



DINSOS
Provinsi Tengah

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TH 2025

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS SOSIAL
PANTI PELAYANAN SOSIAL DISABILITAS
MENTAL PANGRUKTI MULYO

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PANTI PELAYANAN SOSIAL
DISABILITAS MENTAL PANGRUKTI MULYO REMBANG
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
SEMESTER I TAHUN 2025

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
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).	9
BAB IV.	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.	17
KESIMPULAN.	17
LAMPIRAN.....	18
1. Kuesioner.....	18
2. Hasil Pengolahan Data.....	19
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.	22

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. 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 Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah :

untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Dengan dilakukan SKM dapat 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

1. Layanan Fasilitasi pemenuhan persyaratan
2. Layanan Fasilitasi prosedur atau tata cara permohonan
3. Layanan Fasilitasi ketepatan waktu dan jangka waktu
4. Layanan Fasilitasi biaya
5. Layanan Fasilitasi kualitas dan/kuantitas produk spesifikasi
6. Layanan Fasilitasi kompetensi Pelaksana
7. Layanan Fasilitasi perilaku Pelaksana
8. Layanan Fasilitasi pengelolaan penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Layanan Fasilitasi kualitas sarana layanan dan sarana penunjang

kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah : <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/550>.
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Provinsi Jawa Tengah.
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah 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 pelayanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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. **Kelengkapan 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).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner dilaksanakan secara manual dan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp dan scan *barcode*. Kemudian, responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Rembang.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 21 Januari s/d 31 Mei 2025;
- b. Pengolahan Data tanggal 1 s.d. 11 Juni 2025;
- c. Penyusunan Laporan Hasil SKM tanggal 11 s.d. 20 Juni 2025;
- d. Penyampaian Laporan Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah 20 Juni 2025.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 140 orang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 103 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	4	3,88
2	SLTP	13	12,62
3	SLTA	40	38,83
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	8	7,77
5	Sarjana (S-1)	35	33,98
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	3	2,91
TOTAL		103	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	27	26,21
2	Pensiunan	1	0,97
3	Pegawai Swasta	10	9.71
4	Wiraswasta	24	23,30
5	Buruh (Tani/Bangunan)	1	0,97
6	Pelajar/Mahasiwa	6	5,83
7	Tidak Bekerja	5	4,85
8	Lainnya	20	19,42
9	Petani	9	8,74
TOTAL		103	100.00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	79	76,70
2	Perempuan	24	23,30
TOTAL		103	100.00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah	1	0,97
2	18 s/d 27 Tahun	8	7,77
3	28 s/d 37 Tahun	14	13,59
4	38 s/d 47 Tahun	29	28,16
5	48 s/d 57 Tahun	43	41,75
6	58 Tahun Keatas	8	7,77
TOTAL		103	100.00

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.59	89.75	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,52	88	B	Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	90,25	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	88,75	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,5	87,5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,49	87,25	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,24	81	B	Baik
JUMLAH		32,25	806,25		
NILAI IKM		3.58	89,5	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 103					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kelengkapan sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 81.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 100 kedua adalah dari unsur Persyaratan dengan nilai 93,75 dan yang ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 90,25.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring, didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Fasilitas Persyaratan
 - a. Sudah sangat baik, perlu dipertahankan
 - b. Koordinasi dengan Dinsos kab/kota lebih sering, termasuk pendampingan terkait rekomendasi dari Dinsos Kab/kota tempat asal PPKS.
 - c. Syarat memperoleh layanan sesuai
2. Layanan Fasilitas Prosedur
 - a. Baik untuk di lanjutkan dan dipertahankan
 - b. Sudah sesuai prosedur dan efektif dan efisien dalam memberikan arahan dan pelayanan
3. Layanan Fasilitas Waktu Pelayanan
 - a. Kualitas pelayanan baik, tepat waktu terhadap jam pelayanan
 - b. Waktu Pelayanan sudah sesuai ketentuan
4. Layanan Fasilitas Biaya
 - a. Koordinasi dan Sosialisasi dengan Dinsos kab/kota, instansi pengirim maupun keluarga termasuk pendampingan terkait rekomendasi dari Dinsos Kab/kota tempat asal PPKS kalau pelayanan di Panti tidak dipungut biaya / gratis.

5. Layanan Fasilitas Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - a. Sudah baik dan perlu dipertahankan
 - b. Kualitas/kuantitas produk hasil layanan sudah sesuai standart.
 - c. Pelayanan yang sudah sesuai/baik supaya ditingkatkan untuk yang lebih baik dan memuaskan
 - d. Mohon tetap mengutamakan service kepada pelanggan internal dan eksternal
6. Layanan Fasilitas Kompetensi Pelaksana
 - a. Selalu meningkatkan kualitas dan kompetensi pelaksana
 - b. Sosialisasi layanan yang ada dimohon untuk lebih dimaksimalkan, walaupun sudah berjalan
 - c. Keramahan dan kompetensi petugas yang sudah bagus agar dipertahankan.
7. Layanan Fasilitas Perilaku Pelaksana
 - a. Keramahan dan kesopanan petugas yang sudah bagus agar dipertahankan.
 - b. Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan
 - c. Integritas petugas sangat kompeten dalam memberikan layanan.
8. Layanan Fasilitas Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - a. Selalu menanggapi dan menindak lanjuti penanganan pengaduan
 - b. Kemudahan akses dalam penyampaian pengaduan.
 - c. Kelengkapan sarana/media pengaduan perlu peningkatan
9. Layanan Fasilitas Kelengkapan Sarana dan Prasarana
 - a. Sarana layanan dan sarana penunjang perlu peningkatan pelayanan
 - b. Perlu penambahan sarana penunjang berupa ruang tunggu

4.2 Rencana Tindak Lanjut

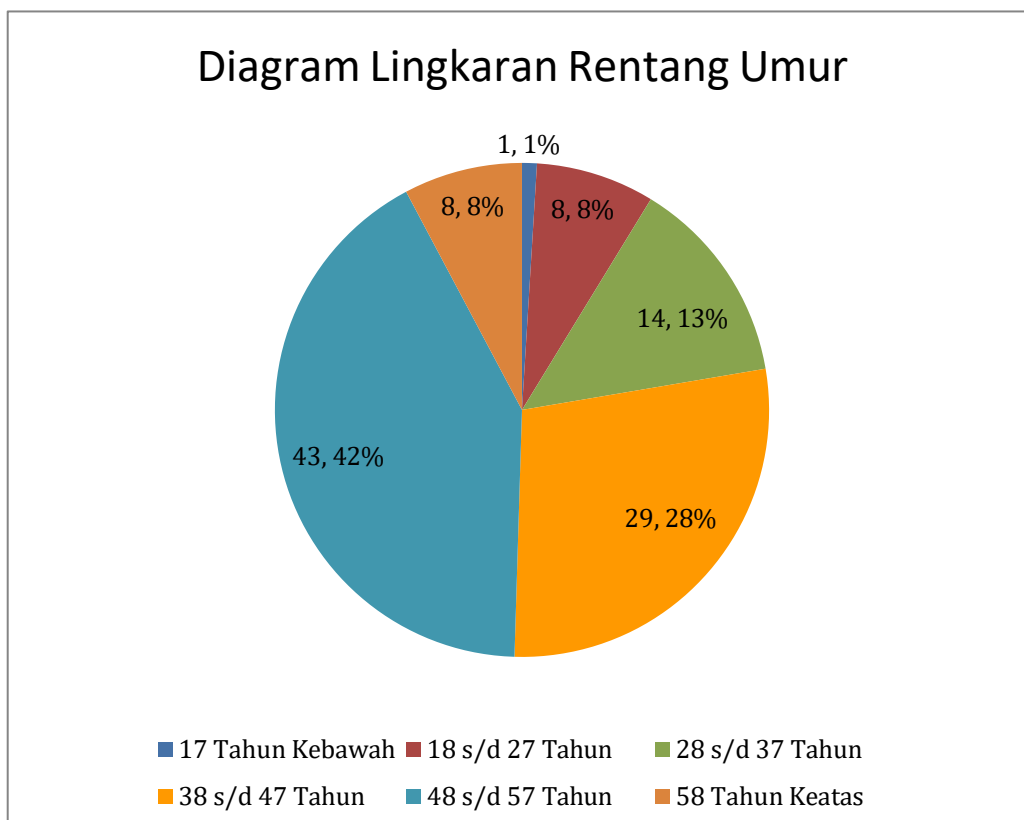
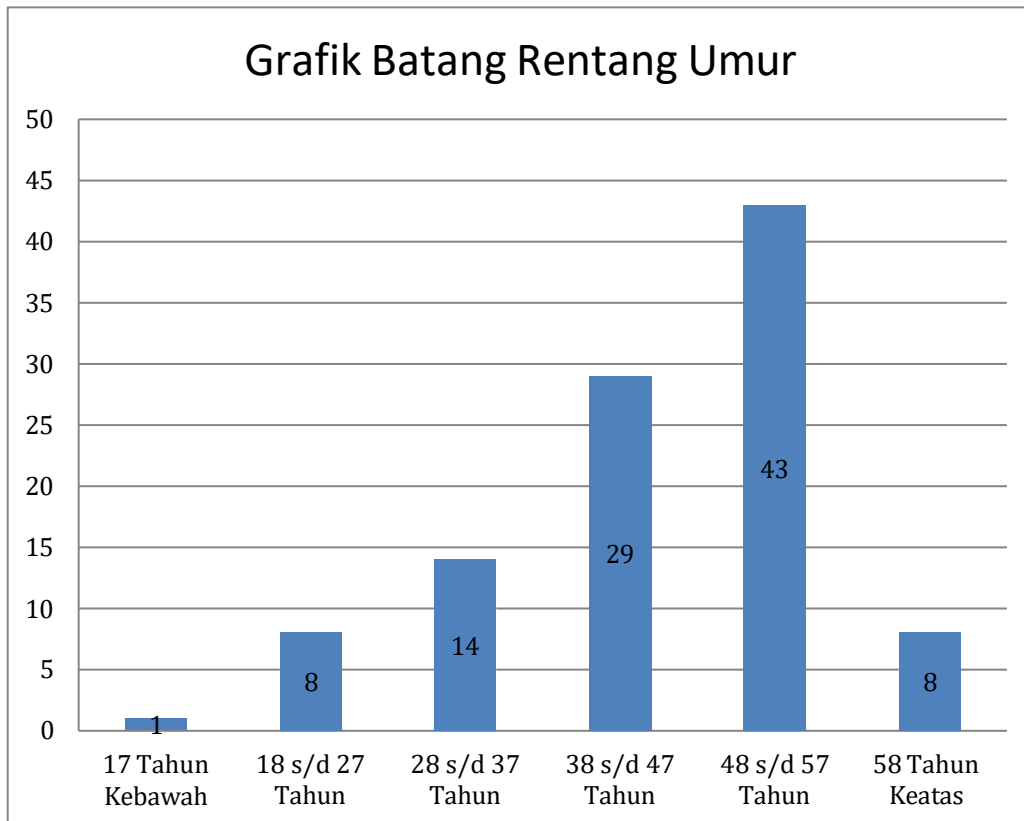
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas 1 (satu) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana. Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2025 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

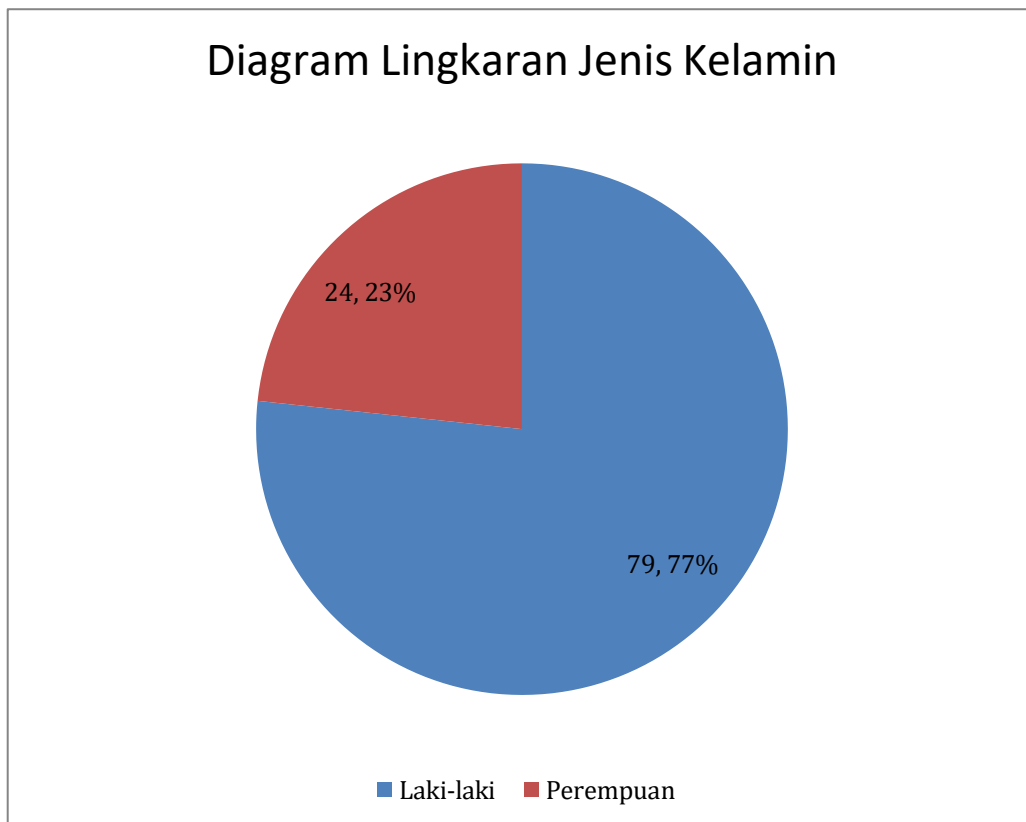
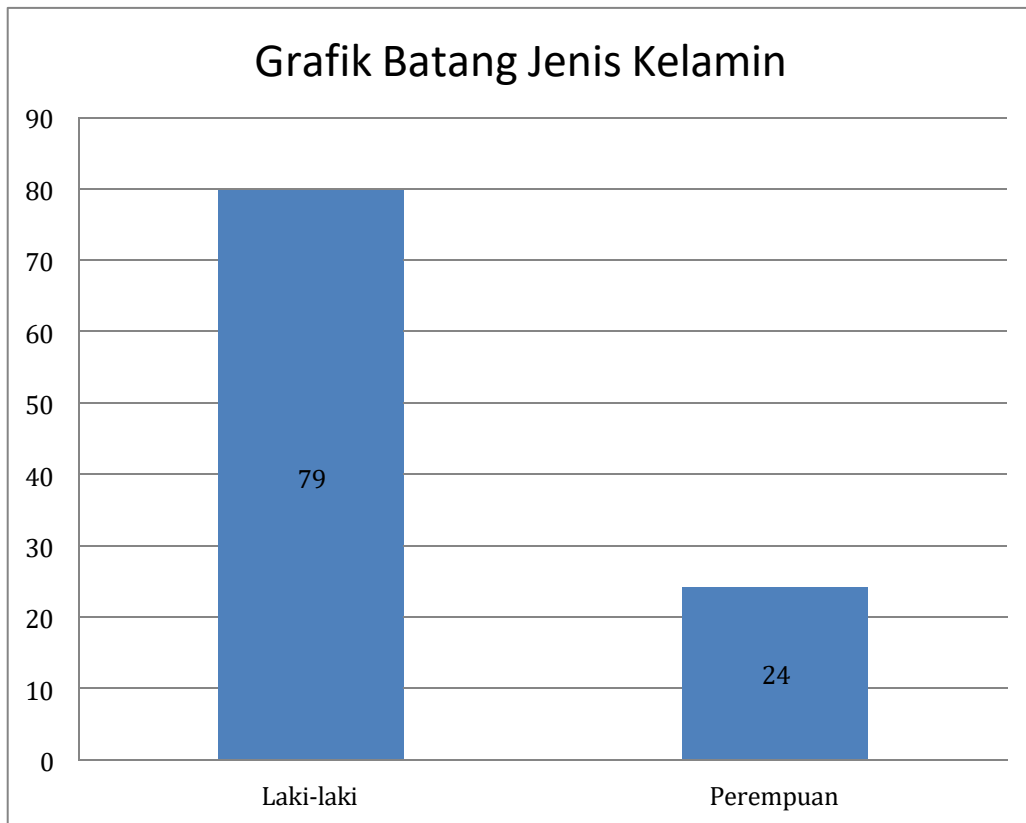
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah terkait peningkatan unsur kelengkapan sarana dan prasarana.	√	-	Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah

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 pada Panti Pelayanan Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang. dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Semester I Tahun 2025 pada Panti Pelayanan Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang.





Grafik Batang Pendidikan Terakhir

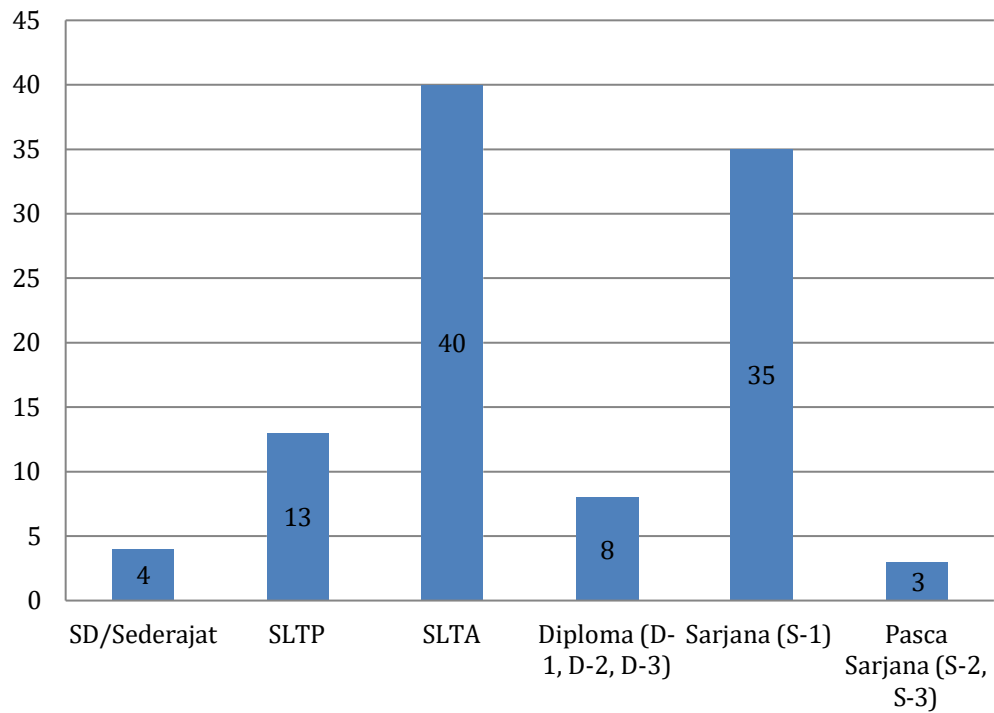
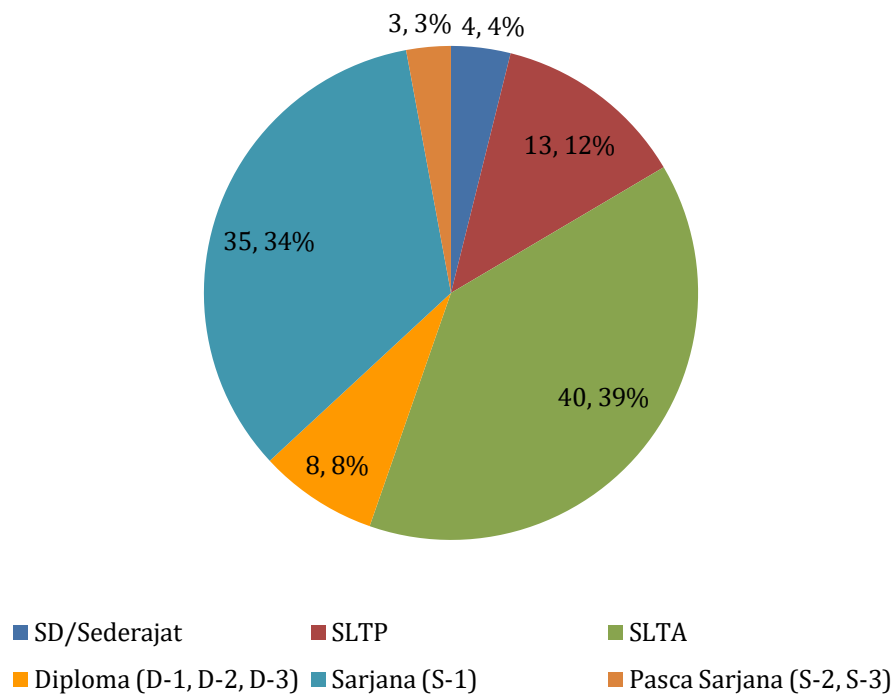
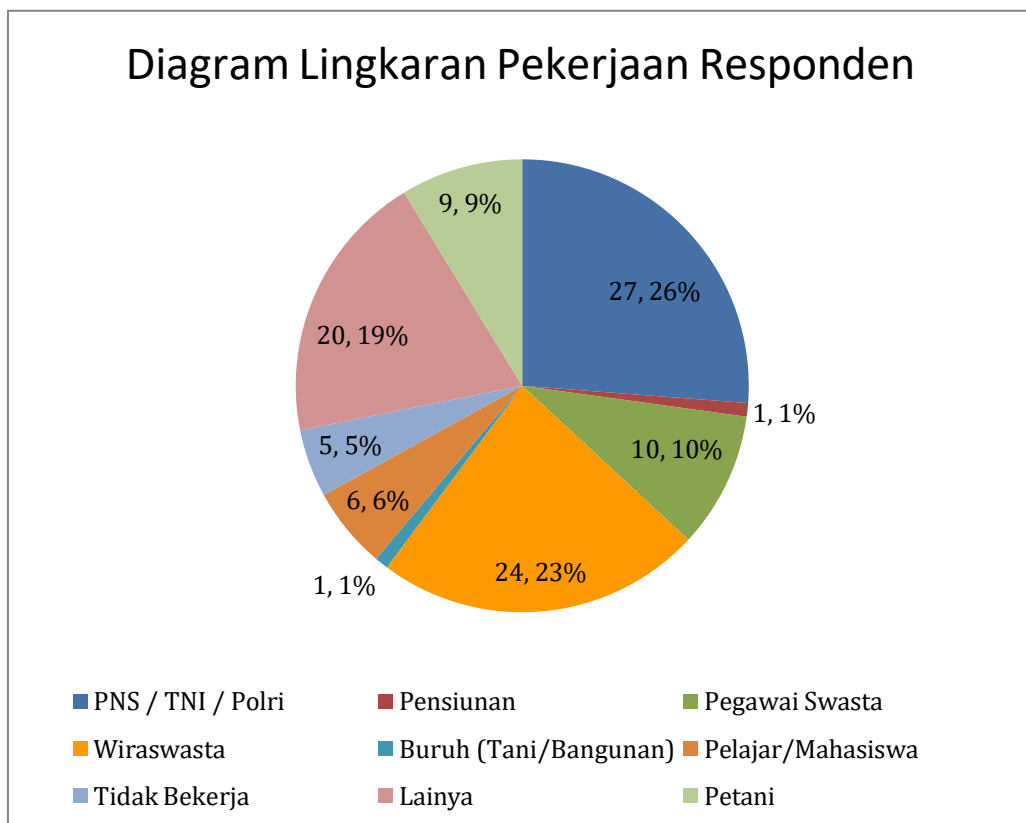
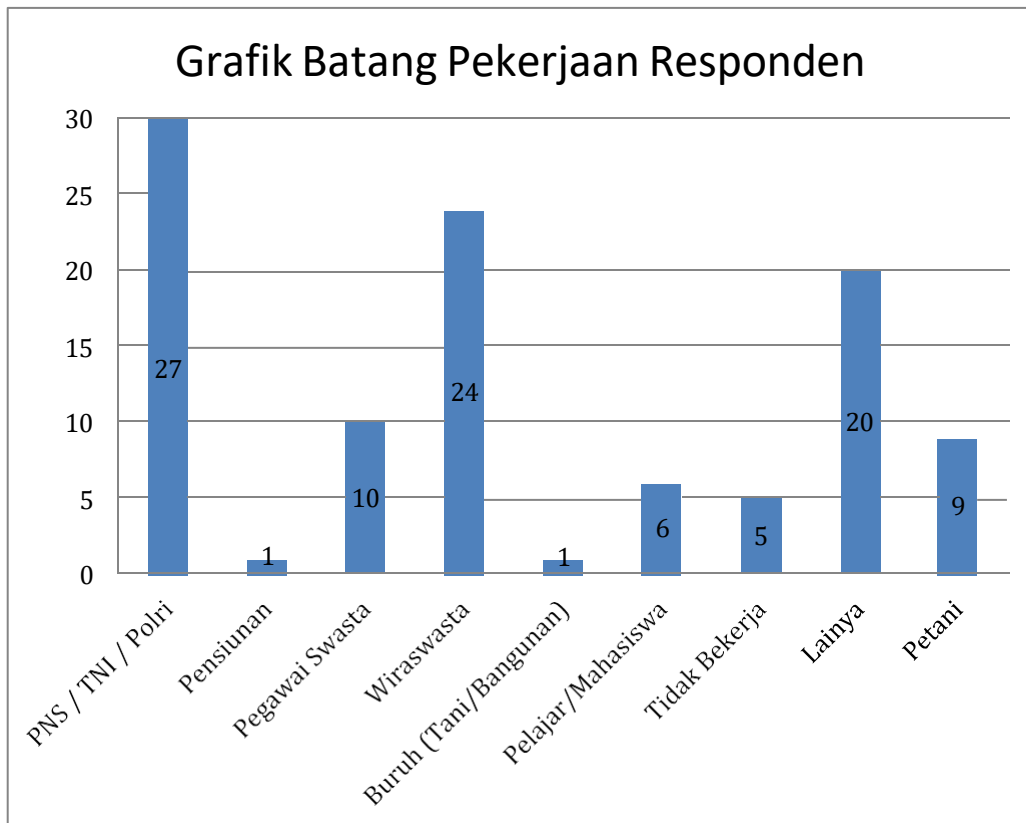


Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir





BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester satu tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,50.
- Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Persyaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Rembang, 20 Juni 2025

Plt.Kepala Panti Pelayanan Sosial

Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang



MUHAMMAD SHOLIGHIN, SST

Pembina

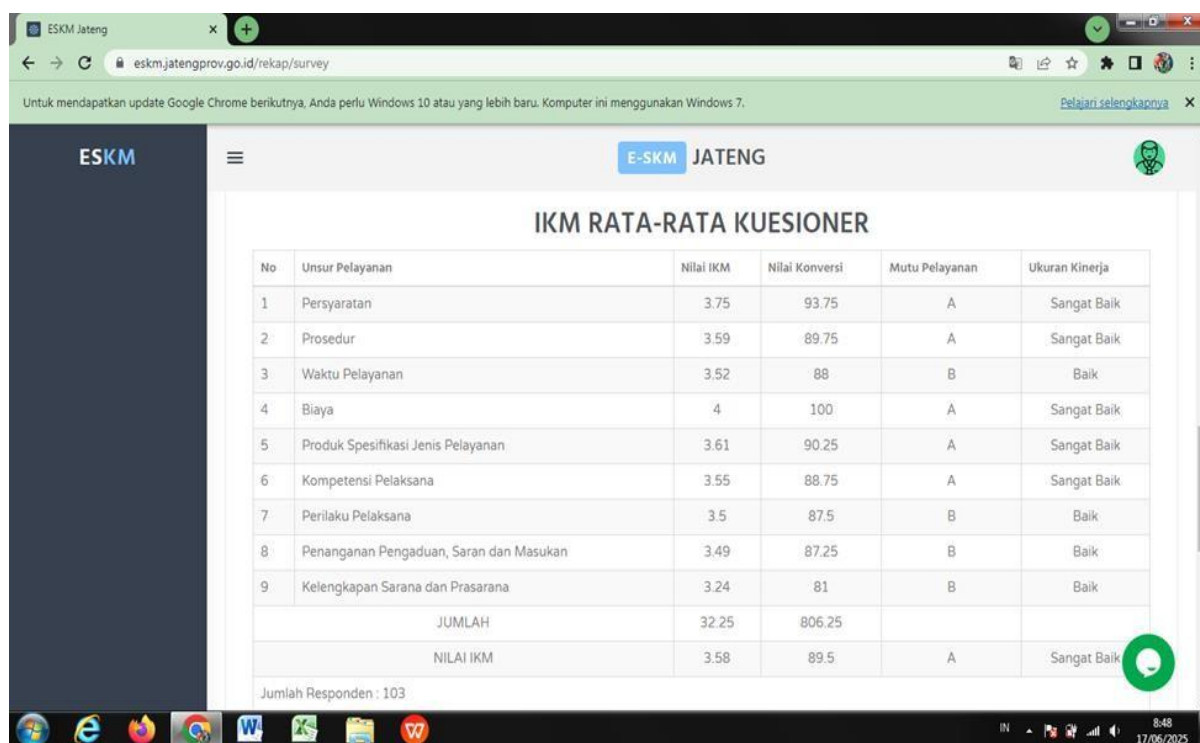
NIP. 19720622 199203 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 9 kuesioner Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah yang meliputi seluruh layanannya, yaitu :

- Layanan Fasilitasi Persyaratan
- Layanan Fasilitasi Prosedur
- Layanan Fasilitasi Waktu Pelayanan
- Layanan Fasilitasi Biaya
- Layanan Fasilitasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Layanan Fasilitasi Kompetensi Pelaksana
- Layanan Fasilitasi Perilaku Pelaksana
- Layanan Fasilitasi Analisis Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Kelengkapan Sarana dan Prasarana



The screenshot shows the ESKM JATENG web application interface. The browser address bar displays 'eskm.jatengprov.go.id/rekap/survey'. The page title is 'ESKM JATENG'. The main content area is titled 'IKM RATA-RATA KUESIONER' and contains a table with the following data:

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.75	93.75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.59	89.75	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.52	88	B	Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.61	90.25	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.55	88.75	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.5	87.5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.49	87.25	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.24	81	B	Baik
JUMLAH		32.25	806.25		
NILAI IKM		3.58	89.5	A	Sangat Baik

Below the table, it states 'Jumlah Responden : 103'. The browser's taskbar at the bottom shows the time as 8:48 on 17/06/2025.

2. Hasil Pengolahan Data

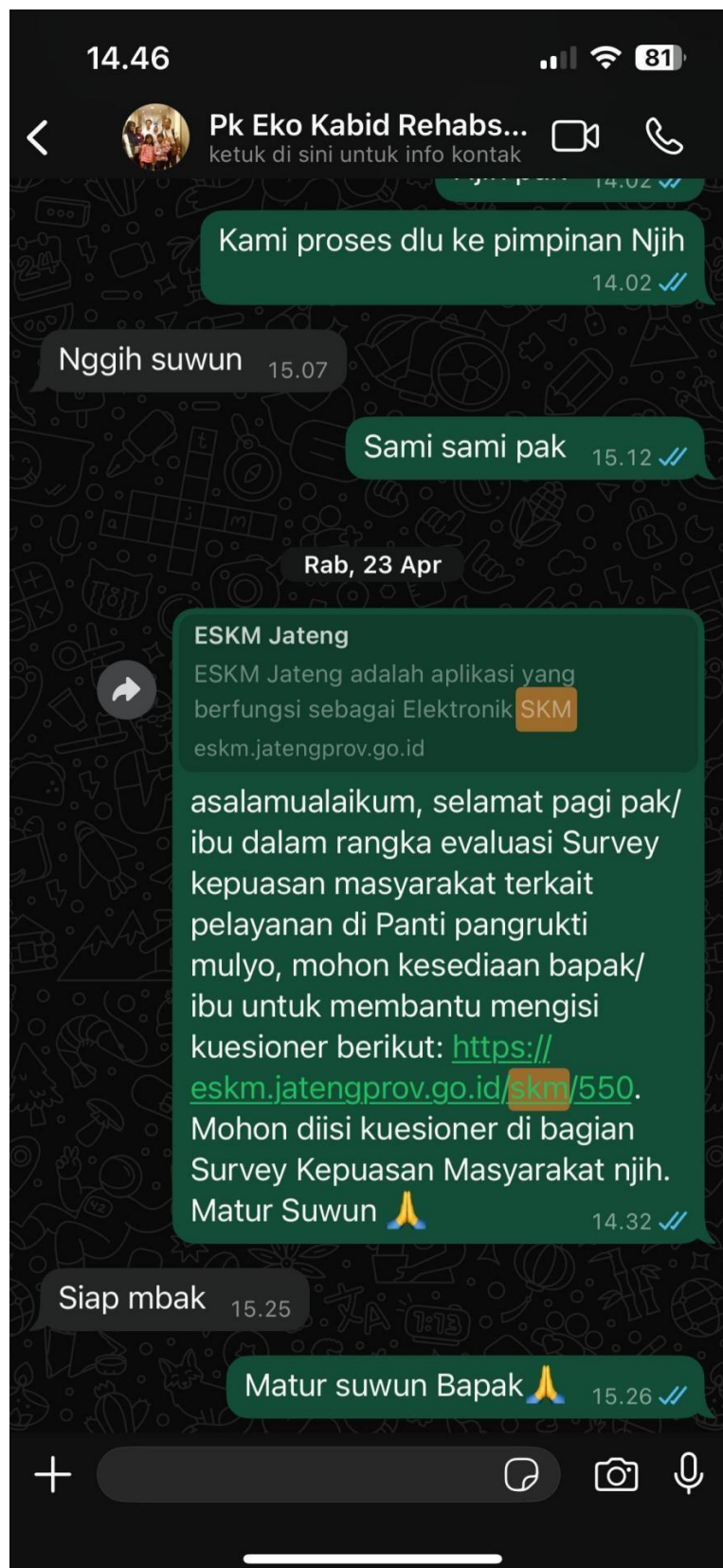
Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/550> pengguna layanan memilih satu atau beberapa layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut:

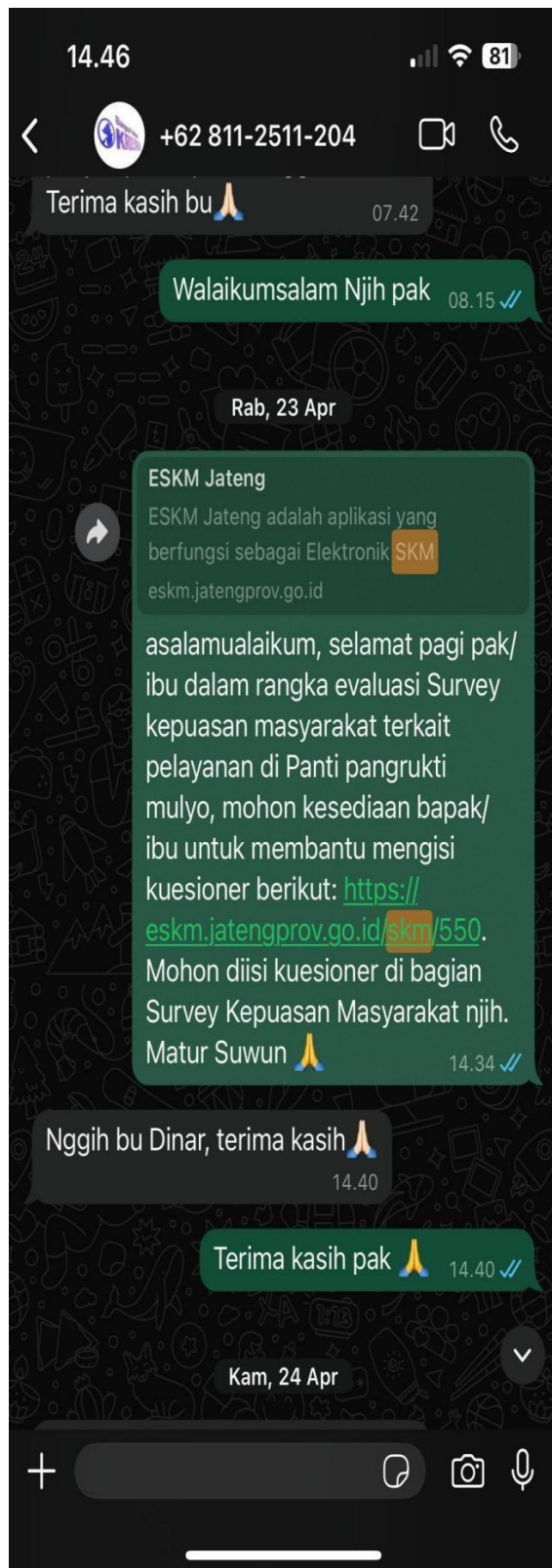
Nama Responden	Alamat	Nilai Kinerja	Tanggal Survey	Saran/Masukan	Verifikasi
Ab Rohim	Sitiluhul Kec. Gembong Kabupaten Pati Jawa Tengah	3,78	05 Mei 2025		Belum
Agung Nourma Surya	Kec. Rembang Kabupaten Rembang Jawa Tengah	3,58	30 April 2025		Belum

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.7	92.5	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.58	89.5	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.54	88.5	A	Sangat Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.57	89.25	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.52	88	B	Baik

3. Foto Dokumentasi Penyebaran Kuisioner SKM Semester I Tahun 2025





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Sebelumnya

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah periode sebelumnya Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89,75	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95	A
3	Waktu Penyelesaian	89	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,5	B
6	Kompetensi Pelaksana	82,25	B
7	Perilaku Pelaksana	89,5	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84	B
9	Sarana dan Prasarana	86	B
JUMLAH		703	
NILAI IKM		88	B

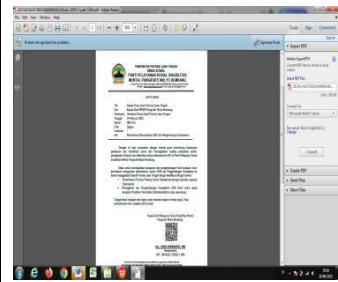
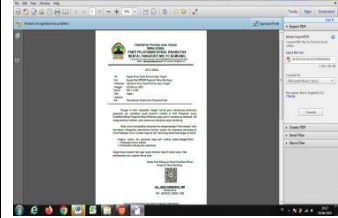
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kompetensi Pelaksana	Koordinasi dengan Dinas Sosial Provinsi Jateng untuk diteruskan ke BPSDMD Provinsi Jateng terkait peningkatan Kompetensi Pelaksana	√	-	Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Evaluasi dan Pembinaan Pegawai	√	-	Kepala Panti
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan BPKAD Prov. Jateng terkait peningkatan unsur sarpras	√	-	Kepala Dinas Sosial Provinsi Jateng

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Koordinasi dan Konsultasi dengan Dinas Sosial Provinsi Jateng untuk diteruskan ke Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jateng terkait peningkatan Kompetensi Pelaksana		Sesuai jadwal dari BPSDMD Prov. Jateng terkait Diklat untuk peningkatan Kompetensi
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sudah	Evaluasi dan Pembinaan Pegawai		Peningkatan pelayanan
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Sudah	Koordinasi dan Konsultasi dengan BPKAD Prov. Jateng terkait peningkatan unsur sarpras		Tidak ada sumber mata air

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang sudah ditindaklanjuti namun karena beberapa alasan, yaitu:
 - Koordinasi dan Konsultasi dengan BPKAD Prov. Jateng peningkatan unsur sarana prasarana terkait usulan Pembuatan sumur arthetis, pembuatan embung dan sejenisnya sudah ditindaklanjuti dari Dinas ESDM Provinsi Jawa Tengah mengadakan survey ke PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang namun hasil survey tidak ada sumber mata air.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Kelengkapan Sarana dan Prasarana terkait sumur arthetis, pembuatan embung	Tindaklanjut dari Dinas ESDM Provinsi Jawa Tengah	1 bulan	Kepala Dinas Sosial Provinsi Jateng	Koordinasi dengan PDAM Kab. Rembang

Rembang, 20 Juni 2025



Plt. Kepala PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang

MUHAMMAD SHOLICHIN, SST

Pembina

NIP : 19720622 199203 1 004