

#KEMENSOS

Hadir



KEMENTERIAN SOSIAL
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2024

KEMENTERIAN SOSIAL RI

SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN SOSIAL RI
2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KEMENTERIAN SOSIAL RI
SEMESTER I TAHUN 2024

SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN SOSIAL RI
2024

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Ruang Lingkup	3
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	5
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	10
BAB IV. KESIMPULAN	35

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN SOSIAL RI
SEMESTER I TAHUN 2024**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kementerian Sosial RI, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- b. Undang-undang Nomo 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- e. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
- f. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- l. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang tentang Pedoman Penyusunan Survel Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- m. Peraturan Mentei Sosial No. 1 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial

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 di lingkup Kementerian Sosial.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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.

Dengan dilakukan SKM 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 Kementerian Sosial;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian Sosial dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan dilingkungan Kementerian Sosial.

1.4 Ruang Lingkup

1. SKM adalah pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan

penyelenggara pelayanan it publik.

2. Unit Pelayanan adalah unit kerja di Pusat dan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Sosial RI yang melaksanakan tugas dan fungsi sesuai Permensos No.1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan Kementerian Sosial..
3. Unsur SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

2.1. Pengumpulan Data

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Sekretariat Jenderal mengeluarkan surat nota dinas Nomor 1893/1/PR.05.00/7/2024 tentang Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I oleh seluruh satuan kerja dilingkungan Kementerian Sosial. Selanjutnya, Biro Hubungan Masyarakat melakukan pendampingan kepada beberapa satuan kerja khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh satuan kerja terkait batas waktu pelaporan SKM..

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, seluruh eselon I telah membuat laporan SKM . Kuesioner yang digunakan pada tahun 2024 terdiri atas 9 pertanyaan yang merupakan turunan dari unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

- a) Persyaratan: syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Sistem, mekanisme dan prosedur: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- d) Biaya/tarif: ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Namun demikian untuk seluruh pelayanan dari Kementerian Sosial hamper seluruhnya adalah gratis atau tidak dipungut biaya.
- e) Produk spesifikasi jenis pelayanan: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- f) Kompetensi pelaksana: kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g) Perilaku pelaksana: sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Sarana dan prasarana: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan pelayanan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.
- i) Penanganan pengaduan, saran dan masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuesioner terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan profil pekerjaan responden.
- Bagian II : Pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

Responden adalah masyarakat yang pernah mendapat pelayanan dari satuan kerja baik di kantor pusat maupun unit pelayanan teknis di lingkungan Kementerian Sosial. Untuk memudahkan dan mengefisienkan biaya, pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi: <https://s.kemensos.go.id/skmmemensos>, yang dibagikan kepada responden di unit pelayanan di Kantor Pusat dan Unit Pelayanan Teknis Kementerian Sosial RI .

Konsep, dimensi, indikator, dan pertanyaan survei disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1. Konsep, Dimensi, dan Indikator

KONSEP	UNSUR SKM	INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
Kepuasan Masyarakat (Kepuasan Pengguna Layanan)	Dimensi kepuasan masyarakat dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017: a. Persyaratan. b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. c. Waktu Penyelesaian. d. Biaya/Tarif. e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. f. Kompetensi Pelaksana. g. Perilaku Pelaksana. h. Sarana dan prasarana. i. Layanan Pengaduan/Konsultasi.	a) Kejelasan informasi tentang persyaratan	1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
		b) Kemudahan prosedur	2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan alur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
		c) Kecepatan waktu pelayanan	3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
		d) Biaya/tarif pelayanan	4. Tidak terdapat pungutan liar atau pemberian imbalan berupa uang/barang/fasilitas pada pelaksanaan pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
		e) Kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan standar layanan	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
		f) Kompetensi petugas	6. Bagaimana tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
		g) Keramahan petugas	7. Bagaimana tentang perilaku/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. Ramah d. Sangat ramah
		h) Kualitas sarana dan prasarana	8. Bagaimana tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan di unit? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik

2.2. Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dilaksanakan Semester I tahun 2024, pengambilan data dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2024.

2.3. Metode Pengolahan Data

Bagian I kuesioner diolah dengan menghitung frekuensi jawaban untuk menganalisis profil responden yaitu: usia, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan responden.

Bagian II kuesioner berupa penilaian responden terhadap unsur-unsur pelayanan diolah dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Memeriksa dan memberikan kode jawaban kuesioner dari setiap responden (tabulasi data kuesioner), dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan n (Un) sesuai urutan dalam kuesioner.
- b. Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang. Dalam penghitungan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah U}} = \frac{1}{n}$
----------------------------------	---

- c. Menghitung nilai unsur SKM (nilai rata-rata per unsur)

Nilai Unsur SKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$
-----------------	---	---

- d. Menghitung nilai SKM (indeks unit pelayanan)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai SKM dapat dikonversi ke skala 100 dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar 25.

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Nilai Unsur SKM} * \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

Nilai SKM dihitung dengan menjumlahkan semua Nilai Rata-rata Tertimbang tiap unsur:

$$\text{Nilai SKM} = \sum^n (\text{Nilai Rata-rata})$$

Bagian III kuesioner berupa saran dan masukan yang diberikan oleh responden berupa data kualitatif diolah dengan analisis sentimen menggunakan anotasi manual dan menarik kesimpulan dari data yang ditampilkan.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

Tabel 1 Gambaran Umum Capaian SKM di Lingkup Kementerian Sosial RI

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Sekretariat Jenderal	Semester 1 (Januari – Juni)	90,37	90,23	89,27	93,97	89,59	90,23	90,80	90,78	89,98	90,68	A (Sangat Baik)	1.188	SKM Online	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Prosedur 3. Perilaku Pelaksana	Waktu penyelesaian pelayanan : ➤ Peningkatan sosialisasi registrasi “online”. ➤ Penambahan loket layanan Prosedur : ➤ Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan ➤ Simplifikasi proses bisnis Perilaku Pelaksana : Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent	80%
2	Direktoat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosia	Semester I (Januari – Juni)	90,92	90,84	89,91	92,32	90,61	92,16	92,69	90,87	91,31	91,29	A (Sangat Baik)	1.887	SKM Online	1. waktu 2. Produk	Waktu: • Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan SPBE • Penyesuaian SOP terhadap waktu penyelesaian pelayanan • Produk • Melakukan rapat koordinasi dan rekonsiliasi berkelanjutan dengan berbagai mitra kerja, pemangku kepentingan dan masyarakat • Terkait penyaluran bantuan sosial, melakukan bimbingan	70%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	<ul style="list-style-type: none"> teknis untuk meningkatkan kapasitas kepada pra SDM • Melaksanakan asistensi dan sosialisasi kepada pengguna layanan baik secara langsung maupun produk publikasi 	
3	Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial	Semester I (Januari – Juni)	88,98	89,60	86,60	90,25	88,87	89,82	91,05	89,58	92,18	89,66	A (Sangat Baik)	658			<p>Waktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyusun kebutuhan pelatihan tematik untuk SDM Setditjen Dayasos misalnya seperti pelatihan khusus terkait service excellent • Mengkoordinasikan kebutuhan pelatihan tematik kepada para pihak terkait • Evaluasi reguler Produk: • Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) untuk semua jenis layanan Setditjen Dayasos • Peningkatan sosialisasi layanan serta dokumen-dokumen persyaratan melalui media informasi dan komunikasi online • Peningkatan persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi layanan serta dokumen-dokumen persyaratan 	

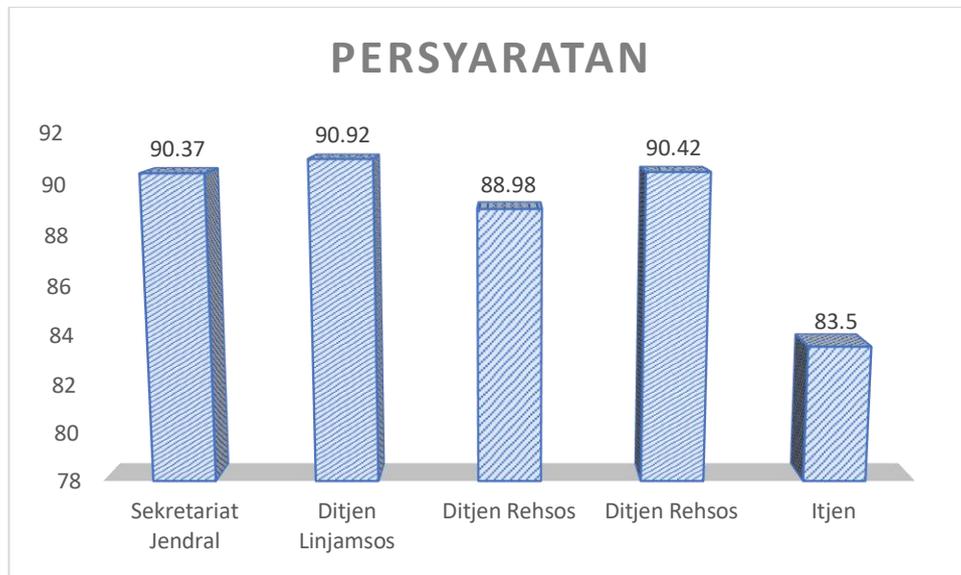
No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	melalui media informasi dan komunikasi online Diseminasi informasi layanan dalam berbagai forum pertemuan baik internal maupun eksternal	
4	Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial	Semester I (Januari – Juni)	90,42	89,86	88,08	94,52	90,01	90,08	91,36	90,22	90,15	91,94	A (Sangat Baik)	5433	SKM Online	1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian	Prosedur Pelayanan : ➤ Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan ➤ Simplifikasi proses dan prosedur pelayanan Waktu pelayanan : ➤ Peningkatan sosialisasi registrasi "online". ➤ Mempercepat pembuatan laporan registrasi	
5	Inspektorat Jenderal	Semester I (Januari – Juni)	83,50	85,75	82,50	84,50	83,50	85,75	88,50	83,00	84,00	84,06	B (Baik)	263	SKM Online	Waktu Layanan aduan Kesesuaian layanan	Waktu: Menyusun digitalisasi pengawasan agar waktu pelayanan dapat terpantau secara langsung dan berkala. Layanan Aduan Menyusun Kelompok Kerja	

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	yang berfokus pada pengaduan agar dapat lebih cepat untuk menanggapi pengaduan yang masuk Kesesuaian Layanan: Menyusun pedoman terkait dengan pengawasan agar informasi yang disampaikan seragam serta meningkatkan koordinasi antar pegawai melalui kegiatan rapat internal (Hai Itjen dan Halo Irbid).	
	Rata-rata Unit Kerja		88,84	89,26	87,27	91,11	88,52	89,61	90,88	88,89	89,52	89,53	A (Sangat Baik)					

Melihat hasil capaian SKM di tiap unit kerja di lingkup Kementerian Sosial dapat dianalisis per unsurnya sebagai berikut:

1. Persyaratan

Tabel 2 Capaian Unsur Persyaratan dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (90,37)

- Efisiensi dan Kualitas Layanan: Capaian 90,37 menunjukkan bahwa Sekretariat Jenderal memiliki efisiensi tinggi dalam proses administrasi dan pelayanan. Sekretariat Jenderal berhasil menjaga kualitas layanan yang sesuai dengan standar persyaratan yang ditetapkan.
- Kepatuhan terhadap Prosedur: Sekretariat Jenderal memiliki kepatuhan yang baik terhadap prosedur yang ditetapkan, memastikan bahwa semua tugas administratif dilaksanakan dengan cara yang tepat dan efisien.

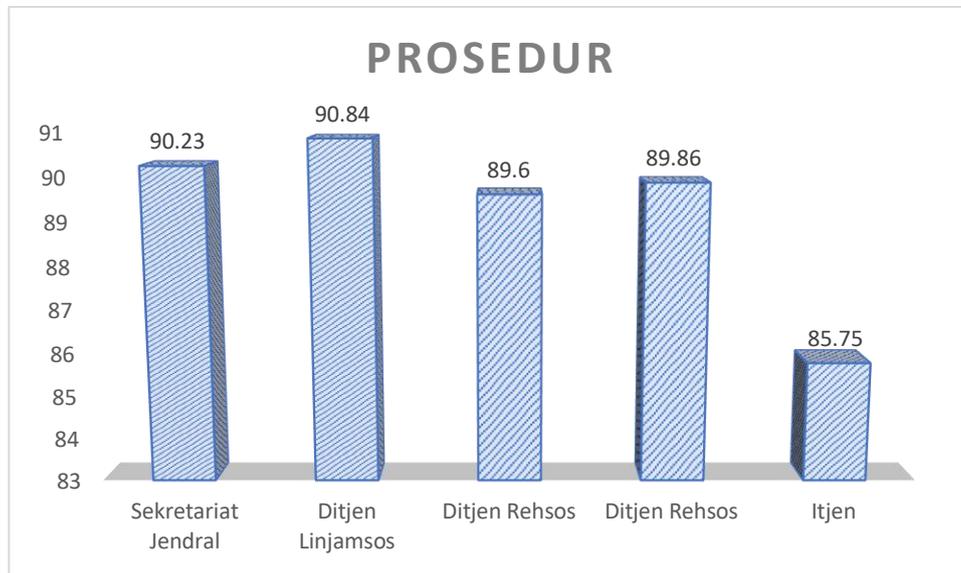
b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (90,92)

- Pelayanan Prima: Dengan skor tertinggi di antara unit kerja lainnya, Ditjen Linjamsos memiliki pelayanan yang unggul dalam hal responsivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ditjen Linjamsos memiliki kemampuan untuk memenuhi dan melampaui ekspektasi yang diharapkan dari persyaratan yang ada.

- Implementasi Program Sosial: Ditjen Linjamsos dalam mengimplementasikan program-programnya berdampak positif secara langsung pada masyarakat, sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
- c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (88,98)
- Komitmen terhadap Kesejahteraan Sosial: Meskipun capaian Skor 88,98 akan tetapi Ditjen Dayasos memiliki komitmen kuat terhadap peningkatan kesejahteraan sosial. Mereka mampu memberikan layanan yang mendukung program kesejahteraan sosial dengan baik, sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - Penanganan Masalah Sosial: Ditjen Dayasos memiliki kemampuan dalam menangani berbagai masalah sosial secara efektif, dan menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (90,42)
- Konsistensi dan Kualitas Pelayanan: Dengan skor 90,42, Ditjen Rehsos menunjukkan konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Hal ini mencerminkan keberhasilan dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
 - Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat: Skor ini dicapai oleh Ditjen Rehsos karena memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal rehabilitasi sosial, sehingga layanan yang diberikan tepat sasaran dan memenuhi ekspektasi.
- e. Inspektorat Jenderal (83,5)
- Efektivitas Pengawasan: Meskipun memiliki skor yang lebih rendah dibandingkan unit kerja lainnya, skor 83,5 tetap menunjukkan Itjen berhasil menjalankan fungsi pengawasan dengan efektif. Hal ini juga Itjen memiliki kemampuan untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi yang ditetapkan.
 - Konsistensi dalam Pengendalian Internal: Itjen tetap menjaga konsistensi dalam pengendalian internal, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam hal peningkatan kepuasan masyarakat terkait fungsi pengawasan mereka.

2. Prosedur

Tabel 3 Capaian Unsur Prosedur dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (90,23)

- Proses Pelayanan yang Terstruktur: Capaian Skor 90,23 dikarenakan Sekretariat Jenderal memiliki proses pelayanan yang terstruktur dengan baik. Hal ini mencerminkan adanya prosedur yang jelas dan diikuti dengan konsisten oleh seluruh staf, yang memastikan bahwa pelayanan dapat dilakukan dengan efisien dan tepat waktu.
- Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan: Skor ini juga dikarenakan Sekretariat Jenderal secara konsisten mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, menjaga kualitas layanan yang tinggi dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial(90,84)

- Responsivitas dalam Pelayanan: Dengan skor 90,84, Ditjen Linjamsos menunjukkan keunggulan dalam responsivitas terhadap permintaan dan kebutuhan masyarakat. Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan memungkinkan untuk memberikan tanggapan cepat dan tepat terhadap berbagai situasi.
- Integrasi Prosedur dengan Program Sosial: Skor ini juga memperlihatkan kemampuan Ditjen Linjamsos dalam mengintegrasikan prosedur pelayanan

dengan pelaksanaan program-program sosial secara efektif, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (89,6)

- Keberlanjutan dalam Proses Pelayanan: Ditjen Dayasos memiliki prosedur pelayanan yang mendukung keberlanjutan dan kesinambungan program-program kesejahteraan sosial. Hal ini juga Ditjen Dayasos menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif tetapi juga berkelanjutan, memberikan dampak jangka panjang kepada masyarakat.
- Adaptabilitas dalam Pelayanan: Capaian ini juga menunjukkan Ditjen Dayasos memiliki kemampuan untuk menyesuaikan prosedur pelayanan dengan berbagai kondisi di lapangan, yang memastikan bahwa kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi meski dalam situasi yang berubah.

d. Ditjen Rehabilitasi sosial (89,86)

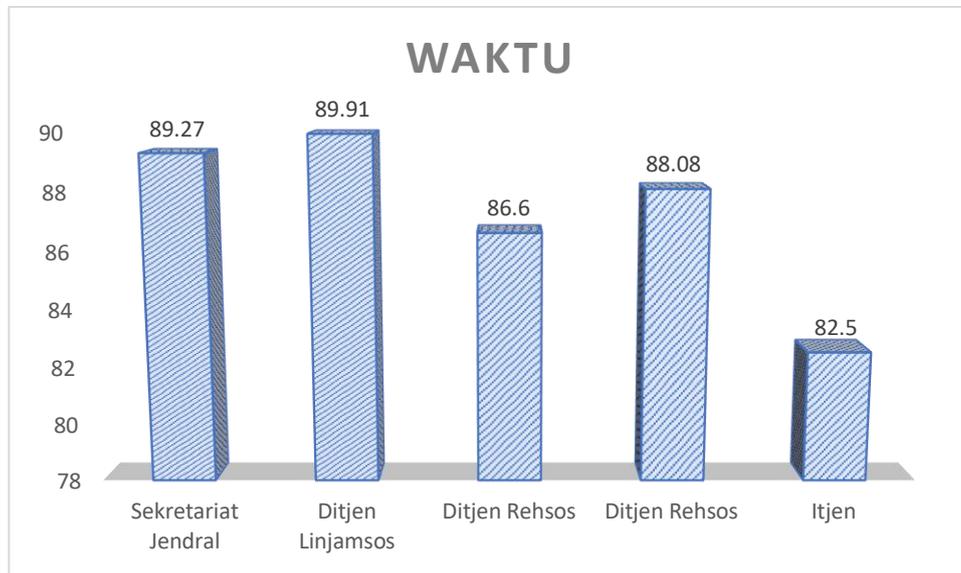
- Pelaksanaan Prosedur yang Konsisten: Dengan capaian 89,86, Ditjen Rehsos menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan prosedur pelayanan secara konsisten dalam memberikan layanan rehabilitasi sosial yang tepat sasaran dan efektif.
- Fokus pada Pelayanan Sosial: Skor ini juga mencerminkan bahwa Ditjen Rehsos memiliki prosedur yang secara khusus dirancang untuk menangani kasus-kasus sosial yang kompleks, memastikan bahwa setiap individu yang membutuhkan mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

e. Inspektorat Jenderal (85,75)

- Pengawasan dan Penegakan Prosedur: Skor 85,75 menunjukkan bahwa Itjen memiliki prosedur pengawasan yang ketat dan penegakan yang kuat terhadap standar pelayanan. Ini mencerminkan komitmen Itjen dalam memastikan bahwa semua unit kerja mematuhi prosedur yang ditetapkan, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam efektivitas pengawasan.
- Ketelitian dalam Proses Audit: Skor ini juga menunjukkan bahwa Itjen memiliki prosedur audit yang teliti, yang membantu dalam memastikan bahwa setiap prosedur pelayanan diikuti dengan benar dan setiap penyimpangan ditangani dengan cepat.

3. Waktu

Tabel 4 Capaian Unsur Waktu dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (89,27)

- Kepatuhan terhadap Waktu Pelayanan: Skor 89,27 menunjukkan bahwa Sekretariat Jenderal memiliki kemampuan yang baik dalam mematuhi waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan di unit ini dirancang untuk memastikan kecepatan dalam penyelesaian tugas-tugas administrasi tanpa mengorbankan kualitas.
- Efisiensi Proses Administratif: Sekretariat Jenderal berhasil menjaga efisiensi dalam proses administratif, memastikan bahwa setiap langkah dalam prosedur pelayanan dilakukan dalam waktu yang ditentukan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (89,91)

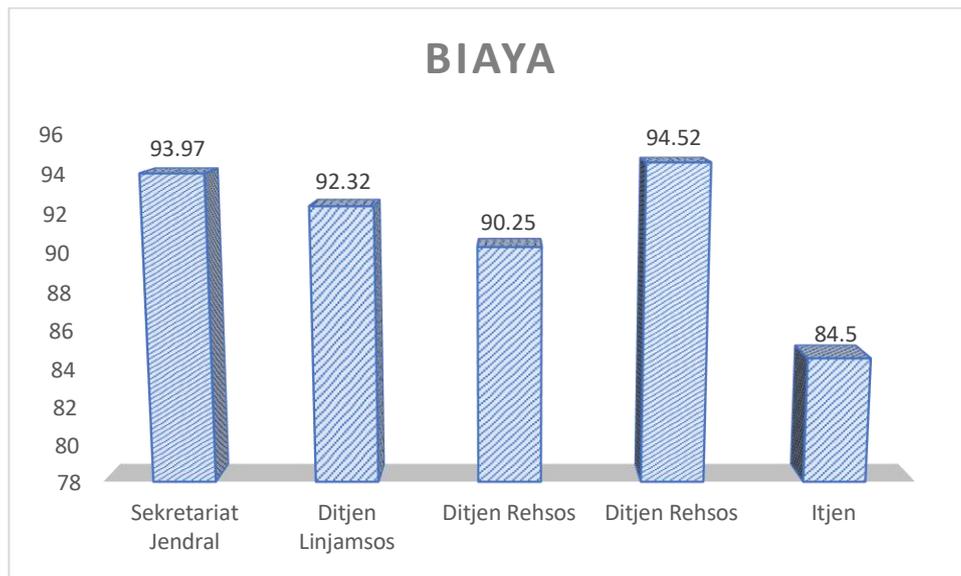
- Pelayanan Cepat dan Responsif: Dengan capaian skor 89,91, Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Unit ini berhasil meminimalkan waktu tunggu masyarakat dalam menerima layanan perlindungan dan jaminan sosial, yang merupakan elemen penting dalam memastikan efektivitas program.

- Pemenuhan Standar Waktu Pelayanan: Skor ini menunjukkan bahwa Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial konsisten dalam memenuhi standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat dapat menerima manfaat program secara tepat waktu.
- c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (86,6)
- Pengelolaan Waktu dalam Program Pemberdayaan: Skor 86,6 menunjukkan bahwa Ditjen Pemberdayaan Sosial memiliki pengelolaan waktu yang baik dalam pelaksanaan program-program pemberdayaan sosial. Meskipun ada ruang untuk peningkatan, unit ini tetap menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan proses pemberdayaan dengan cepat dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
 - Fleksibilitas dalam Pelaksanaan Program: Skor ini dicapai dikarenakan Ditjen Pemberdayaan Sosial memiliki fleksibilitas dalam pelaksanaan program, yang memungkinkan penyesuaian waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di lapangan.
- d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (88,08)
- Kecepatan dalam Proses Rehabilitasi: Skor 88,08 menunjukkan bahwa Ditjen Rehabilitasi Sosial memiliki efektivitas yang tinggi dalam mengelola waktu pelayanan rehabilitasi sosial. Hal ini mencerminkan kemampuan unit ini untuk memberikan layanan rehabilitasi secara cepat, sehingga mempercepat proses pemulihan bagi mereka yang membutuhkan.
 - Penyelesaian Tepat Waktu: Ditjen Rehabilitasi Sosial mampu menyelesaikan setiap langkah rehabilitasi sesuai dengan waktu yang ditetapkan, memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang diperlukan tanpa penundaan yang berarti.
- e. Inspektorat Jenderal (82,5)
- Efisiensi dalam Proses Pengawasan: Meskipun memiliki skor lebih rendah dibandingkan unit lain, skor 82,5 menunjukkan bahwa Inspektorat Jenderal tetap berkomitmen dalam menjaga efektivitas waktu dalam proses pengawasan. Ini mengindikasikan bahwa proses audit dan inspeksi dilakukan dengan tepat waktu, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam hal percepatan waktu pelayanan.
 - Pengendalian Waktu Pelaksanaan: Skor ini juga mengindikasikan bahwa Inspektorat Jenderal memiliki prosedur pengendalian waktu yang cukup baik,

memastikan bahwa setiap proses pengawasan dilakukan dalam waktu yang wajar dan sesuai dengan kebutuhan operasional.

4. Biaya

Tabel 5 Capaian Unsur Biaya dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (93,97)

- Integritas Tinggi dalam Pelayanan: Skor 93,97 menunjukkan bahwa Sekretariat Jenderal memiliki tingkat integritas yang sangat tinggi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini mencerminkan bahwa prosedur dan mekanisme pengawasan yang diterapkan sangat efektif dalam mencegah praktik pungutan liar atau pemberian imbalan kepada petugas.
- Kepercayaan Publik yang Kuat: Sekretariat Jenderal mampu menunjukkan adanya kepercayaan yang kuat dari masyarakat terhadap Sekretariat Jenderal, di mana mereka merasa yakin bahwa layanan yang diberikan bebas dari segala bentuk penyimpangan dan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (92,32)

- Kepatuhan terhadap Etika Pelayanan: Dengan skor 92,32, Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial menunjukkan komitmen yang kuat terhadap etika pelayanan, di mana tidak ada laporan terkait pungutan liar atau pemberian imbalan kepada petugas. Ini mengindikasikan bahwa unit ini memiliki sistem

pengawasan yang ketat dan budaya kerja yang menekankan pada pelayanan yang bersih dan transparan.

- Sistem Pelaporan yang Efektif: Skor ini juga mencerminkan bahwa Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial telah berhasil mengimplementasikan sistem pelaporan yang efektif, memungkinkan masyarakat untuk melaporkan setiap indikasi penyimpangan dengan cepat dan mendapatkan respons yang tepat.

c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (90,25)

- Budaya Kerja yang Berintegritas: Skor 90,25 menunjukkan bahwa Ditjen Pemberdayaan Sosial telah berhasil membangun budaya kerja yang berintegritas, di mana praktik-praktik pungutan liar atau pemberian imbalan dapat diminimalisir atau bahkan dihilangkan. Ini menunjukkan adanya komitmen yang kuat dari semua level organisasi untuk menjaga pelayanan yang bersih dan adil.
- Pengawasan dan Edukasi Terhadap Petugas: Capaian ini juga mengindikasikan bahwa Ditjen Pemberdayaan Sosial melakukan pengawasan ketat serta edukasi berkelanjutan kepada petugas pelayanan mengenai pentingnya menjaga integritas dan menjalankan tugas tanpa adanya pungutan liar.

d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (94,52)

- Kedisiplinan dalam Pelayanan: Dengan skor tertinggi di antara unit lainnya, yaitu 94,52, karena Ditjen Rehabilitasi Sosial berhasil menunjukkan tingkat kedisiplinan yang sangat tinggi dalam menjalankan pelayanan publik tanpa terlibat dalam praktik pungutan liar. Ini mencerminkan keberhasilan unit ini dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang bebas dari korupsi, dengan penerapan standar operasional yang ketat.
- Kepatuhan Terhadap Kebijakan Anti-Korupsi: Capaian ini juga mengindikasikan bahwa Ditjen Rehabilitasi Sosial sangat patuh terhadap kebijakan anti-korupsi yang telah ditetapkan, dengan adanya mekanisme pengawasan internal yang kuat dan efektif.

e. Inspektorat Jenderal (84,5)

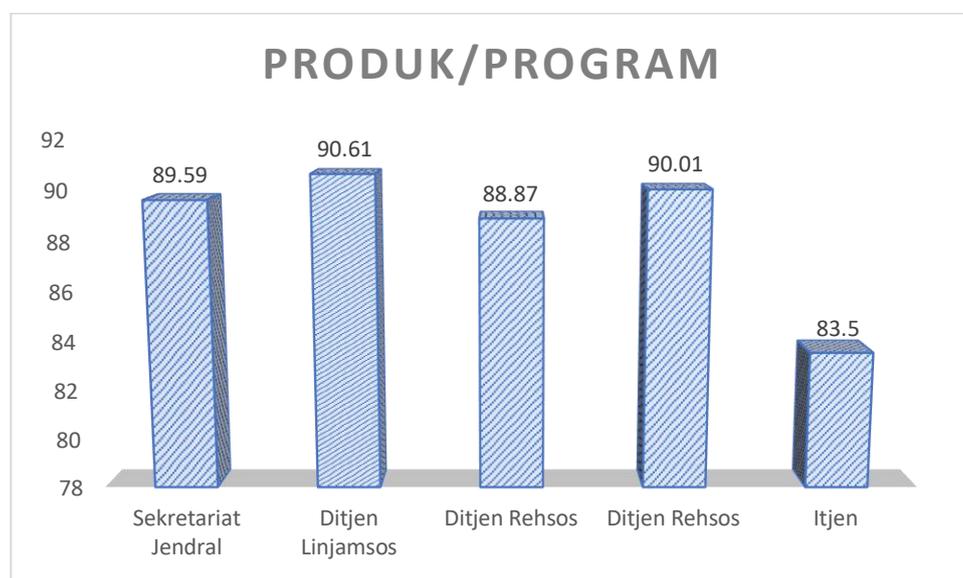
- Komitmen Terhadap Transparansi: Meskipun skornya lebih rendah dibandingkan unit lain, skor 84,5 namun Inspektorat Jenderal tetap berkomitmen terhadap transparansi dalam pelayanan publik. Hal ini juga

mengindikasikan bahwa Itjen berusaha untuk meminimalkan risiko adanya pungutan liar melalui pengawasan yang ketat dan pelaporan yang jelas.

- Peningkatan Sistem Pengawasan: Skor ini juga menunjukkan bahwa Inspektorat Jenderal terus berupaya meningkatkan sistem pengawasan internalnya untuk memastikan bahwa semua petugas pelayanan mematuhi aturan dan menjalankan tugasnya tanpa adanya pungutan liar.

5. Produk/program

Tabel 6 Capaian Unsur Produk/Program dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (89,59)

- Penyelarasan Program dengan Kebutuhan Masyarakat: Skor 89,59 bahwa Sekretariat Jenderal berhasil menyusun dan melaksanakan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini mengindikasikan adanya proses analisis kebutuhan yang kuat sebelum merancang program, sehingga program yang dijalankan relevan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.
- Fleksibilitas dalam Penyesuaian Program: Capaian ini juga dikarenakan bahwa Sekretariat Jenderal menunjukkan kemampuan untuk menyesuaikan program-program pelayanan agar tetap selaras dengan perkembangan kebutuhan dan

situasi yang terjadi, memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap efektif dan tepat sasaran.

b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (90,61)

- Relevansi Tinggi Program Perlindungan Sosial: Dengan capaian skor 90,61, Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial menunjukkan keunggulan dalam menyusun program-program yang sangat relevan dengan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani. Program-program yang dirancang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan jangka panjang.
- Penyesuaian Program Berbasis Data: Skor ini mencerminkan bahwa Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial menggunakan pendekatan berbasis data untuk memastikan bahwa program-programnya benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan penerima layanan.

c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (88,87)

- Program Pemberdayaan yang Terfokus dan Terarah: Skor 88,87 dicapai dengan menunjukkan Ditjen Pemberdayaan Sosial telah merancang program-program yang terfokus dan terarah dalam memberdayakan masyarakat. Program-program ini dirancang untuk memberikan dampak jangka panjang, membantu masyarakat menjadi lebih mandiri dan mampu meningkatkan taraf hidup mereka.
- Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Program: Skor ini juga dicapai oleh Ditjen Pemberdayaan Sosial dikarenakan melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan program, sehingga program-program yang dihasilkan lebih sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (90,01)

- Kesesuaian Program Rehabilitasi dengan Kebutuhan Sosial: Capaian skor 90,01 ditunjukkan oleh Ditjen Rehabilitasi Sosial karena telah berhasil merancang program-program rehabilitasi yang sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang rentan atau memerlukan pemulihan sosial. Program-program ini dirancang secara komprehensif untuk mengatasi berbagai masalah sosial yang kompleks dan menyediakan solusi yang efektif.
- Pemantauan dan Evaluasi Berkala: Skor ini juga mencerminkan bahwa Ditjen Rehabilitasi Sosial melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap

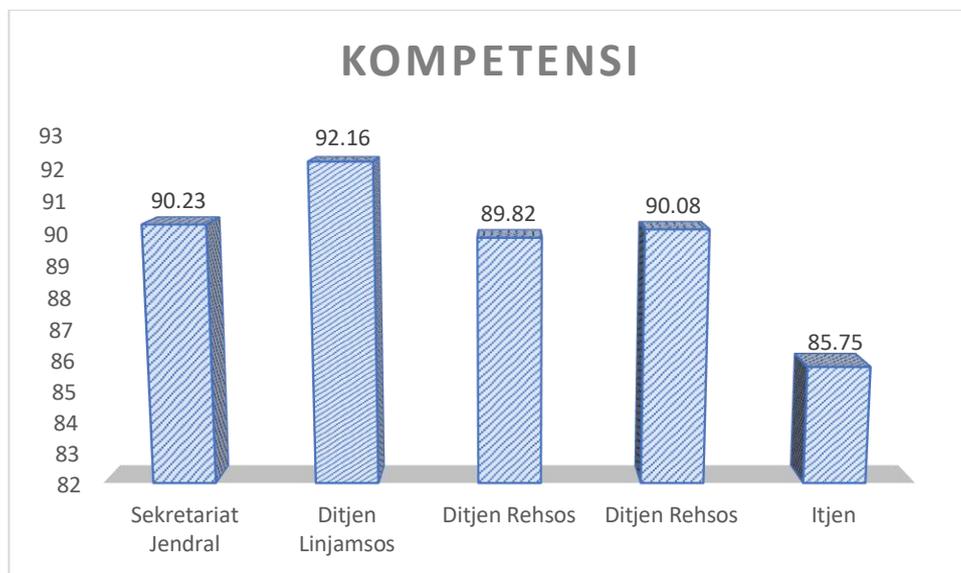
program-program yang dijalankan, memastikan bahwa setiap program terus relevan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

e. Inspektorat Jenderal (83,5)

- Kepatuhan terhadap Standar Program: Meskipun skornya lebih rendah dibandingkan unit lain, skor 83,5 menunjukkan bahwa Inspektorat Jenderal tetap berkomitmen dalam menyusun program-program yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan adanya upaya yang konsisten untuk memastikan bahwa setiap program yang dilaksanakan sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang berlaku.
- Pengawasan Program yang Konsisten: Skor ini juga menunjukkan bahwa Inspektorat Jenderal memiliki mekanisme pengawasan yang konsisten untuk memastikan bahwa program-program yang dilaksanakan oleh berbagai unit kerja sesuai dengan tujuan dan harapan, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam hal kesesuaian dan dampak program.

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel 7 Capaian Unsur Kompetensi Pelaksana dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (90,23)

- Kualitas Pelayanan Administratif: Capaian Skor 90,23 Sekretariat Jenderal mampu menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang dimilikinya kompeten

dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Kompetensi ini tercermin dari kemampuan petugas dalam mengelola informasi, memahami prosedur administrasi yang kompleks, dan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat.

- Pelatihan dan Pengembangan Berkala: Skor ini juga dicapai Sekretariat Jenderal dengan berkomitmen dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas secara berkala, memastikan bahwa mereka selalu siap menghadapi tantangan baru dan mampu memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (92,16)

- Pemahaman Mendalam tentang Kebijakan Sosial: Dengan capaian skor 92,16, Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial mampu menunjukkan keunggulan dalam kompetensi petugas pelayanan yang memiliki pemahaman mendalam tentang kebijakan sosial dan perlindungan yang diberikan. Kompetensi ini memungkinkan petugas untuk memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif kepada masyarakat, serta menangani berbagai situasi yang mungkin timbul dengan keahlian yang tepat.
- Kemampuan dalam Penanganan Kasus-Kasus Khusus: Skor ini juga menunjukkan bahwa petugas di Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial memiliki kemampuan yang tinggi dalam menangani kasus-kasus khusus yang memerlukan perhatian ekstra, seperti kasus jaminan sosial bagi kelompok rentan, dan penanganan bencana.

c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (89,82)

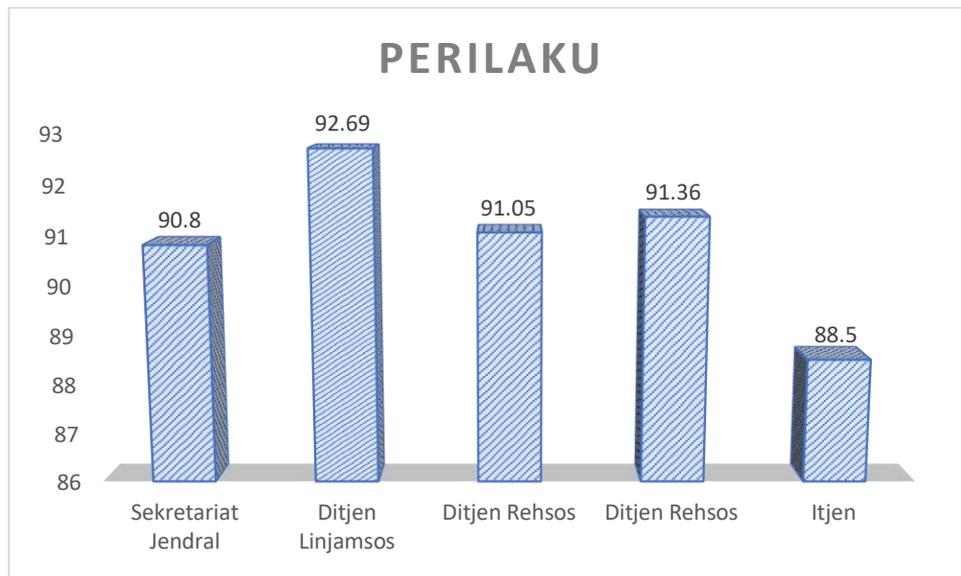
- Keahlian dalam Pemberdayaan Masyarakat: Skor 89,82 dicapai oleh Ditjen Pemberdayaan Sosial karena mampu menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang ada memiliki keahlian khusus dalam bidang pemberdayaan masyarakat. Petugas ini dilatih untuk mendorong partisipasi aktif dari masyarakat, membantu mereka mengembangkan potensi diri, dan menyediakan dukungan yang diperlukan untuk meningkatkan kemandirian.
- Pendekatan Komunikatif dan Partisipatif: Skor ini juga mengindikasikan bahwa petugas di Ditjen Pemberdayaan Sosial memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu berinteraksi dengan berbagai kelompok masyarakat, dan mendorong partisipasi mereka dalam program-program yang dilaksanakan.

d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (90,08)

- Kompetensi dalam Rehabilitasi Sosial: Ditjen Rehabilitasi Sosial menunjukkan bahwa petugas pelayanannya memiliki kompetensi tinggi dalam bidang rehabilitasi sosial. Petugas di sini dilatih untuk menangani individu atau kelompok yang memerlukan pemulihan sosial, baik secara fisik, mental, maupun sosial, dengan pendekatan yang holistik dan penuh empati.
 - Penanganan Profesional Kasus-Kasus Rehabilitasi: Skor yang dicapai juga menunjukkan bahwa petugas Ditjen Rehabilitasi Sosial memiliki kemampuan dalam mengelola kasus-kasus rehabilitasi dengan tingkat profesionalisme yang tinggi, memastikan bahwa setiap klien mendapatkan perawatan dan dukungan yang sesuai dengan kebutuhannya.
- e. Inspektorat Jenderal (85,75)
- Kompetensi dalam Audit dan Pengawasan: Meskipun memiliki skor yang lebih rendah dibandingkan unit lainnya, skor 85,75 menunjukkan bahwa petugas di Inspektorat Jenderal tetap menunjukkan kompetensi dalam bidang audit dan pengawasan. Petugas ini terlatih dalam melakukan pemeriksaan dan evaluasi terhadap berbagai proses dan kegiatan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar yang telah ditetapkan.
 - Kemampuan Analisis dan Penilaian yang Kritis: Skor ini juga menunjukkan bahwa petugas Inspektorat Jenderal memiliki kemampuan analisis dan penilaian yang kritis, yang sangat penting dalam menjalankan tugas pengawasan dan memastikan transparansi serta akuntabilitas dalam berbagai program dan kegiatan.

7. Perilaku Pelaksana

Tabel 8 Capaian Unsur Perilaku Pelaksana dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (90,8)

- Profesionalisme dan Kesopanan: Capaian skor 90,8 menunjukkan bahwa petugas di Sekretariat Jenderal menampilkan perilaku yang sangat profesional dan sopan dalam melayani masyarakat. Hal ini mencerminkan pelatihan yang baik dalam hal etika kerja, di mana petugas menunjukkan sikap yang ramah, menghargai waktu, dan memberikan pelayanan yang prima tanpa diskriminasi.
- Pelayanan yang Ramah dan Responsif: Tingginya skor juga mengindikasikan bahwa petugas di Sekretariat Jenderal memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, menciptakan suasana yang nyaman dan mengurangi potensi konflik selama interaksi pelayanan.

b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (92,69)

- Empati dan Kepedulian Terhadap Penerima Layanan: Dengan skor tertinggi, 92,69, Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial mampu menunjukkan bahwa petugasnya memiliki perilaku yang penuh empati dan kepedulian, terutama ketika berhadapan dengan kelompok rentan yang memerlukan perlindungan sosial. Petugas di sini dilatih untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional dan psikologis penerima layanan, yang merupakan aspek krusial dalam perlindungan sosial.

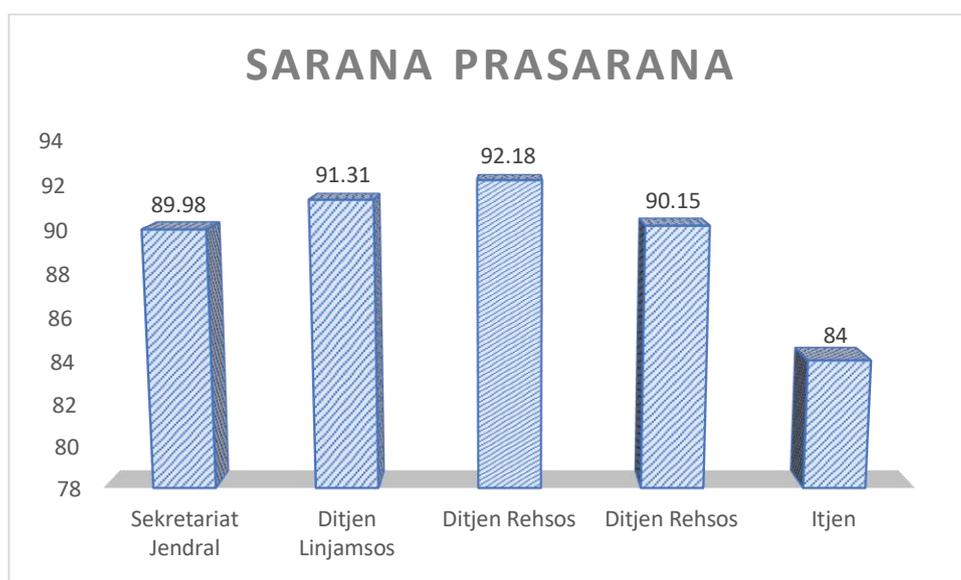
- Pendekatan Humanis dalam Pelayanan: Skor ini juga mencerminkan bahwa petugas di Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial mengadopsi pendekatan yang humanis dalam melayani, di mana mereka berusaha untuk memahami situasi unik setiap individu dan memberikan solusi yang sesuai dengan cara yang penuh pengertian.
- c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (91,05)
- Motivasi dan Inspirasi: Skor 91,05 menunjukkan bahwa petugas di Ditjen Pemberdayaan Sosial memiliki perilaku yang memotivasi dan menginspirasi masyarakat yang mereka layani. Petugas di sini tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai fasilitator yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam program-program pemberdayaan.
 - Kemampuan Berinteraksi Secara Positif: Skor ini juga menunjukkan bahwa petugas Ditjen Pemberdayaan Sosial memiliki kemampuan untuk berinteraksi secara positif dengan berbagai kelompok masyarakat, menciptakan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kepercayaan serta partisipasi masyarakat dalam program-program yang dijalankan.
- d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (91,36)
- Perilaku Penuh Kasih Sayang: Skor 91,36 menunjukkan bahwa petugas di Ditjen Rehabilitasi Sosial memiliki perilaku yang penuh kasih sayang, terutama dalam menangani individu atau kelompok yang membutuhkan rehabilitasi. Petugas di sini sangat memahami pentingnya memberikan dukungan emosional dan psikologis kepada penerima layanan, yang sering kali berada dalam kondisi yang rentan.
 - Konsistensi dalam Memberikan Dukungan: Skor ini juga mengindikasikan bahwa petugas di Ditjen Rehabilitasi Sosial memiliki konsistensi dalam memberikan dukungan yang tulus dan berkelanjutan kepada penerima layanan, membantu mereka melalui proses rehabilitasi dengan pendekatan yang lembut dan penuh perhatian.
- e. Inspektorat Jenderal (88,5)
- Perilaku Jujur dan Transparan: Meskipun memiliki skor yang lebih rendah dibandingkan unit lainnya, skor 88,5 menunjukkan bahwa petugas di Inspektorat Jenderal tetap menampilkan perilaku yang jujur dan transparan dalam menjalankan tugasnya. Integritas menjadi nilai utama yang dipegang

oleh petugas di sini, memastikan bahwa semua proses pengawasan dan audit dilakukan dengan adil dan tidak memihak.

- Kedisiplinan dalam Pelaksanaan Tugas: Skor ini juga mencerminkan bahwa petugas Inspektorat Jenderal memiliki kedisiplinan tinggi dalam pelaksanaan tugasnya, di mana mereka menjalankan tugas pengawasan dengan cermat dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan tanpa adanya penyimpangan.

8. Sarana dan Prasarana

Tabel 9 Capaian Unsur Sarana dan Prasarana dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (90,78)

- Fasilitas yang Modern dan Lengkap: Sekretariat Jenderal memiliki sarana dan prasarana yang modern dan lengkap. Fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu yang nyaman, area pelayanan yang bersih, serta peralatan teknologi yang *up-to-date* seperti drop box, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan efisien dan nyaman.
- Pemeliharaan Rutin: Sekretariat Jenderal memiliki sistem pemeliharaan yang baik untuk sarana dan prasarana, memastikan bahwa semua fasilitas selalu dalam kondisi prima dan siap digunakan kapan saja oleh masyarakat.

b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (90,87)

- Aksesibilitas untuk Semua Kelompok: Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial memiliki fasilitas pelayanan yang mereka sediakan sangat memperhatikan aksesibilitas bagi semua kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Ini termasuk akses yang mudah ke gedung, fasilitas khusus bagi kelompok rentan, dan tata letak yang ramah bagi semua pengguna.
- Lingkungan yang Mendukung Pelayanan Sensitif Sosial: Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial selalu merancang program dengan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang sensitif terhadap kebutuhan sosial masyarakat, seperti jaminan privasi dan fasilitas yang mendukung komunikasi yang efektif antara petugas dan penerima layanan.

c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (89,58)

- Fasilitas yang Memadai untuk Pelatihan dan Pemberdayaan: Ditjen Pemberdayaan Sosial dalam program yang disusun selalu memperhatikan fasilitas yang memadai untuk mendukung program-program pelatihan dan pemberdayaan masyarakat. Fasilitas seperti ruang pelatihan yang dilengkapi dengan teknologi audio-visual dan area untuk kegiatan kelompok memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai program pemberdayaan.
- Infrastruktur yang Mendukung Kegiatan Kolaboratif: Sarana dan prasarana di lingkungan Ditjen Pemberdayaan Sosial mendukung kegiatan kolaboratif, dengan ruang-ruang yang dirancang untuk diskusi dan kerja sama antar masyarakat serta antara masyarakat dan petugas.

d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (90,22)

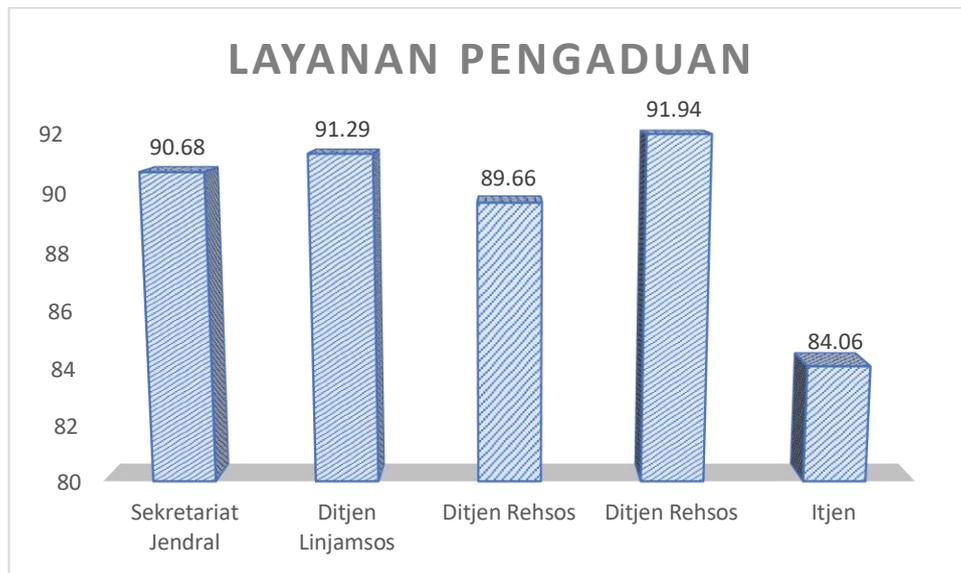
- Fasilitas Khusus untuk Rehabilitasi: Ditjen Rehabilitasi Sosial menyediakan fasilitas khusus yang mendukung proses rehabilitasi sosial bagi individu atau kelompok yang memerlukan pelayanan. Fasilitas ini termasuk ruang terapi, pusat layanan kesehatan, serta area yang didesain untuk mendukung kegiatan rehabilitasi fisik dan psikososial.
- Lingkungan yang Aman dan Mendukung Pemulihan: Lingkungan fisik yang disediakan oleh Ditjen Rehabilitasi Sosial aman dan mendukung proses pemulihan, dengan tata ruang yang tenang, fasilitas kesehatan yang lengkap, dan area hijau yang memberikan ketenangan bagi penerima layanan.

e. Inspektorat Jenderal (83)

- Fasilitas yang Memadai untuk Tugas Pengawasan: Meskipun skornya lebih rendah dibandingkan unit lainnya, skor 83 akan tetapi Inspektorat Jenderal memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung tugas pengawasan dan audit. Fasilitas ini termasuk ruang arsip yang terorganisir, peralatan teknologi informasi yang mendukung proses audit, dan ruang rapat yang dilengkapi dengan sistem konferensi untuk koordinasi pengawasan.
- Infrastruktur yang Mendukung Keamanan Data dan Informasi: Inspektorat Jenderal memberikan perhatian khusus pada infrastruktur yang mendukung keamanan data dan informasi, dengan fasilitas penyimpanan data yang aman dan sistem teknologi yang melindungi informasi sensitif dari akses yang tidak sah.

9. Layanan Pengaduan/Konsultasi

Tabel 10 Capaian Unsur Layanan Pengaduan/Konsultasi dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



a. Sekretariat Jenderal (89,98)

- Responsivitas Terhadap Pengaduan: Layanan pengaduan atau konsultasi di Sekretariat Jenderal memiliki responsivitas yang tinggi dengan dibangunnya command center. Pengaduan atau konsultasi dari masyarakat ditangani dengan cepat dan tepat, menunjukkan adanya sistem yang efisien dan personel yang siap siaga dalam menangani setiap masukan dari masyarakat.

- Prosedur yang Jelas dan Mudah Dipahami: Prosedur pengaduan atau konsultasi di Sekretariat Jenderal disusun dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau mendapatkan konsultasi tanpa kebingungan.
- b. Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial (91,31)
- Layanan Konsultasi yang Empatik: Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial menunjukkan keunggulan dalam menyediakan layanan konsultasi yang empatik. Petugas di sini tidak hanya menerima pengaduan, tetapi juga memberikan konsultasi yang membantu masyarakat memahami hak-hak mereka dan cara mendapatkan perlindungan yang sesuai.
 - Sistem Pengaduan Terintegrasi: Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial memiliki sistem pengaduan yang terintegrasi, di mana laporan dari masyarakat dari command center dapat dengan mudah ditelusuri dan ditindaklanjuti, memastikan bahwa setiap pengaduan mendapatkan perhatian yang diperlukan dan diselesaikan dengan cara yang memuaskan.
- c. Ditjen Pemberdayaan Sosial (92,18)
- Dukungan Konsultasi yang Proaktif: Ditjen Pemberdayaan Sosial memiliki layanan konsultasi yang proaktif, di mana petugas secara aktif memberikan informasi dan saran kepada masyarakat terkait program pemberdayaan yang tersedia. Hal ini membantu masyarakat memahami cara-cara yang dapat mereka ambil untuk memanfaatkan program-program tersebut.
 - Saluran Pengaduan yang Mudah Diakses dan Terintegrasi: Ditjen Pemberdayaan Sosial menyediakan berbagai saluran pengaduan yang mudah diakses, baik melalui media elektronik maupun fisik, yang memastikan semua lapisan masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau meminta konsultasi dengan mudah. Selain mudah diakses, sistem pengaduan juga terintegrasi dengan Pusat Kendali (*Command Center*) sehingga pengaduan memiliki kejelasan prosedur dan dapat dengan mudah ditelusuri dan ditindaklanjuti secara terukur dan akuntabel.
- d. Ditjen Rehabilitasi Sosial (90,15)
- Layanan Konsultasi yang Terfokus pada Rehabilitasi: Ditjen Rehabilitasi Sosial unggul dalam menyediakan layanan konsultasi yang spesifik dan terfokus pada proses rehabilitasi. Petugas di sini dilatih untuk memberikan bimbingan dan saran yang tepat terkait proses rehabilitasi, memastikan bahwa penerima

layanan mendapatkan dukungan yang dibutuhkan sepanjang proses pemulihan.

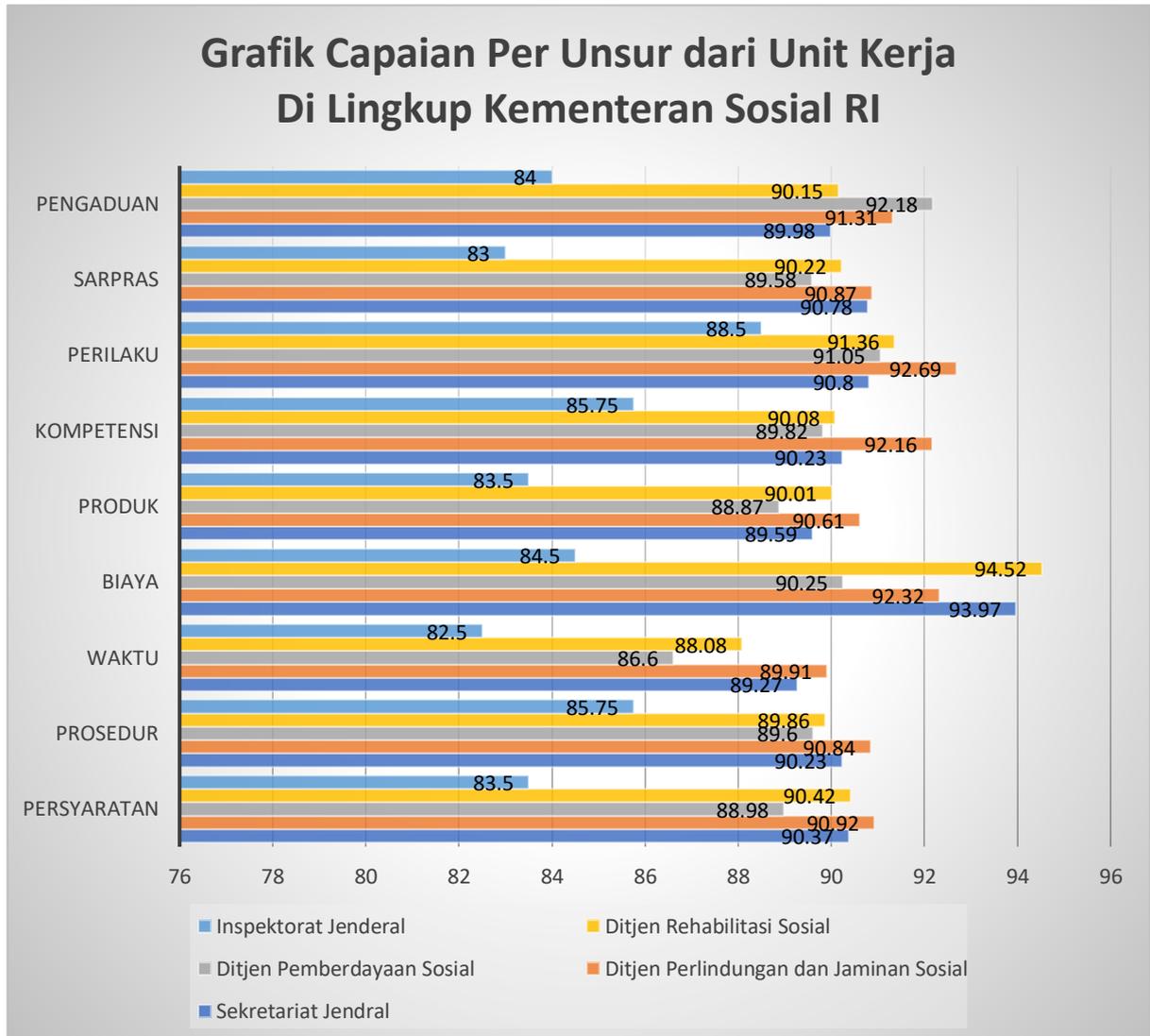
- Pendekatan Holistik dalam Menangani Pengaduan: Ditjen Rehabilitasi Sosial menggunakan pendekatan holistik dalam menangani pengaduan, di mana mereka tidak hanya menyelesaikan masalah secara teknis, tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional dan psikososial dari penerima layanan.

e. Inspektorat Jenderal (84)

- Pengawasan Pengaduan yang Ketat: Meskipun skornya lebih rendah, skor 84 tetapi Inspektorat Jenderal memiliki mekanisme pengawasan pengaduan yang ketat. Pengaduan yang masuk diperlakukan dengan serius dan melalui proses audit yang memastikan bahwa setiap laporan ditangani dengan adil dan transparan.
- Transparansi dalam Proses Konsultasi: Inspektorat Jenderal berupaya dalam menjaga transparansi dalam proses konsultasi, di mana penerima pelayanan diberikan penjelasan yang jelas mengenai status dan proses pengaduan mereka, serta tindakan yang diambil oleh Inspektorat Jenderal.

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup unit kerja Kementerian Sosial dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tabel 11 Gambaran Capaian 9 Unsur SKM dari Tiap Unit Kerja di Lingkup Kementerian Sosial RI



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, setiap unit kerja menunjukkan kelebihan masing-masing dalam memenuhi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi, perilaku, sarpras dan layanan konsultasi/aduan yang telah ditetapkan, yang tercermin dalam tingkat kepuasan yang dicapai. Skor yang relatif tinggi mengindikasikan bahwa pelayanan publik di unit-unit kerja ini secara umum sudah berada pada tingkat yang baik, dengan beberapa unit yang bahkan berhasil melampaui ekspektasi dalam hal responsivitas dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat atau penerima pelayanan.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Sosial, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM rata-rata yaitu 89,53. Nilai IKM di lingkup Kementerian Sosial menunjukkan baiknya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sampai Semester I Tahun 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 53 Satuan Kerja telah menyampaikan laporannya pada Semester I tahun 2024 ini.
3. Dari seluruh Unit Kerja yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 3 Juli 2024
Sekretaris Jenderal



Robben Rico

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*	Pasword
1	Sekretariat Jenderal	https://cloud.kemensos.go.id/index.php/s/lv4pTqmbD9ziQw6	123456
2	Inspektorat Jenderal	https://cloud.kemensos.go.id/index.php/s/nhA5SHC3qIDadRx	123456
3	Ditjen Perlindungan dan Jaminan Sosial	https://cloud.kemensos.go.id/index.php/s/2W8YYgeyBnkTRQ6	123456
4	Ditjen Rehabilitasi Sosial	https://cloud.kemensos.go.id/index.php/s/CDhfeCUJ7UM2Xzf	123456
5	Ditjen Pemberdayaan Sosial	https://cloud.kemensos.go.id/index.php/s/2Oe378MXeir33yD	123456