



DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN BENGKALIS

Tahun 2022



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis Periode Bulan Februari s.d Desember 2022.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan. Oleh sebab itu, kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Dinas Sosial Kabupten Bengkalis Sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik.

Bengkalis, Januari 2022

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN BENGKALIS



Dra.Hj. MARTINI, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19630306 199403 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Jadwal SKM	3
BAB II ANALISIS	5
2.1 Sampel.....	5
2.2 Hasil Survey	7
a. Persyaratan Pelayanan	7
b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	7
c. Waktu Penyelesaian.....	8
d. Biaya	9
e. Produk layanan	9
f. Kompetensi Pelaksana	10
g. Perilaku Petugas	11
h. Sarana dan Prasarana	11
i. Penanganan Pengaduan	12
2.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..	14
BAB III PENUTUP	15
3.1. Kesimpulan.....	15
3.2. Rencana Tindak Lanjut	15
LAMPIRAN.....	17

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. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Keterlibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut amanat 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 Kantor Dinas Sosial Bengkalis sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bengkalis, 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 Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini;
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan;
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan

antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;

- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/ Kemampuan petugas dalam pelayanan;
- g. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana;
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan.

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017;

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

1.4 Jadwal SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Dinas Sosial Bengkalis dengan petugas pelayanan sebagai pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan selama periode Februari sampai dengan Desember 2022.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner

dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

BAB II

ANALISIS

2.1 Sampel

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Dinas Sosial Bengkalis yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Tidak Dipungut Biaya(Gratis)
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dalam kurun waktu satu tahun yaitu 641 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	288
		PEREMPUAN	353
		Jumlah	641
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	67
		SLTP	151
		SLTA	354
		DIII	0
		SI	69
		S2	0
		Jumlah	641

2.2 Hasil Survey

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut :

a. Persyaratan Pelayanan

Pada Unsur Persyaratan Pelayanan, Responden diberikan pertanyaan “ Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	0
2	Kurang Sesuai	5	0,78
3	Sesuai	403	62,96
4	Sangat Sesuai	233	36,35

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan sesuai sebesar 62,96% dan sangat sesuai sebesar 36,35% dan hanya 0,78 yang menyatakan kurang sesuai, sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis telah sesuai.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Pada Unsur Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan, Responden diberikan pertanyaan “ Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini? ”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0
2	Kurang Mudah	5	0,78
3	Mudah	406	63,33
4	Sangat Mudah	230	35,88

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan mudah sebesar 63,33% dan sangat mudah sebesar 35,88% dan hanya 0,78 % menyatakan kurang mudah. sehingga dapat disimpulkan bahwa, Prosedur pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis mudah dipahami oleh masyarakat.

c. Waktu Penyelesaian

Pada Unsur Waktu Penyelesaian, Responden diberikan pertanyaan “ Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di unit ini?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	11	1,71
3	Cepat	370	57,6
4	Sangat Cepat	260	40,56

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator waktu penyelesaian di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan cepat sebesar 57,6% dan sangat cepat sebesar 40,56% dan hanya 1,71% menyatakan kurang cepat. sehingga dapat disimpulkan bahwa penerima layanan telah memperoleh waktu yang efektif.

d. Biaya

Pada Unsur Biaya/ Tarif, Responden diberikan pertanyaan “ Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/ tarif dalam pelayanan di unit ini?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	-	-
2	Cukup Mahal	-	-
3	Murah	-	-
4	Gratis	641	100

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Biaya/ Tarif di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan gratis sebesar 100%.

e. Produk layanan

Pada Unsur Produk layanan, Responden diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	5	0,78
3	Sesuai	324	50,54
4	Sangat sesuai	312	48,67

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Produk layanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan sesuai sebesar 50,54% dan sangat sesuai sebesar 48,67% dan hanya 0,78 % yang menyatakan kurang sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana

Pada Unsur Kompetensi Pelaksana, Responden diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di unit ini?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak kompeten	1	0,15
2	Kurang Kompeten	12	1,87
3	Kompeten	455	70,98
4	Sangat Kompeten	173	26,98

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Kompetensi Pelaksana di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan kompeten

sebesar 70,98% dan sangat kompeten sebesar 26,98%. Kompetensi pelaksana menjadi perhatian khusus Dinas sosial Kabupaten Bengkalis dikarenakan masih terdapat masyarakat yang menilai petugas pelaksana tidak kompeten.

g. Perilaku Petugas

Pada Unsur Perilaku Petugas, Responden diberikan pertanyaan “ Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di unit ini?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sopan Dan Ramah	-	-
2	Kurang Sopan Dan Ramah	10	1,56
3	Sopan Dan Ramah	429	66,92
4	Sangat Sopan Dan Ramah	202	31,51

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Perilaku Petugas di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan sopan dan ramah sebesar 66,92% dan sangat sopan dan ramah sebesar 31,51%. Namun Masih didapatkan masyarakat yang menilai perilaku Petugas Kurang sopan dan ramah sebanyak 1,57%.

h. Sarana dan Prasarana

Pada Unsur Sarana dan Prasarana, Responden diberikan pertanyaan “ Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruk	37	5,77
2	Cukup	99	15,44
3	Baik	316	49,29
4	Sangat Baik	189	29,48

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Sarana dan Prasarana di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan baik sebesar 49,29% dan sangat baik sebesar 29,48%. Kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana dalam pelayanan menjadi catatan penting bagi Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis dikarenakan terdapat 5,77% yang menilai buruk.

i. Penanganan Pengaduan

Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Responden diberikan pertanyaan “ Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan di unit ini?”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Ada	2	0,31
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	4	0,62
3	Berfungsi Kurang Maksimal	319	49,76
4	Dikelola Dengan Baik	316	49,29

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Penanganan Pengaduan, di atas persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan Berfungsi kurang maksimal sebesar 49,76% dan dikelola dengan baik sebesar 49,29%.

Berikut Hasil penilaian 9 unsur di atas didapatkan nilai rata-rata :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,36	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	3,35	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,39	B
U4	Biaya	4,00	A
U5	Produk layanan	3,48	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25	B
U7	Perilaku Petugas	3,30	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,02	C
U9	Penanganan Pengaduan	3,48	B
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		84,9	BAIK

Untuk Indeks kepuasan masyarakat setiap bulannya dapat dilihat pada tabel berikut :

IKM UNIT	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES
LAYANAN DINAS SOSIAL	86.03	81.86	81.93	79.92	78.66	86.68	86.82	85.27	90.23	89.22	86.45

2.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Sebanyak 5,77 % responden menilai bahwa sarana dan prasarana pada Dinas Sosial Kabupaten bengkalis masih buruk. Setelah dilakukan evaluasi, masih terdapat sarana prasarana yang belum tersedia dalam pelayanan. Antara lain alat pendingin di ruang tunggu, tempat sampah terpisah, layanan parkir, area merokok serta monitoring kebersihan toilet pengguna layanan;
2. Pada unsur Kompetensi Pelaksana masih terdapat 0,15 % masyarakat yang menilai bahwa petugas pelaksana pelayanan tidak kompeten dan 1,87 % menilai kurang kompeten;
3. Pada Unsur perilaku petugas pelaksana masih terdapat 1,56 % responden menilai bahwa petugas pelaksana kurang sopan dan kurang ramah;
4. Pada unsur Penanganan Pengaduan masih terdapat 0,31 % Responden menyatakan bahwa di Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis tidak terdapat kanal pengaduan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum tersosialisasinya keberadaan penanganan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten bengkalis dengan baik.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan Analisa dari survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Dinas sosial Kabupaten Bengkalis periode Februari s/d Desember tahun 2022 didapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 84,9 dengan mutu pelayanan baik. Namun demikian terdapat beberapa Unsur yang masih dinilai pada range 1-2 oleh sebagian responden yaitu :

1. Unsur Kompetensi Pelaksana;
2. Unsur Perilaku Petugas;
3. Unsur sarana dan Prasarana;
4. Dan penanganan pengaduan.

Sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, akan dilakukan langkah-langkah perbaikan yang tertuang dalam rencana tindak lanjut di tahun 2023.

3.2. 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.

NO	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Kipas angin untuk ruang tunggu pelayanan	Maret 2023
		Monitoring evaluasi kebersihan sarana prasarana pelayanan	Februari 2023
		Penyediaan WiFi Gratis	Februari 2023

NO	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu
		Pembuatan jalan masuk landai dan selasar penghubung	Maret 2023
		Pemasangan Guiding Block	Maret 2023
		Pembuatan area Merokok	Maret 2023
		Perbaiki sarana dan prasarana Parkir	Maret 2023
2	Kompetensi Pelaksana	Evaluasi berkala internal Dinsos dan rapat persamaan persepsi (Pemangku kegiatan pelayanan dan petugas pelayanan)	Per Triwulan
		Bimbingan dan pelatihan terkait kompetensi pelaksana	November 2023
3	Perilaku petugas	Bimbingan dan pelatihan terkait perilaku petugas	November 2023
4	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi kanal pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis	Februari-Maret 2023
		Bimbingan dan pelatihan petugas pengaduan	November 2023

Bengkalis, Januari 2023
 KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN BENGKALIS



Dra. Hj. MARTINI. MH
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19630306 199403 2 002

LAMPIRAN

1. KUESIONER

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □□ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>