



# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVER KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025

**DINAS SOSIAL  
KABUPATEN  
LEBAK**



Jl. Jendral Sudirman KM.03 Narimbang  
Mulia Rangkasbitung 42319  
Telp. (0252) 5285255

[dinsos.lebakkab.go.id](http://dinsos.lebakkab.go.id)

## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan.....	2
1.4    Manfaat.....	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1    Pelaksana SKM .....	4
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1    Jumlah Responden SKM.....	7
3.2    Metode Pengolahan Data.....	7
3.3    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV .....	14
ANALISIS HASIL SKM .....	14
4.3    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	14
4.3    Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3    Tren Nilai SKM.....	15
BAB V .....	17
KESIMPULAN .....	17
LAMPIRAN.....	18
1.    Kuesioner .....	18

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah daerah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme berpedoman pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh masing-masing organisasi.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lebak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan

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

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

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lebak. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Lebak kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya.
2. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik (quality service) dan jaminan kualitas (quality assurance) pelayanan publik, untuk tujuan menentukan prioritas perbaikan pelayanan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lebak.
3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan.

#### **1.4 Manfaat**

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

1. Diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lebak.
2. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
7. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan.
8. Sebagai evaluasi dan motivasi bagi penyelenggara untuk meningkatkan dan mempertahankan nilai pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan cara bekerjasama dengan Untirta. Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup dimasukkan untuk menjaring informasi mengenai penilaian kepuasan masyarakat yang bersifat kualitatif, yang dirasionalisasi dan dikuantifikasi berdasarkan skala nilai dengan 10 (sepuluh) opsi/pilihan (*rating scale*). Kuesioner dimaksud berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun teknik pengumpulan data pada survei ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Wawancara terstruktur secara tatap muka.**

Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan teknik mall intercept interview dalam rangka mengumpulkan data primer, terutama data kontrol yang dikumpulkan langsung oleh enumerator;

##### **2. Angket**

Metode angket yaitu pengumpulan data dari masyarakat pengguna layanan secara sukarela maupun dipilih secara acak oleh petugas untuk mengisi modul angket survei secara mandiri;

Pengumpulan data primer dilakukan secara online dengan memanfaatkan fasilitas google form pada akun google: [ikmlebak@gmail.com](mailto:ikmlebak@gmail.com) dengan akun layanan untuk OPD yaitu [bit.ly/LEBAKOPD](http://bit.ly/LEBAKOPD).

Pengumpulan data dilakukan melalui 2 (dua) modus, yaitu :

1. Pengumpulan data primer oleh petugas survei dengan cara memilih minimal 1 (satu) responden secara acak pada setiap hari kerja.
2. Pengumpulan data oleh responden pengguna layanan secara sukarela pada

setiap hari dan jam kerja, yang dilakukan dengan cara memindai atau masuk melalui akses poin yang telah disediakan.



### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan oleh responden melalui link google form sebagai penerima layanan dan hasilnya bisa langsung terkirim pada google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Adapun secara keseluruhan pelaksanaan penelitian / survei kepuasan masyarakat ini dilakukan selama 5 (Empat) bulan, terhitung sejak bulan 19 Februari hingga 28 Juli 2025, dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	KEGIATAN	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli
1	Ekspose Desain Riset	✓					
2	Penyusunan Instrumen	✓					
3	Rekrutmen dan Training Enumerator		✓				
4	Pengumpulan Data		✓	✓	✓		
5	Pengolahan dan Analisis Data			✓	✓		
6	Penyerahan Laporan Awal dan Antara				✓		
7	Ekspos Hasil Survei					✓	
8	Penyusunan Laporan Akhir					✓	
9	Penyerahan Laporan Akhir						✓

## **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (accidental), peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemui pada saat itu. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisioner melalui platform gogle form. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Lebak mengadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang “Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Publik”.

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu lima puluh tiga (246) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

#### **3.2 Metode Pengolahan Data**

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Bobot nilai Rata-rata}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang dinilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 10, sehingga nilai SKM akan berkisar antara minimal 10 hingga maksimal 100, dengan pedoman interpretasi atas nilai IKM tersebut dalam bentuk mutu dan kinerja pelayanan secara kualitatif sebagai berikut :

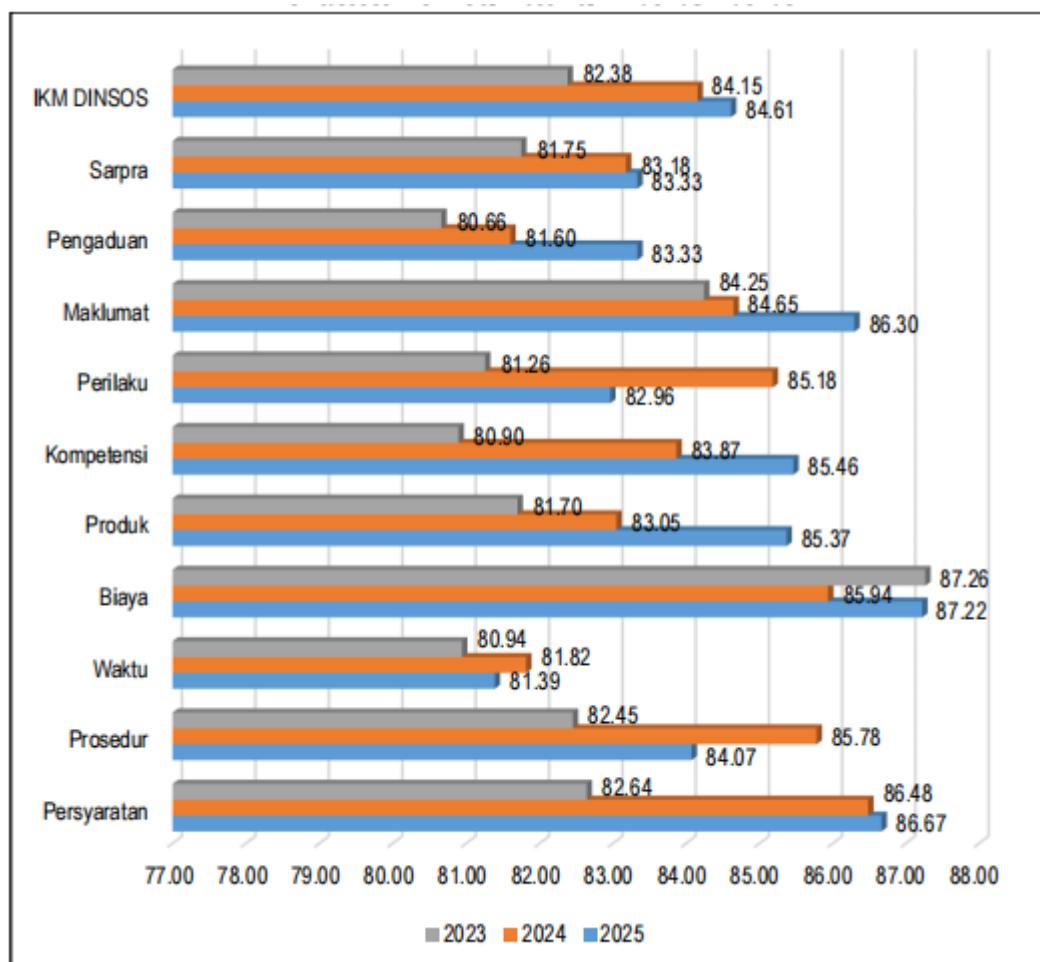
**Tabel 3.1**  
**Pedoman Penilaian/Skoring**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,5996	10,00 - 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,60 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Memuaskan
4	3,5324 - 4,000	88,31 - 100	A	Sangat Memuaskan

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lebak tercatat mengalami peningkatan dari yang semula 84,15 atau terkategori memuaskan pada tahun 2024 menjadi 84,61 pada tahun 2025 dan terkategori memuaskan dengan mutu pelayanan B. Dengan menggunakan indeks unit IKM Dinas Sosial sebesar 84,61 sebagai threshold, maka teridentifikasi adanya permasalahan pada 5 unsur kompositnya, yaitu: waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelaksana, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut.

**Grafik 3.2**  
**IKM Dinas Sosial**  
**Berdasarkan Unsur Tahun 2023-2025**



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2025

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Lebak. Hal ini tercermin dari 4 unsur komposit yang mengalami peningkatan nilai indeks dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan maklumat pelayanan. Selain itu terdapat 5 unsur yang berkinerja di atas indeks unit IKM Dinas Sosial, yakni: persyaratan pelayanan, Biaya, produk pelayanan, kompetensi petugas, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan serta sarana dan prasarana.



Gambar 3.2  
Ruang Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Lebak

Unsur yang mengalami penurunan indeks yaitu waktu pelayanan dari 81.82 menjadi 81.39 dan prosedur pelayanan dari yang semula 85.78 menjadi 84,07 pada tahun 2025.

Berdasarkan indikator komposit yang ada pada tabel di bawah, diketahui semua indikator dari setiap unsur dalam IKM Dinas Sosial Kabupaten Lebak mendapatkan mutu pelayanan B atau teridentifikasi memuaskan. Namun demikian perlu ada upaya peningkatan pada indikator kebersihan toilet agar tetap terjaga kebersihannya.

**Tabel 3.3**  
**IKM Dinas Sosial**  
**Berdasar Indikator Komposit Tahun 2025**

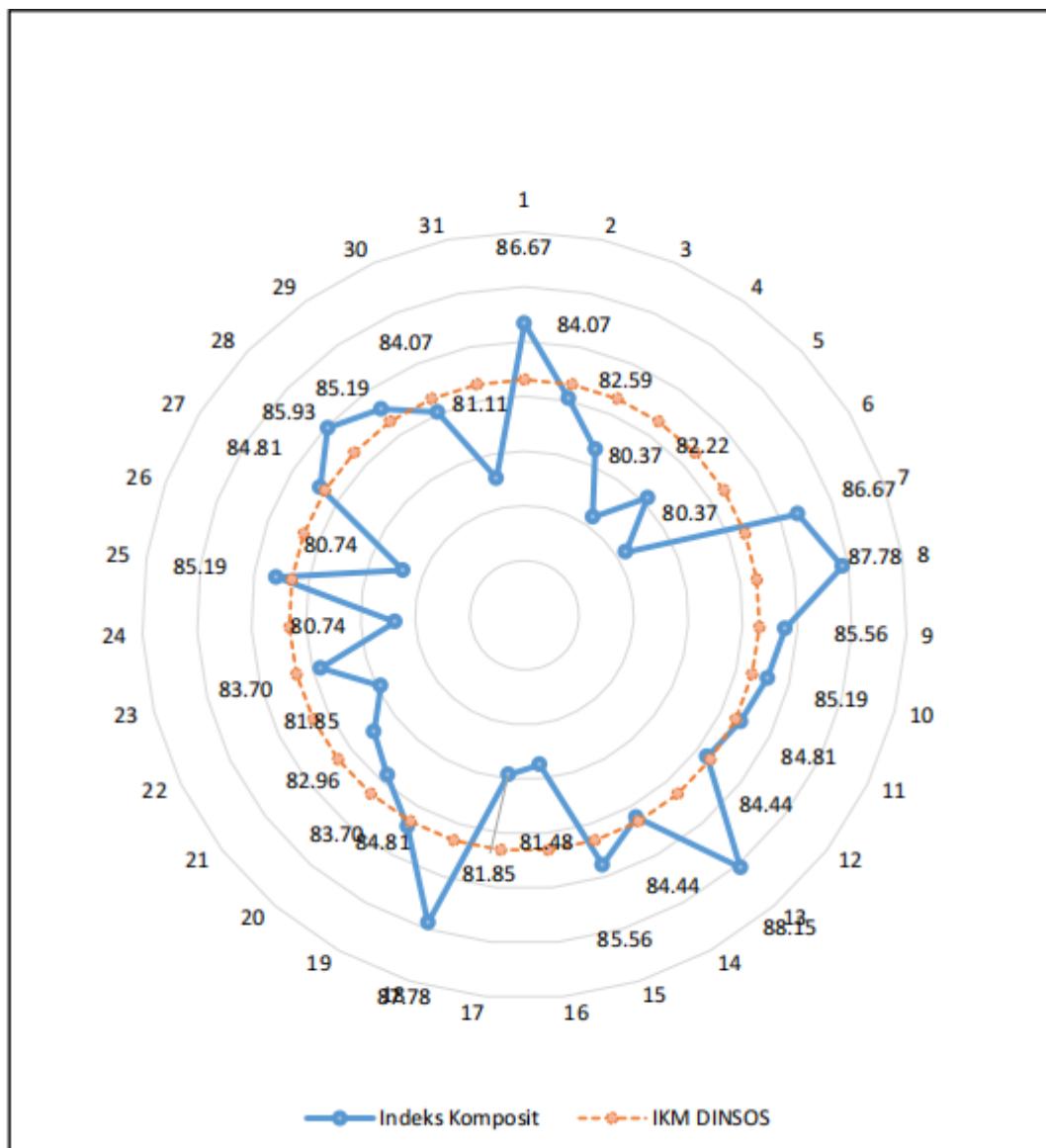
No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	86,67	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	84,07	B	Di bawah rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	82,59	B	Di bawah rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	80,37	B	Di bawah rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	82,22	B	Di bawah rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	80,37	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	86,67	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	87,78	B	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	85,56	B	Di atas rerata
10	Angka Komplain	85,19	B	Di atas rerata
11	Keterampilan Petugas	84,81	B	Di atas rerata
12	Kemampuan Kominfo	84,44	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	88,15	B	Di atas rerata
14	Responsivitas Petugas	84,44	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,56	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	81,48	B	Di bawah rerata
17	Keramahan	81,85	B	Di bawah rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	87,78	B	Di atas rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	84,81	B	Di atas rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83,70	B	Di bawah rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82,96	B	Di bawah rerata
22	Kebersihan Lingkungan	81,85	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83,70	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	80,74	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	85,19	B	Di atas rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	80,74	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	84,81	B	Di atas rerata
28	Keamanan	85,93	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	85,19	B	Di atas rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	84,07	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	81,11	B	Di bawah rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2025

Berdasar tabel di atas diperoleh informasi bahwa 31 dari 31 indikator berkualifikasi  
B. Dari 31 indikator tersebut 15 indikator telah mencapai di atas indeks unit IKM Dinas

Sosial Kabupaten Lebak sebesar 84,61 dan 16 lainnya belum mencapai indeks unit IKM Dinas Sosial.

Grafik 3.4  
Postur Pelayanan Publik Dinas Sosial  
Tahun 2025



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2025

Irregularitas bentuk kurve yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat

nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM Dinas Sosial Kabupaten Lebak mengalami peningkatan pada tahun 2025. Artinya Dinas Sosial telah melakukan upaya perbaikan yang direkomendasikan pada tahun 2024 seperti meningkatkan pengalaman petugas dengan mengikuti pelatihan/workshop dan meningkatkan efektivitas larangan merokok.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program komputer Microsoft Office Excell 365. Demikian pula dengan analisis statistik deskriptif yang dilakukan guna mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan dengan melakukan klasifikasi data, penentuan nilai dan fungsi statistik, pembuatan grafik, diagram dan/atau gambar, serta analisis terhadap ukuran-ukuran tendensi sentral seperti: mean, median, dan modus pada domain statistik deskriptif. Sedangkan ukuran lainnya, seperti: ukuran persebaran data (range, standard deviation, variance), dan ukuran lokasi dari persebaran / distribusi data (quartile, desile, percentile); tidak disajikan dalam laporan ini.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Analisis permasalahan/kelemahan dan kelebihan unsur layanan merupakan salah satu bagian penting dalam laporan survei kepuasan masyarakat. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **Permasalahan/Kelemahan Unsur Layanan**

Permasalahan/kelemahan unsur layanan dapat diidentifikasi berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat. Identifikasi ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dengan nilai ideal atau standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa : Penilaian Sarana dan prasarana, pengaduan, perilaku, kompetensi, produk dan waktu pelayanan mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya.

#### **Kelebihan Unsur Layanan**

Selain permasalahan/kelemahan, analisis juga perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kelebihan unsur layanan. Identifikasi ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dengan nilai rata-rata dari unsur layanan lain.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa : Penilaian Maklumat, Biaya, Prosedur dan Persyaratan mengalami kenaikan dibanding tahun sebelumnya.

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

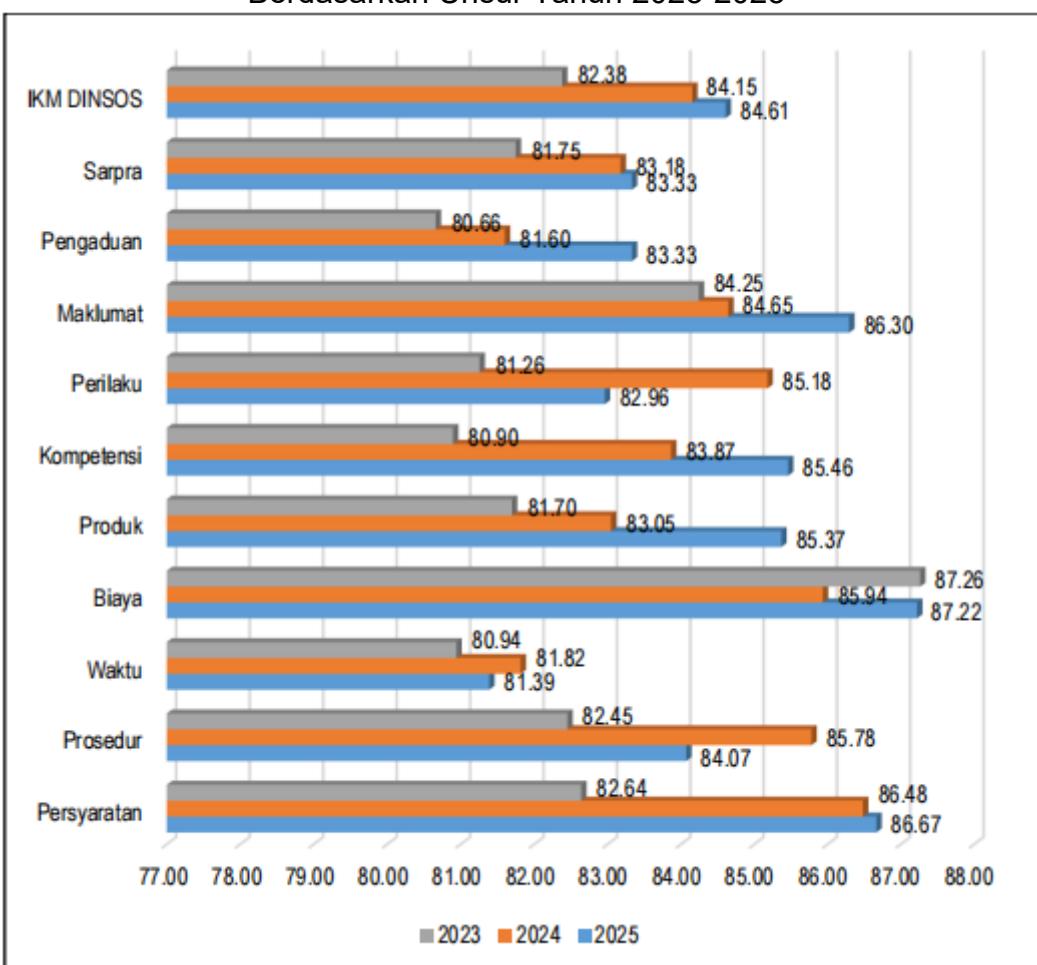
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	Membuat dan Menerapkan SOP tentang pelayanan	✓	✓	✓		<b>Sekretaris</b>
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓			<b>Sekretaris</b>
		Membuat informasi terkait jam operasional melalui tertulis dan media sosial	✓	✓	✓		
3	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Memasang himbauan untuk menjaga kebersihan toilet			✓		<b>Sekertaris</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Kabupaten Lebak dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Perbandingan IKM Dinas Sosial  
Berdasarkan Unsur Tahun 2023-2025**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai SMK dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Sosial Kabupaten Lebak.

## BAB V

### KESIMPULAN

Hasil rekapitulasi nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Lebak Tahun 2025 dihasilkan nilai sebesar 84,61 Nilai tersebut berdasarkan interval Peraturan Menteri PANRB Nomor 41 Tahun 2017 termasuk dalam kisaran 76,61 - 88,33 sehingga skor Dinas Sosial Kabupaten Lebak termasuk dalam **kategori B**. Dilihat dari rekapitulasi hasil pengolahan data kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdiri dari 10 unsur pelayanan, indeks kepuasan tertinggi terdapat pada unsur biaya dan unsur maklumat pelayanan. Sedangkan untuk indeks kepuasan paling rendah terdapat pada unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Secara berkala SKM akan dilaksanakan setiap tahun serta mengevaluasi pencapaian pelaksanaan program/kegiatan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Lebak terhadap masyarakat dapat semakin meningkat di tahun selanjutnya.

Rangkasbitung, 31 November 2025  
Kepala Dinas Sosial Kabupaten Lebak



H. EKA DARMANA PUTRA, S.Pd., MM  
NIP. 19680111 199203 1 008

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

	<p><b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN LEBAK TAHUN 2023</b></p> <p>Obyek survei adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh perangkat daerah di Kabupaten Lebak, baik secara online maupun offline. Responden diambil dengan teknik mall intercept interview dari 2 kategori pengguna layanan, yaitu: pengguna layanan yang berkunjung langsung ke kantor perangkat daerah, dan pengguna layanan yang mengakses pelayanan secara online. Pengumpulan data dilakukan setiap hari dan Jawa Kerja. Khusus pada pengguna layanan kategori (1), petugas menentukan / memilih minimal 3 orang responden pada setiap hari kerja, yaitu: 1 responden dipilih pada pukul 09.00 pagi; 1 orang dipilih pada pukul 13.00; dan 1 orang responden dipilih pada pukul 15.00. Di samping itu, pengguna layanan dapat secara sukarela mengisi e-survei ini dengan cara memindai QR Code atau bitlink yang disediakan.</p> <p>Sedangkan untuk pengguna layanan kategori (2), petugas mengirimkan bitlink e-IKM melalui e-mail atau media lainnya kepada pengguna layanan untuk memberikan respon secara online.</p> <p><b>PETUNJUK:</b> Pilihlah/ Klik sesuai dengan jawaban yang tepat atau sesuai dengan kondisi sebenarnya yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan selama memanfaatkan pelayanan pada unit ini.</p> <p>Pilihan Jawaban terdiri dari 10 Angka dimana: Angka 1 menunjukkan paling rendah (sangat tidak puas, sangat sulit, sangat tidak setuju, dll) dan Angka 10 menunjukkan penilaian paling tinggi (sangat puas, sangat mudah, sangat setuju dst)</p> <p><b>Perangkat Daerah yang Dinilai:</b> *</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> BAPENDA</li><li><input type="radio"/> DPMPTSP</li><li><input type="radio"/> DISDUKCAPIL</li><li><input type="radio"/> DISKERPUS</li><li><input type="radio"/> Dinas Pendidikan</li><li><input type="radio"/> Dinas Lingkungan Hidup</li><li><input type="radio"/> Dinas Koperasi dan UKM</li><li><input type="radio"/> SATPOL PP dan DAMKAR</li><li><input type="radio"/> DISKETAPANG</li><li><input type="radio"/> Dinas Perhubungan</li><li><input type="radio"/> Dinas Pertanian</li><li><input type="radio"/> Dinas Perikanan</li><li><input type="radio"/> BKPSDM</li><li><input type="radio"/> DISPERKIMTAN</li><li><input type="radio"/> BKAD</li></ul>	<p><b>PROFIL RESPONDEN *</b></p> <p>Jenis Kelamin</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Laki-laki</li><li><input type="radio"/> Perempuan</li></ul> <p>Usia: *</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> &lt; 17 Tahun</li><li><input type="radio"/> 17 - 25 Tahun</li><li><input type="radio"/> 26 - 35 Tahun</li><li><input type="radio"/> 36 - 45 Tahun</li><li><input type="radio"/> 46 - 55 Tahun</li><li><input type="radio"/> &gt; 55 Tahun</li></ul> <p>Status Pernikahan: *</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Menikah</li><li><input type="radio"/> Belum Menikah</li><li><input type="radio"/> Pernah Menikah</li></ul> <p>Agama: *</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Islam</li><li><input type="radio"/> Protestan</li><li><input type="radio"/> Katholik</li><li><input type="radio"/> Budha</li><li><input type="radio"/> Hindu</li></ul> <p>Tingkat Pendidikan: *</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Tidak Sekolah/ Tidak Tamat SD dan sederajat</li><li><input type="radio"/> SD/ Sederajat</li><li><input type="radio"/> SMP/Sederajat</li><li><input type="radio"/> SMA/ Sederajat</li><li><input type="radio"/> PT (Diploma, S1, S2, S3)</li></ul> <p>Pekerjaan: *</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa</li><li><input type="radio"/> Pendidik ( Guru, Dosen, Trainer dll)</li><li><input type="radio"/> ASN/TNI/POLRI</li><li><input type="radio"/> Pensiunan ASN/TNI/POLRI</li><li><input type="radio"/> Pegawai Swasta</li><li><input type="radio"/> Pedagang/Wirausaha</li></ul>
---	---	--

<p>1. Persyaratan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini sangat mudah * untuk dipenuhi (tidak menyulitkan)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Sulit <input type="radio"/> Sangat Mudah</p>	<p>9. Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.*</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai</p>
<p>2. Prosedur untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini sangat sederhana * (tidak berbelit-belit).</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Rumit <input type="radio"/> Sangat Sederhana</p>	<p>10. Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami atau mendengar complaint/keluhan * dari masyarakat terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan di unit pelayanan ini.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Sering <input type="radio"/> Tidak Pernah</p>
<p>3. Waktu pelayanan selalu buka tepat waktu mulai pukul 08.00 setiap hari kerja. * Pertanyaan ini khusus bagi pengguna layanan konvensional (manual). Bagi pengguna layanan online dapat skip/ lompat ke nomor 5.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Tepat Waktu <input type="radio"/> Sangat Tepat Waktu</p>	<p>11. Petugas tampak terampil dalam memberikan pelayanan kepada * masyarakat(tampak dari kecekatananya, dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Terampil <input type="radio"/> Sangat Terampil</p>
<p>4. Waktu istirahat selalu tepat waktu, tidak pernah molor. *</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Tepat Waktu <input type="radio"/> Sangat Tepat Waktu</p>	<p>12. Petugas mampu secara informatif menjelaskan informasi pelayanan kepada * pengguna layanan (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, dan meyakinkan)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Informatif <input type="radio"/> Sangat Informatif</p>
<p>5. Pengunjung tetap dilayani sampai waktu pelayanan selesai (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan).</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>13. Petugas tampak sangat berpengalaman (Tampak dari sikap dan jawabannya * yang lugas, tidak banyak bertanya-tanya kepada rekan kerja/ atasannya)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Berpengalaman <input type="radio"/> Sangat Berpengalaman</p>
<p>6. Lama waktu tunggu pelayanan, hingga dilayani dan memperoleh produk/hasil * pelayanan cukup wajar (tidak terlalu lama)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Wajar <input type="radio"/> Sangat Wajar</p>	<p>14. Petugas pelayanan selalu siaga merespon kebutuhan/keluhan * masyarakat kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok, melamun, terkantuk-kantuk, dll)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Lamban <input type="radio"/> Sangat Responsif</p>
<p>7. Pada pelayanan yang berbayar, besarnya biaya pelayanan sangat wajar dalam * arti terjangkau oleh kemampuan masyarakat* Bila pelayanan ini gratis sepenuhnya, dan tidak ada biaya tambahan apapun, KLIK 10</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Mahal <input type="radio"/> Sangat Terjangkau</p>	<p>15. Petugas pelayanan tidak membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan * pelayanan (baik status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Diskriminatif <input type="radio"/> Sangat Adil</p>
<p>8. Pengguna layanan tidak dikenakan biaya tambahan lainnya selain biaya yang * secara resmi diumumkan/digratiskan (misal: DP, biaya pengganti map, fotokopi, legalisir, ongkos, uang tips, dll)* Bila pelayanan ini gratis sepenuhnya, dan tidak ada biaya tambahan apapun, KLIK 10</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju</p>	<p>16. Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik * (santun)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Santun <input type="radio"/> Sangat Santun</p>

<p>17. Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat (selalu menyapa dengan mengucap salam dan tersenyum) *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Ramah <input type="radio"/> Sangat Ramah <input type="radio"/></p>	<p>28. Bapak/Ibu/Saudara pernah mengalami/ mendengar terjadinya pencurian, dan * kriminalitas lainnya yang terjadi di sekitar tempat pelayanan</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Sering <input type="radio"/> Tidak Pernah <input type="radio"/></p>
<p>18. Di sekitar lokasi pelayanan, terdapat informasi mengenai maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka. Maklumat diekspos di tempat umum yang mudah dilihat masyarakat, berisi pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <input type="radio"/></p>	<p>29. Sarana / prasarana pelayanan telah memperhatikan kebutuhan pengunjung yang berkebutuhan khusus (tersedia kebijakan afirmasi, fasilitas prioritas, dan sejenisnya bagi kaum difabel, anak-anak, ibu hamil/menyusui, dan lansia).</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <input type="radio"/></p>
<p>19. Isi maklumat pelayanan telah memberikan keyakinan pada masyarakat pengguna layanan, bahwa petugas pelayanan sanggup untuk memenuhi maklumat pelayanan tersebut (isi maklumat telah sesuai dengan kenyataannya) *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <input type="radio"/></p>	<p>30. Tersedia rambu-rambu mitigasi bencana di sekitar tempat pelayanan secara memadai.</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Memadahi <input type="radio"/> Sangat Memadahi <input type="radio"/></p>
<p>20. Tersedia lebih dari satu sarana yang tersedia untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat menyampaikan complain/ keluhan, serta memberikan masukan dan saran. (seperti: kotak saran, nomor Telepon pengaduan, nomor SMS pengaduan, email pengaduan, website, dll)</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <input type="radio"/></p>	<p>31. Tersedia website / pelayanan online yang dapat diakses 24 jam *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> Sangat Setuju <input type="radio"/></p>
<p>21. Respon terhadap pengaduan, saran dan masukan telah sesuai dengan harapan.</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai <input type="radio"/></p>	<p>31. Tersedia website / pelayanan online yang dapat diakses 24 jam *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Setuju <input type="radio"/></p>
<p>22. Lingkungan di sekitar tempat pelayanan selalu tampak bersih *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Kotor <input type="radio"/> Sangat Bersih <input type="radio"/></p>	<p>32. Pelayanan telah menerapkan protokol kesehatan dengan baik. *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Kurang <input type="radio"/> Sangat Baik <input type="radio"/></p>
<p>Hatur Nuhun Silahkan KIRIM / SUBMIT. Terima kasih atas partisipasinya dalam mengevaluasi pelayanan Kami.</p> <p>Jawaban Anda _____</p> <p><b>Kirim</b> <span style="float: right;">Kosongkan formulir</span></p>	
<p>23. Ruang pelayanan kondisinya sangat nyaman *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Tidak Nyaman <input type="radio"/> Sangat Nyaman <input type="radio"/></p>	
<p>24. Toilet umum selalu terjaga kebersihannya *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Sangat Kotor <input type="radio"/> Sangat Bersih <input type="radio"/></p>	
<p>25. Tersedia alat pemadam api/kebakaran di tempat yang mudah dilihat / diakses. *</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	