadap unsur tersebut karena layanan yang diberikan dibebaskan dari biaya. Adapun pembiayaan dibebankan pada APBN. Layanan tersebut diantaranya ada pada Sekretariat Jenderal dan Inspektorat Jenderal. Sementara itu unsur waktu penyelesaian menjadi fokus perhatian karena mendapatkan nilai terendah meskipun tetap dalam kategori sangat baik sebagaimana diindikasikan dari data Direktorat Rehabilitasi Sosial dan Sekretariat Jenderal.

Berdasarkan rekapitulasi dari pertanyaan terbuka yang disampaikan, secara garis besar responden menginginkan adanya sosialisasi atau ruang untuk mereka dapat mengetahui lebih banyak terkait layanan yang diberikan. Sebagai contoh responden dari Pusdatin Kesos menginginkan pelaksanaan sosialisasi dan bimtek terkait pengelolaan data maupun terhadap sistem aplikasi. Sementara itu responden dari Sekretariat Jendral dalam hal ini Biro OSDM menginginkan adanya sosialisasi terkait kenaikan pangkat bagi fungsional dengan PAK integrasi dan kebijakan SKP bagi pejabat fungsional. Responden dari Biro Hukum juga menginginkan adanya sosialisasi terkait dengan permasalahan hukum. Hasil dari pertanyaan terbuka ini juga menjadi perhatian dan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

## A. Rencana Tindak Lanjut

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

- 
1. Perlu dilakukan sosialisasi maupun pelatihan bagi petugas layanan agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan efektif.
  2. Perlu dilakukan perbaikan terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pengaduan yang selama ini sudah dijalankan.
  3. Pengelolaan penanganan pengaduan, saran, dan masukan perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan dapat meningkat.
  4. Perlu adanya sosialisasi yang lebih terstruktur dan masif bagi penerima layanan agar pelayanan yang diberikan Kementerian Sosial dapat sampai dan diterima dengan baik.