

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN CIAMIS**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran .....	3
1.4 Prinsip .....	4
1.5 Instrumen Kegiatan .....	4
1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan .....	6
1.7 Pengolahan Data Survei .....	7
1.8 Tim Pelaksana SKM .....	8
1.9 Jadwal Pelaksanaan .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>10</b>
2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik .....	10
2.2 Jumlah Responden SKM .....	11
2.3 Indes Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Ciamis .....	12
<b>BAB III</b> .....	<b>14</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>14</b>
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	14
3.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
3.3 Tren Nilai IKM .....	16
<b>BAB IV</b> .....	<b>19</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>20</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Ciamis kepada masyarakat, sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini, pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Ciamis, secara rutin diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna

layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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 digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 83 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis;
7. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
8. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 32 Tahun 2023 tentang Perubahan Road Map

### 1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud pelaksanaan kegiatan SKM adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat.

Tujuan kegiatan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis secara berkelanjutan.

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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis.

#### **1.4 Prinsip**

Prinsip yang diperhatikan dalam pelaksanaan kegiatan SKM, antara lain:

1. **Transparan**

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hasil SKM harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan SKM, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **1.5 Instrumen Kegiatan**

Pelaksanaan SKM di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis tahun 2023 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas 10 pertanyaan yang memuat 10 variabel/unsur pelayanan

sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif (U4)

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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 (U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Pungutan Tidak Resmi (U8)

Pungutan tidak resmi adalah biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Unsur Pungutan Tidak Resmi merupakan pertanyaan tambahan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan

pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

#### 10. Sarana dan Prasarana (U10)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

### 1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan

#### 1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan di masing-masing unit layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis. SKM dilaksanakan pada periode 1 Januari s.d 20 November 2023.

#### 2. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM Tahun 2023 ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 20 November 2023. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis tahun 2023 adalah sebanyak 1021 orang.

#### 3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM secara mandiri/sendiri oleh masyarakat penerima layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Ciamis. Pelaksanaan SKM di layanan Dinas Pemberdayaan

Masyarakat Kabupaten Ciamis tahun 2023 menggunakan kuesioner SKM secara elektronik (e-SKM) yang bernama Siska Campernik (Sistem Aplikasi Ciamis Peduli Terhadap Penilaian Pelayanan Publik) melalui alamat *siskacampernik.ciamiskab.go.id*.

### 1.7 Pengolahan Data Survei

Untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang dinilai dalam SKM.

$$\text{Nilai IKM} = \sum \text{Nilai rata - rata tertimbang per unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka nilai IKM tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM dibuatlah tabel informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

### 1.8 Tim Pelaksana SKM

Tim pelaksanaan kegiatan SKM tahun 2023 di layanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Ciamis dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1.1-DPMD/2023 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis, dengan susunan Tim sebagai berikut:

Pengarah	:	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis
Ketua	:	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis
Sekretaris	:	Kasubag Umum dan Kepegawaian
Anggota	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Bidang Pemerintahan Desa</li><li>2. Kepala Bidang Pembangunan Desa</li><li>3. Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pembinaan Kemasyarakatan Desa</li><li>4. JF Analis Kebijakan Ahli Muda</li><li>5. JF Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda</li><li>6. Kasubag Perencanaan dan Keuangan</li></ol>

### 1.9 Jadwal Pelaksanaan

Proses SKM tahun 2023 di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis dilaksanakan pada bulan Januari s.d November 2023, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2023

No	Uraian Kegiatan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agsts	Sept	Okt	Nov
1	Uji coba pengolahan data SKM secara elektronik melalui SISKA CAMPERNIK											
2	Sosialisasi Pelaksanaan SKM											
3	Pelaksanaan SKM											
4	Pengumpulan dan Pengolahan Data SKM											
5	Penyusunan laporan Akhir											

## BAB II

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis

Berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 800/Kpts.19/DPMD/2022 tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis, terdapat 13 jenis layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis antara lain yaitu:

Tabel 2.1

#### Produk/Jenis Pelayanan

#### Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis

NO	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)	PRODUK PELAYANAN PUBLIK
1	Bidang Pemerintahan Desa	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitasi Bantuan Provinsi Jawa Barat;</li><li>2. Fasilitasi Asistensi Pengelolaan Keuangan Desa;</li><li>3. Fasilitasi Penyaluran Alokasi Dana Desa (ADD);</li><li>4. Fasilitasi Bantuan Keuangan Sarana dan Prasarana Desa;</li><li>5. Fasilitasi Penyaluran Dana Desa Bantuan Langsung Tunai (BLT);</li><li>6. Fasilitasi Penyaluran Dana Desa Non Bantuan Langsung Tunai (Non BLT).</li></ol>
2	Bidang Pembangunan Desa	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitasi Bantuan Keuangan Infrastruktur Perdesaan;</li><li>2. Fasilitasi Penyusunan Prodeskel.</li></ol>
3	Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Pembinaan Kemasyarakatan Desa	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fasilitasi Bulan Bhakti Gotong Royong Masyarakat (BBGRM);</li><li>2. Fasilitasi Penataan, Pemberdayaan dan Pendayagunaan Kelembagaan Lembaga Pos Pelayanan Terpadu (POSYANDU)</li><li>3. Fasilitasi Tim Penggerak PKK dalam Penyelenggaraan Gerakan Pemberdayaan Masyarakat dan</li></ol>

		<p>Kesejahteraan Keluarga;</p> <p>4. Fasilitasi dan Konsultasi Proses Penetapan Pemutakhiran Indeks Desa Membangun (IDM) untuk Penetapan Status Desa;</p> <p>5. Fasilitasi Penguatan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa.</p>
--	--	--

## 2.2 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden SKM ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 20 November 2023. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis adalah sebanyak 1021 orang, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.2**

### **Klasifikasi Responden**

#### **Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis**

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	594	58 %
		PEREMPUAN	427	42 %
2	PENDIDIKAN	SD	0	0 %
		SMP	13	1,5 %
		SMA/SMK	494	48 %
		D1/D2/D3	59	6 %
		SI/D4	430	42 %
		S2/S3	5	0.5 %

		TIDAK TERISI	20	2 %
3	PEKERJAAN	PNS	3	0.1 %
		TNI/POLRI	1	0.01 %
		SWASTA	14	1.4 %
		WIRUSAHA	4	0.4 %
		LAINNYA	966	95 %
		TIDAK TERISI	33	3,09 %

### 2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis menggunakan aplikasi Siska Campernik diperoleh hasil sebagai berikut:

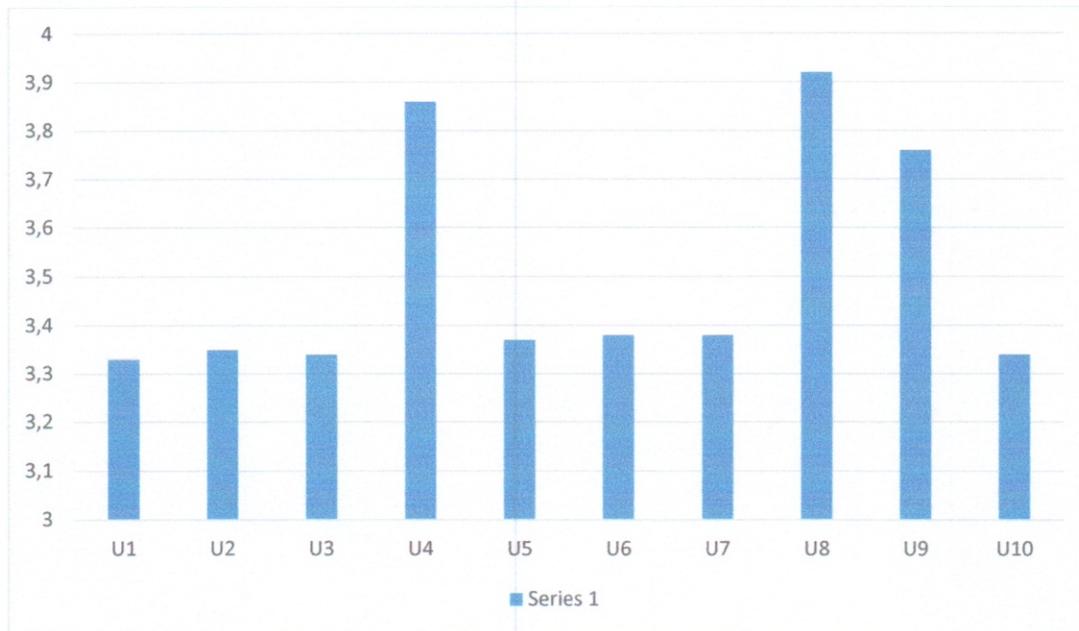
**Tabel 2.3**

#### Rincian Nilai SKM Per Unsur

#### Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	3.33	B/Baik
2	Prosedur (U2)	3.35	B/Baik
3	Waktu Pelayanan (U3)	3.34	B/Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	3.86	A/Sangat Baik
5	Produk Pelayanan (U5)	3.37	B/Baik
6	Kompetensi Pelayanan (U6)	3.38	B/Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3.38	B/Baik
8	Pungutan Tidak Resmi (U8)	3.92	A/Sangat Baik

9	Penanganan Pengaduan (U9)	3.76	A/Sangat Baik
10	Sarana dan Prasarana (U10)	3.34	B/Baik
	<b>IKM DPMD KAB. CIAMIS</b>	<b>3,503</b> <b>(87,561)</b>	<b>B/Baik</b>



**Grafik 2.1**

**Nilai SKM Per Unsur**

**Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis**

## BAB III

### ANALISIS HASIL SKM

#### 3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2023, kecenderungan pendapat responden terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan (nilai rata-rata per unsur) dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis antara lain sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai tertinggi/sangat baik, antara lain:
  1. Pungutan Tidak Resmi (U8), yaitu biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Nilai rata-rata unsur Pungutan Tidak Resmi (U8) adalah sebesar 3,92 (Sangat Baik).
  2. Tarif (U4), yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur Biaya/Tarif (U4) adalah sebesar 3,86 (Sangat Baik).
  3. Penanganan Pengaduan (U9), yaitu kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) adalah sebesar 3,76 (Sangat Baik).
- b. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai terendah, antara lain:
  1. Persyaratan (U1), yaitu syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai rata-rata unsur Persyaratan (U1) adalah sebesar 3,33 (Baik).
  2. Waktu Pelayanan (U3), yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai rata-rata unsur Waktu Penyelesaian (U3) adalah sebesar 3,34

(Baik).

3. Sarana dan Prasarana (U10), yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Nilai rata-rata unsur Sarana dan Prasarana (U10) adalah sebesar 3,34 (Baik).

### **3.2 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil SKM, unsur Persyaratan (U1), unsur Waktu Penyelesaian (U3), serta unsur Sarana dan Prasarana (U10) menjadi komponen yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan/ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis.

Oleh sebab itu, ke-3 unsur tersebut akan ditindak lanjuti dalam rangka pengambilan kebijakan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Tahun 2023 dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1

## Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Rencana Aksi	Waktu (Tahun 2024)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan (U1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan evaluasi dan penyusunan SOP sesuai Peta Proses Bisnis pada DPMD Kab. Ciamis sekaligus menerapkan kebijakan standar pelayanan yang telah ditetapkan</li> <li>• Membuat inovasi terkait standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik produk pelayanan</li> <li>• Meningkatkan sistem informasi elektronik terkait publikasi mengenai: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Persyaratan setiap produk pelayanan</li> <li>-Digitalisasi informasi layanan publik</li> <li>-Pengoptimalan penginformasian persyaratan pada responden</li> </ul> </li> </ul>	✓	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekretaris DPMD</li> <li>• Kepala Bidang</li> </ul>

2	Waktu Pelayanan (U3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pelatihan secara berkala dalam rangka peningkatan kualitas layanan terpadu dan terintegritas</li> </ul>	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sekretaris DPMD</li> <li>Kepala Bidang</li> <li>Kasubag Umum dan Kepegawaian</li> </ul>
3	Saranan dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun rencana kebutuhan barang unit untuk sarana prasarana layanan</li> </ul>	✓	✓	✓	✓	Kasubag Umum dan Kepegawaian

### 3.3 Tren Nilai IKM

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 DPMD Kab. Ciamis dapat dilihat melalui grafik berikut:

**Tabel 4.2 Tabel Nilai IKM Kab Ciamis Tahun 2019-2023**

Tahun	Nilai
2019	85,15
2020	81,48
2021	84,49
2022	87,00
2023	87,55

**Grafik 4.1 Perkembangan Nilai IKM DPMD Kab. Ciamis Tahun 2019-2023**



**Grafik 3.1**

**Perkembangan Nilai IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2019-2023**

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, menunjukkan bahwa perkembangan IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami fluktuatif dan kecenderungan selalu naik setiap tahunnya walaupun ada penurunan ditahun 2020. Nilai IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2023 sebesar 87,56 poin melebihi dari target nilai IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis yang tercantum dalam Rencana Strategis (Renstra) Dina Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2019-2024 yaitu sebesar 85,25 poin, sehingga capaian kinerja IKM Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis mencapai 102,7 %.

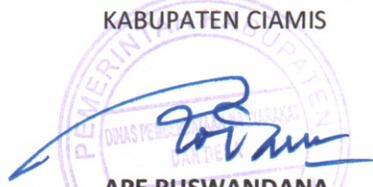
## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan layanan atas produk layanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 87,56 poin dengan responden sebanyak 1021 orang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Pungutan Tidak Resmi (U8), Tarif (U4), dan Penanganan Pengaduan (U9). Sedangkan Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), dan Sarana dan Prasarana (U10).
3. Rencana dan Tindak lanjut terhadap unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya:
  - a. Melaksanakan evaluasi dan penyusunan SOP sesuai Peta Proses Bisnis pada DPMD Kab. Ciamis sekaligus menerapkan kebijakan standar pelayanan yang telah ditetapkan, membuat inovasi terkait standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik produk pelayanan, serta meningkatkan sistem informasi elektronik terkait publikasi
  - b. Melaksanakan pelatihan secara berkala dalam rangka peningkatan kualitas layanan terpadu dan terintegritas
  - c. Menyusun rencanakebutuhan barang unit untuk sarana prasarana layanan

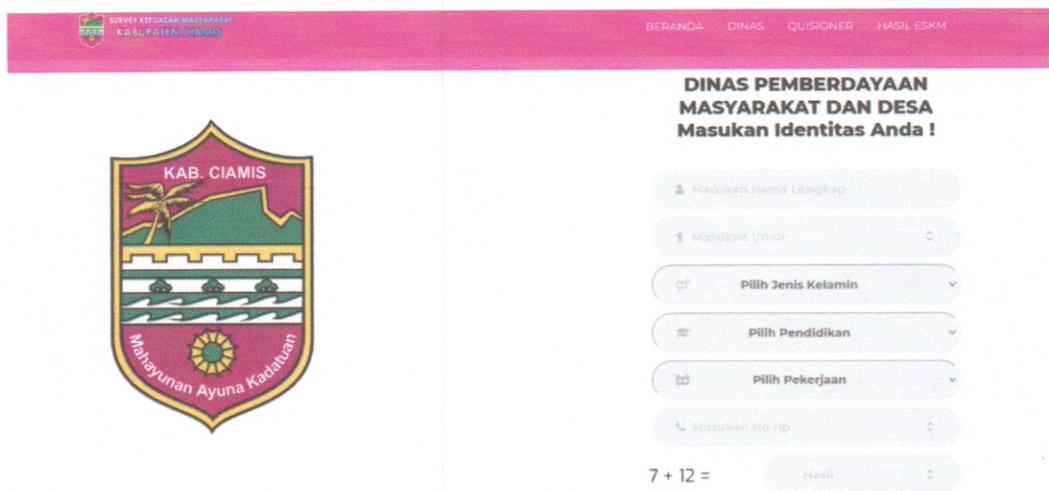
Ciamis, 24 Oktober 2023  
KEPALA DINAS  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN CIAMIS

The image shows a circular official stamp of the Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Ciamis. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

**APE RUSWANDANA**  
Pembina Tingkat I, IV b  
NIP. 19710714 200312 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



Kuesioner SKM selengkapnya dapat diakses pada  
<https://siskacampernik.ciamiskab.go.id/>

## 2. Hasil Olah Data SKM

<https://siskacampernik.ciamiskab.go.id/klog>

SIGN IN

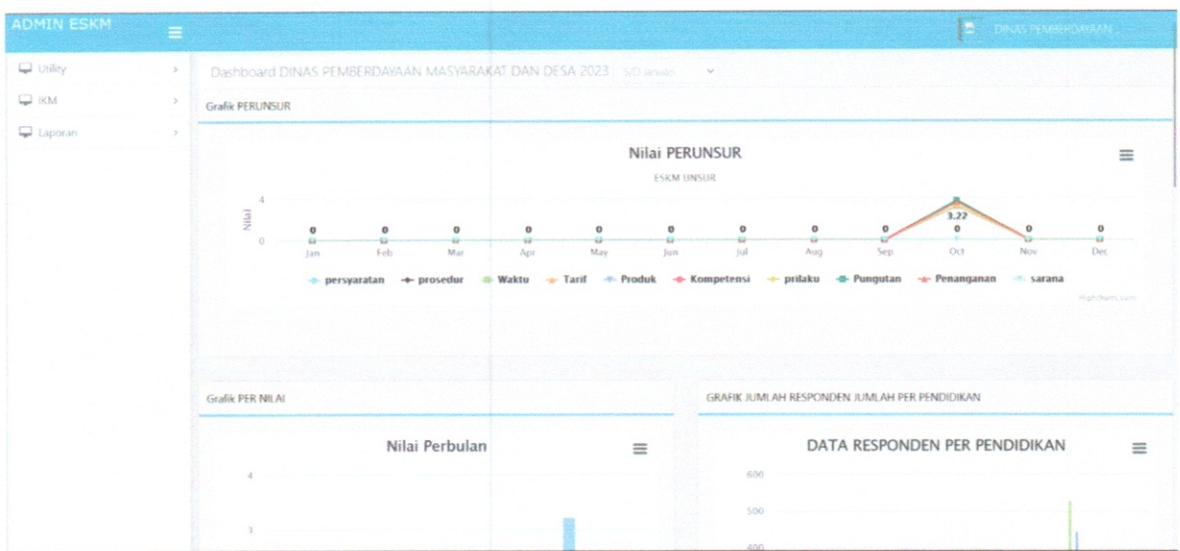
OR

desa@mail.com

••••••••

2023

Login



ADMIN ESKM

Table Laporan

50 Baris

Pencarian

No.	Nama Laporan	Cetak
1	Pengumuman Nilai Ikm	
2	Informasi Nilai Per Unsur Pelayanan	
3	Rekap Jumlah Responden	
4	Hasil Pengolahan Data Skm Per Bidang	
5	Hasil Pengolahan Data Skm Per Responden	
6	Rekap Saran Dan Masukan	
7	Pengumuman Puas Dan Tidak Puas	
8	Ikm Per Jenis Layanan	
9	Prioritas Tindak Lanjut Perbaikan	
10	Data Lengkap Per Bidang	

<https://siskacampernik.ciamiskab.go.id/klog>

**3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM**



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2022**