



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II TH 2025

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



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

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II.....	6
PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Pelaksana SKM.....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	12
BAB IV.....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	15
BAB V.....	19
KESIMPULAN.....	19
LAMPIRAN.....	20
1. Kuesioner.....	20
2. Hasil Pengolahan Data.....	26
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	27
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	31

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 II Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, 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.skema.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://skema.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. Pengisian kuesioner s.d 14 November 2025
- b. Input RTL dan TL dan Penyusunan Laporan Hasil SKM tanggal 21 November 2025;
- c. Unggah laporan s.d 28 November 2025;
- d. Penyampaian Laporan Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah 28 November 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	13	12,62
2	SLTP	27	26,21
3	SLTA	35	33,98
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	5	4,85
5	Sarjana (S-1)	21	20,39
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	2	1,94
TOTAL		103	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	11	10,68
2	Pensiunan	0	0,00
3	Pegawai Swasta	8	7,77
4	Wiraswasta	29	28,16
5	Buruh (Tani/Bangunan)	0	0,00
6	Pelajar/Mahasiwa	0	0,00
7	Tidak Bekerja	2	1,94
8	Lainnya	50	48,54
9	Petani	3	2,91
TOTAL		103	100.00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENT ASE (%)
1	Laki-laki	83	80,58
2	Perempuan	20	19,42
TOTAL		103	100.00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENT ASE (%)	
1	17 Tahun Kebawah	0	0,00	
2	18 s/d 27 Tahun	7	6,80	
3	28 s/d 37 Tahun	24	23,30	
4	38 s/d 47 Tahun	46	44,66	
5	48 s/d 57 Tahun	20	19,42	
6	58 Tahun Keatas	6	5,83	
TOTAL		103	100.00	

3.1.5. Rekapituladsi Berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	23 Tahun	1	0,97
2	24 Tahun	3	2,91
3	25 Tahun	1	0,97
4	26 Tahun	1	0,97
5	27 Tahun	1	0,97
6	31 Tahun	2	1,94
7	32 Tahun	4	3,88
8	33 Tahun	1	0,97
9	34 Tahun	4	3,88
10	35 Tahun	6	5,83
11	36 Tahun	2	1,94
12	37 Tahun	5	4,85

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
13	38 Tahun	2	1,94
14	39 Tahun	3	2,91
15	40 Tahun	6	5,83
16	42 Tahun	6	5,83
17	43 Tahun	11	10,68
18	44 Tahun	2	1,94
19	45 Tahun	9	8,74
20	46 Tahun	6	5,83
21	47 Tahun	1	0,97
22	48 Tahun	2	1,94
23	49 Tahun	1	0,97
24	50 Tahun	2	1,94
25	51 Tahun	2	1,94
26	52 Tahun	1	0,97
27	54 Tahun	7	6,80
28	56 Tahun	3	2,91
29	57 Tahun	2	1,94
30	58 Tahun	3	2,91
31	61 Tahun	1	0,97
32	63 Tahun	2	1,94
	TOTAL	103	100

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	3,47	86,75	B	Baik
2	Prosedur	3,48	87	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,98	99,5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42	85,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,75	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,7	92,5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	87	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,42	85,5	B	Baik
JUMLAH		32,2	805		
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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 85,5.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 99,5 kedua adalah dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 92,5 dan yang ketiga adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 91,75.
3. Unsur biaya dengan nilai 99,5 dikarenakan ada 1 responden yang tidak cermat dan asal klik pengisian kuisisioner dengan memilih murah. Kemungkinan karena 2 buah materai @Rp. 10.000 yang harus disediakan penerima layanan untuk kelengkapan administrasi bermeterai pada surat pernyataan keluarga atau pihak pengirim penerima layanan dan kontrak layanan.

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

1. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Kabupaten/Kota
 - a. Sudah sangat baik, tapi apabila bisa ditingkatkan akan lebih baik lagi.
 - b. Pelayanan sudah baik perlu dipertahankan
2. Layanan Fasilitasi Pelayanan Publik
 - a. Baik untuk dilanjutkan dan ditingkatkan
 - b. Sudah bagus jaga prestasi
3. Layanan Fasilitasi Tata Laksana
 - a. Untuk sarana prasarana sudah dilakukan renovasi terutama pada gedung dan asrama.
 - b. Kualitas pelayanan baik, perlu di tingkatkan
4. Layanan Fasilitasi Reformasi Birokrasi
 - a. Koordinasi dengan Dinsos kab/kota lebih sering, termasuk pendampingan
 - b. Perbaikan dan penambahan sarpras, seperti ruang tunggu

- c. Kelengkapan sarana prasarana penunjang sudah dipenuhi untuk mendukung keberlangsungan fasilitasi kepada kab/kota di provinsi jawa tengah
 - d. Pertahankan
5. Layanan Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja
- a. Sudah baik dan perlu peningkatan
 - b. Pelayanan yg sudah sesuai/baik supaya ditingkatkan untuk yang lebih baik dan memuaskan
 - c. Mohon tetap mengutamakan service kepada pelanggan internal dan eksternal
 - d. Mohon kelengkapan sarana prasarana dapat ditingkatkan untuk mendukung kelancaran pelayanan di Panti dan Koordinasi dengan kab/kota dirutinkan dan selalu memantau/membimbing perkembangan kab/kota
6. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Perangkat Daerah
- a. Selalu meningkatkan kualitas pelayanan
 - b. Sosialisasi layanan yang ada dimohon untuk lebih dimaksimalkan, walaupun sudah berjalan
 - c. Masih perlu Sosialisasi.
 - d. Keramahan dan kompetensi petugas yang sudah bagus agar dipertahankan.

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 dimulai dari 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 Umum dan Kepegawaian terkait peningkatan unsur kelengkapan sarana dan prasarana selanjutnya diteruskan ke Biro Umum Provinsi JawaTengah	√	√	Kepala Dinas Sosial Prov.Jateng
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Koordinasi dan konsultasi dengan dinas / instansi terkait	-	√	Kepala Panti

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 II Tahun 2025 pada Panti Pelayanan Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang.

TABEL BERDASARKAN JENIS KELAMIN

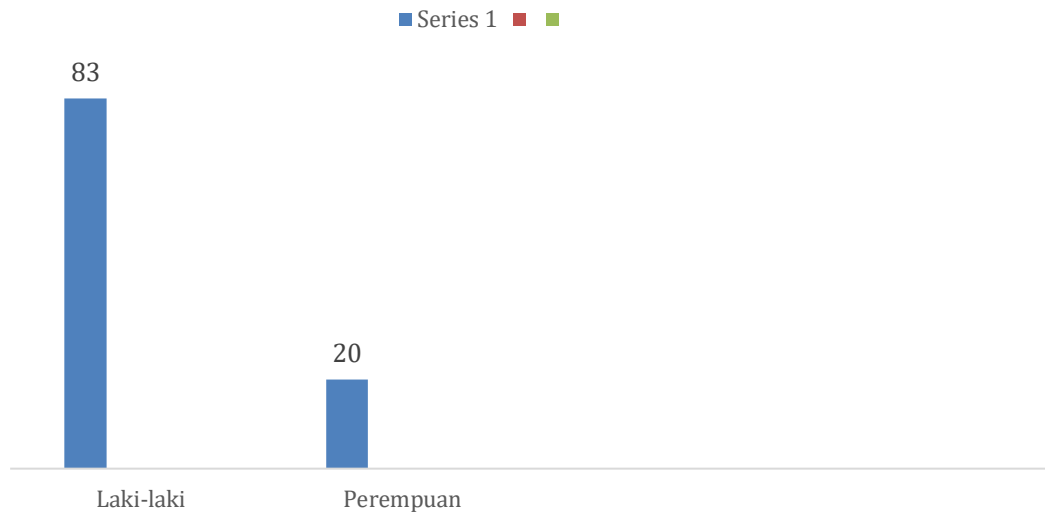


Diagram Lingkaran Jenis Kelamin

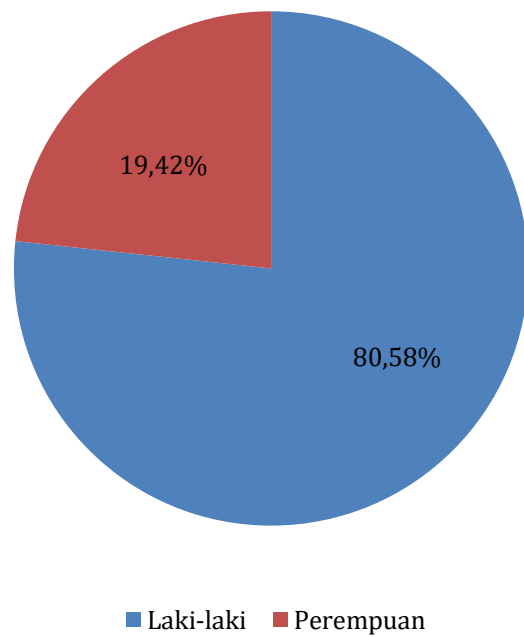
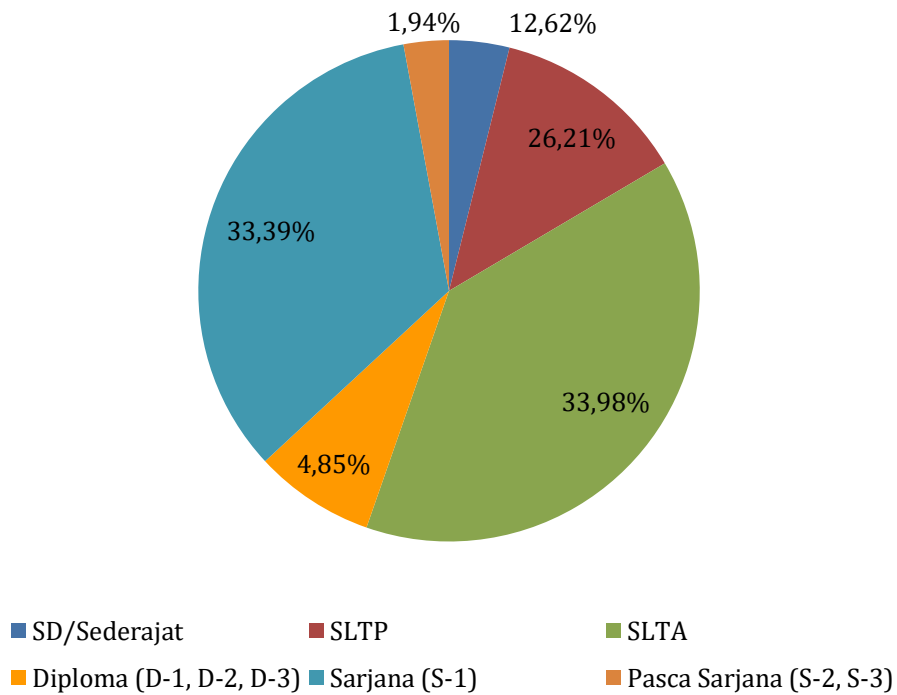


Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir



Grafik Batang Pendidikan Terakhir

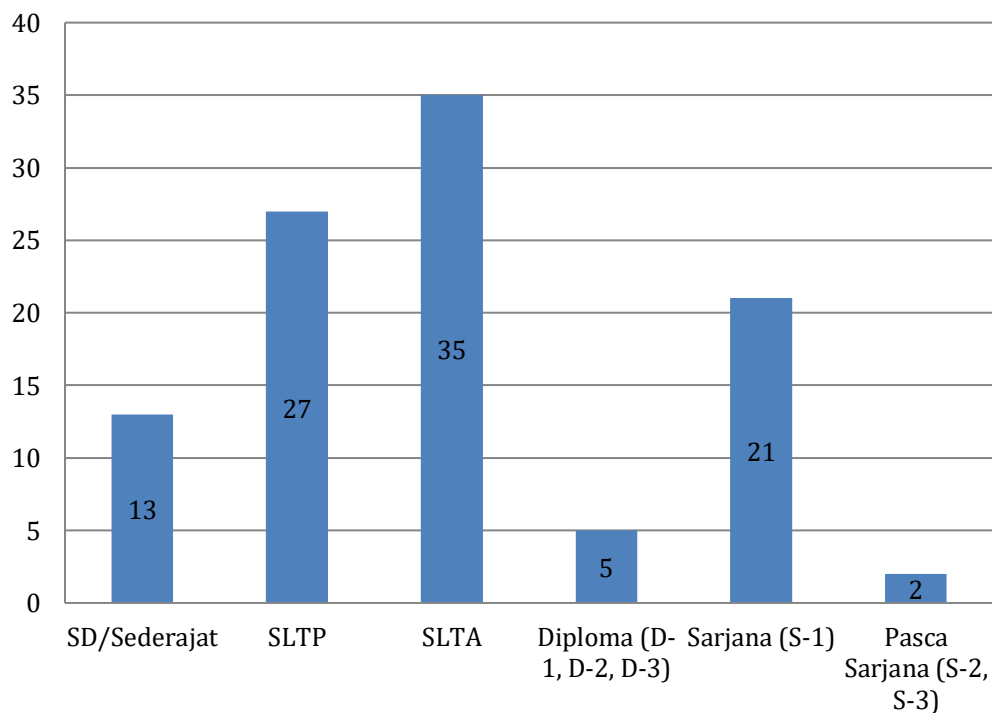
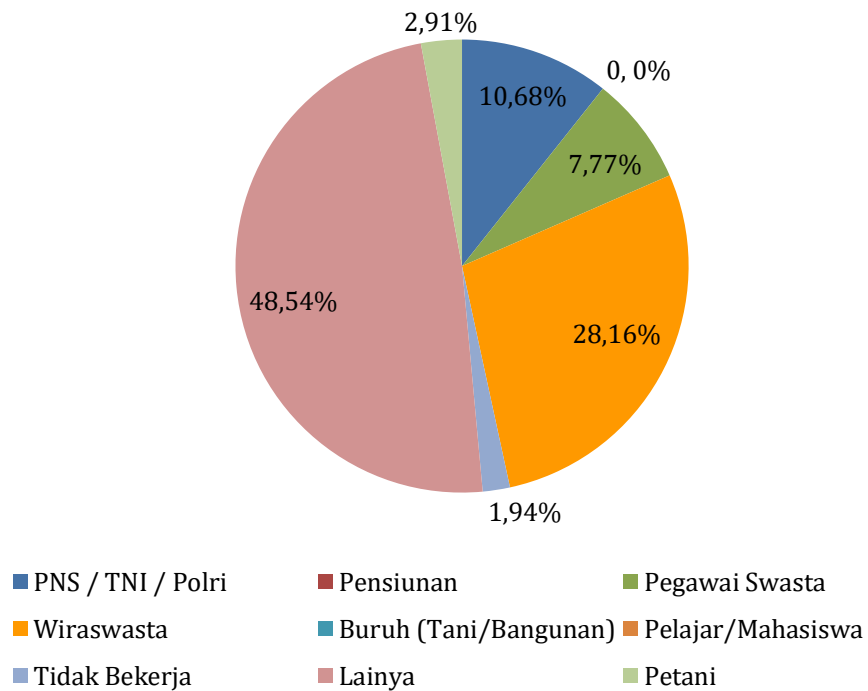
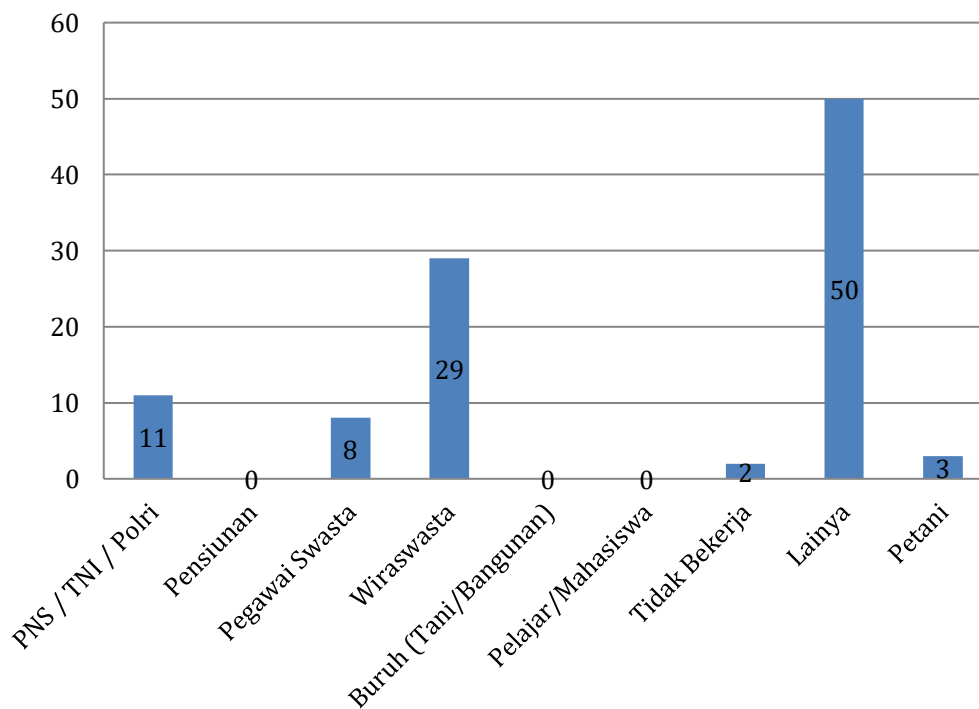


Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden



Grafik Batang Pekerjaan Responden



BAB V

KESIMPULAN

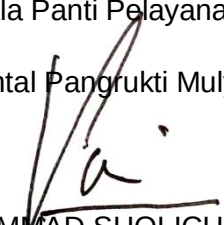
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester Dua Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 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 dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelengkapan Sarana dan Prasarana dan Produk Spesifikasi Pelayanan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.

Rembang, 28 November 2025

Plt.Kepala Panti Pelayanan Sosial

Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang


MUHAMMAD SHOLICHIN, 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 :

- a. Layanan Fasilitas Persyaratan
- b. Layanan Fasilitas Prosedur
- c. Layanan Fasilitas Waktu Pelayanan
- d. Layanan Fasilitas Biaya
- e. Layanan Fasilitas Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Layanan Fasilitas Kompetensi Pelaksana
- g. Layanan Fasilitas Perilaku Pelaksana
- h. Layanan Fasilitas Analisis Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PPSDM PANGRUKTI MULYO REMBANG, DINAS SOSIAL PROVINSI
JAWA TENGAH

TAHUN 2025

INFORMASI UMUM & IDENTITAS RESPONDEN

Nama Kuesioner

SKM Periode II 2025

Periode SKM

Semester II Th. 2025 (07 Juli 2025 s/d 20 November 2025)

Tanggal Survei

06 November

Jenis Pelayanan

☐ Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi.

Nama Responden

Umur *)

Tahun

Jenis Kelamin *)

Laki-Laki

Perempuan

Alamat

Jawa Tengah

Pendidikan Terakhir *)

Pekerjaan
*)

Utama

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN

No	Pertanyaan	Kinerja/ Kenyataannya *)
1.a	Menurut pendapat Saudara seberapa kepentingan pemenuhan persyaratan dalam memperoleh layanan di Panti Pelayanan Sosial PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
1.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kewajaran terhadap syarat yang kami tetapkan untuk memperoleh layanan ?	Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai

1.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kesulitan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh layanan kami ?	Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah
2.a	Menurut pendapat Saudara seberapa penting prosedur atau tata cara permohonan Pelayanan di Panti Pelayanan Sosial PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
2.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur atau tata cara permohonan pelayanan kami ?	Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah
2.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat efektifitas dan efisiensi prosedur atau tata cara pelayanan kami ?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
3.a	Menurut pendapat Saudara seberapa penting ketepatan waktu dan jangka waktu pelayanan di Panti Pelayanan Sosial PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
3.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu terhadap jam pelayanan kami ?	Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
3.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan yang kami tetapkan ?	Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
3.d	Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian pelayanan kami ?	Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya pada	Sangat Mahal

	pelayanan di Panti Pelayanan Sosial PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang yang tidak berbayar/gratis	Cukup Mahal Murah Gratis
5.a	Menurut pendapat Saudara seberapa penting kualitas dan/kuantitas produk/hasil layanan pada Panti Pelayanan Sosial PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
5.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian kualitas/kuantitas produk/ hasil layanan dengan standar hasil pelayanan yang kami tetapkan ?	Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai
5.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/hasil layanan kami ?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
6.a	Menurut pendapat Saudara seberapa penting kompetensi petugas layanan pada Panti Pelayanan Sosial PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
6.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat keahlian petugas kami dalam memberikan layanan ?	Tidak Kompeten Kurang Kompeten Berkompeten Sangat Kompeten
6.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat keterampilan petugas kami dalam memberikan layanan ?	Tidak Kompeten Kurang Kompeten Berkompeten Sangat Kompeten
6.d	Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat pengalaman petugas kami dalam memberikan layanan ?	Tidak Kompeten Kurang Kompeten Berkompeten Sangat Kompeten
7.a	Menurut pendapat Saudara seberapa penting perilaku petugas layanan pada Panti Pelayanan Sosial PPSDM	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas

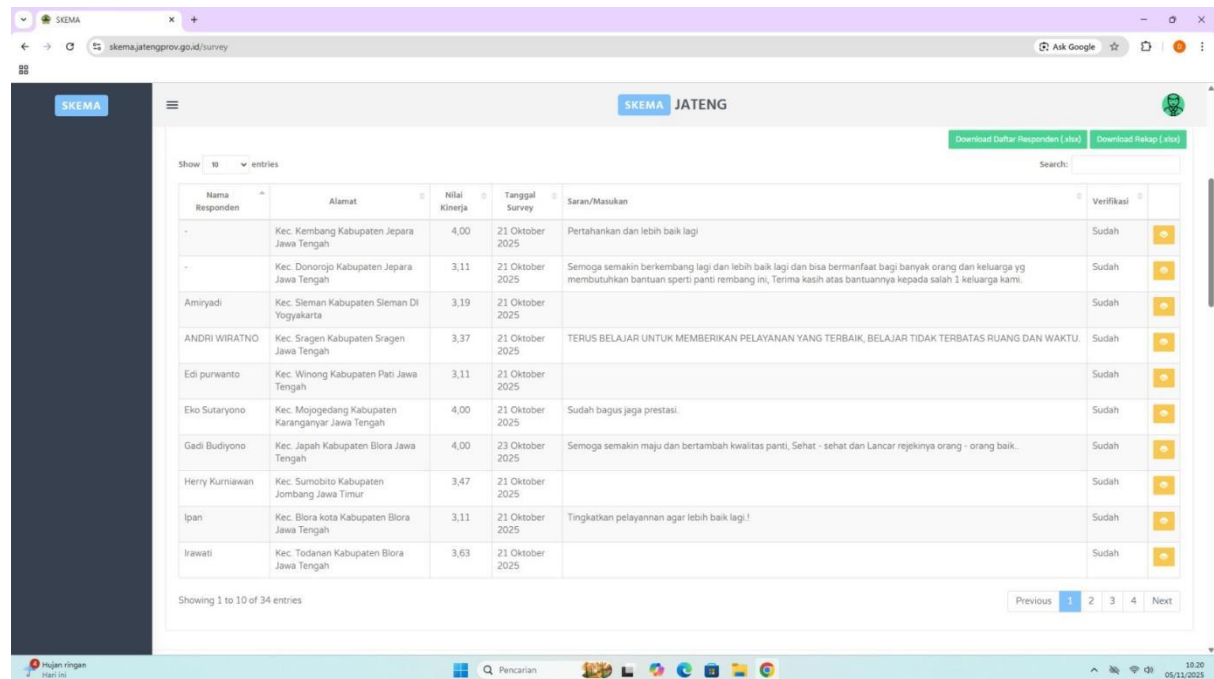
	Pangrukti Muyo Rembang?	Berkualitas Sangat Berkualitas
7.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas layanan kami ?	Tidak Disiplin Kurang Disiplin Disiplin Sangat Disiplin
7.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan petugas kami dalam memberikan layanan ?	Tidak Ramah/Sopan Kurang Ramah/Sopan Ramah/Sopan Sangat Ramah/Sopan
7.d	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan petugas kami dalam memberikan layanan	Tidak Ramah/Sopan Kurang Ramah/Sopan Ramah/Sopan Sangat Ramah/Sopan
7.e	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas layanan kami ?	Tidak Kompeten Kurang Kompeten Berkompeten Sangat Kompeten
8.a	Menurut pendapat Saudara seberapa penting pengelolaan pengaduan yang baik layanan pada Panti Pelayanan Sosial PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang?	Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti Ditanggapi dan Ditindaklanjuti Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti
8.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas layanan pengaduan kami ?	Tidak Kompeten Kurang Kompeten Berkompeten Sangat Kompeten
8.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan akses untuk menyampaikan pengaduan kepada kami ?	Tidak Mudah Kurang Mudah Mudah Sangat Mudah

8.d	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana/media pengaduan layanan kami ?	Tidak Lengkap Kurang Lengkap Lengkap Sangat Lengkap
9.a	Menurut pendapat Saudara seberapa penting kualitas sarana layanan dan sarana penunjang pada Panti Pelayanan Sosial PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
9.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana layanan utama kami ?	Tidak Berkualitas Kurang Berkualitas Berkualitas Sangat Berkualitas
9.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan dan ruang tunggu layanan kami ?	Tidak Puas Kurang Puas Puas Sangat Puas
9.d	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana penunjang layanan kami (Parkir, Toilet, Ruang Merokok, Pojok Asi dll) ?	Tidak Lengkap Kurang Lengkap Lengkap Sangat Lengkap
9.e	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan dan kebersihan sarana penunjang layanan kami (Parkir, Toilet, Ruang Merokok, Pojok Asi dll) ?	Tidak Puas Kurang Puas Puas Sangat Puas
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		☒ Tidak Ada ☐ Ada

Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan **

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:



The screenshot shows the SKEMA JATENG survey results page. It displays a table with columns: Nama Responden, Alamat, Nilai Kinerja, Tanggal Survey, Saran/Masukan, and Verifikasi. The table lists 10 respondents with their respective addresses, performance scores, survey dates, and feedback. The status for all respondents is 'Sudah' (Completed).

Nama Responden	Alamat	Nilai Kinerja	Tanggal Survey	Saran/Masukan	Verifikasi
-	Kec. Kembang Kabupaten Jepara Jawa Tengah	4,00	21 Oktober 2025	Pertahankan dan lebih baik lagi	Sudah
-	Kec. Donorojo Kabupaten Jepara Jawa Tengah	3,11	21 Oktober 2025	Semoga semakin berkembang lagi dan lebih baik lagi dan bisa bermanfaat bagi banyak orang dan keluarga yg membutuhkan bantuan seperti panti rembang ini, Terima kasih atas bantuannya kepada salah 1 keluarga kami.	Sudah
Amiryadi	Kec. Sleman Kabupaten Sleman Di Yogyakarta	3,19	21 Oktober 2025		Sudah
ANDRI WIRATNO	Kec. Sragen Kabupaten Sragen Jawa Tengah	3,37	21 Oktober 2025	TERUS BELAJAR UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN YANG TERBAIK, BELAJAR TIDAK TERBATAS RUANG DAN WAKTU.	Sudah
Edi purwanto	Kec. Winong Kabupaten Pati Jawa Tengah	3,11	21 Oktober 2025		Sudah
Eko Sutaryono	Kec. Mojogedang Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah	4,00	21 Oktober 2025	Sudah bagus jaga prestasi.	Sudah
Gadi Budiyo	Kec. Japah Kabupaten Blora Jawa Tengah	4,00	23 Oktober 2025	Semoga semakin maju dan bertambah kualitas panti, Sehat - sehat dan Lancar rejekinya orang - orang baik..	Sudah
Herry Kurniawan	Kec. Sumobito Kabupaten Jombang Jawa Timur	3,47	21 Oktober 2025		Sudah
Ipani	Kec. Blora kota Kabupaten Blora Jawa Tengah	3,11	21 Oktober 2025	Tingkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.!	Sudah
Irawati	Kec. Todanan Kabupaten Blora Jawa Tengah	3,63	21 Oktober 2025		Sudah

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

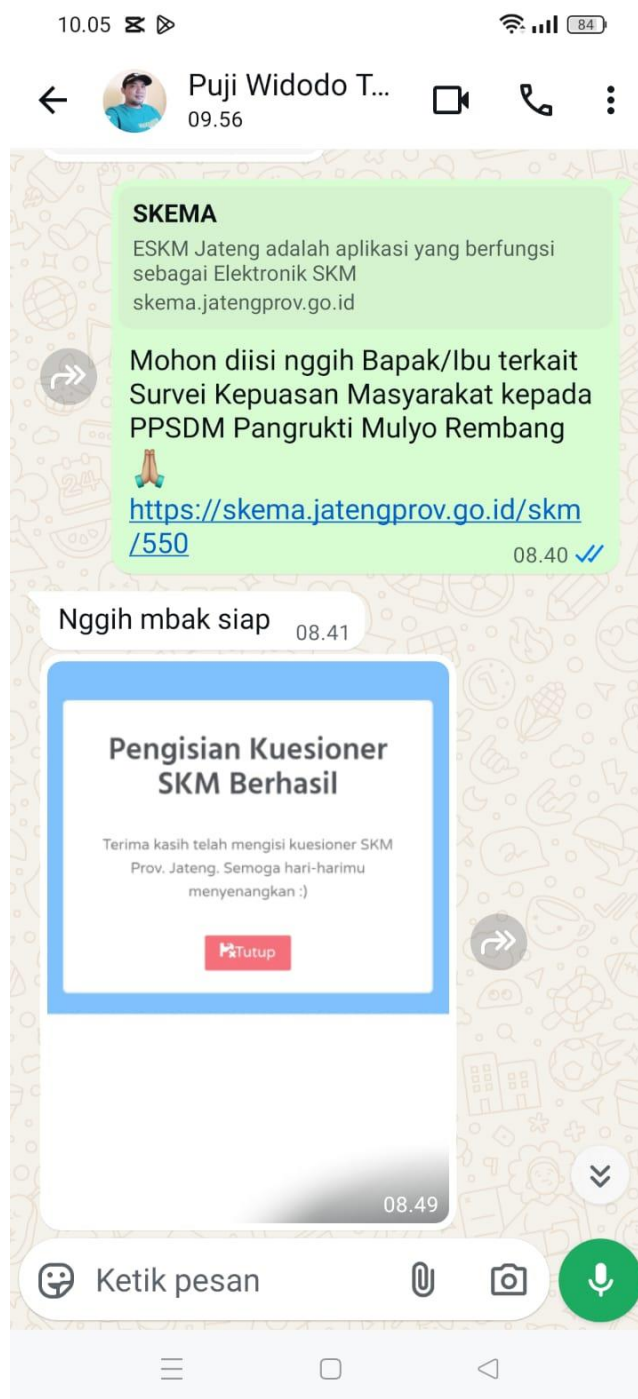
TABEL IKM

PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang, Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah

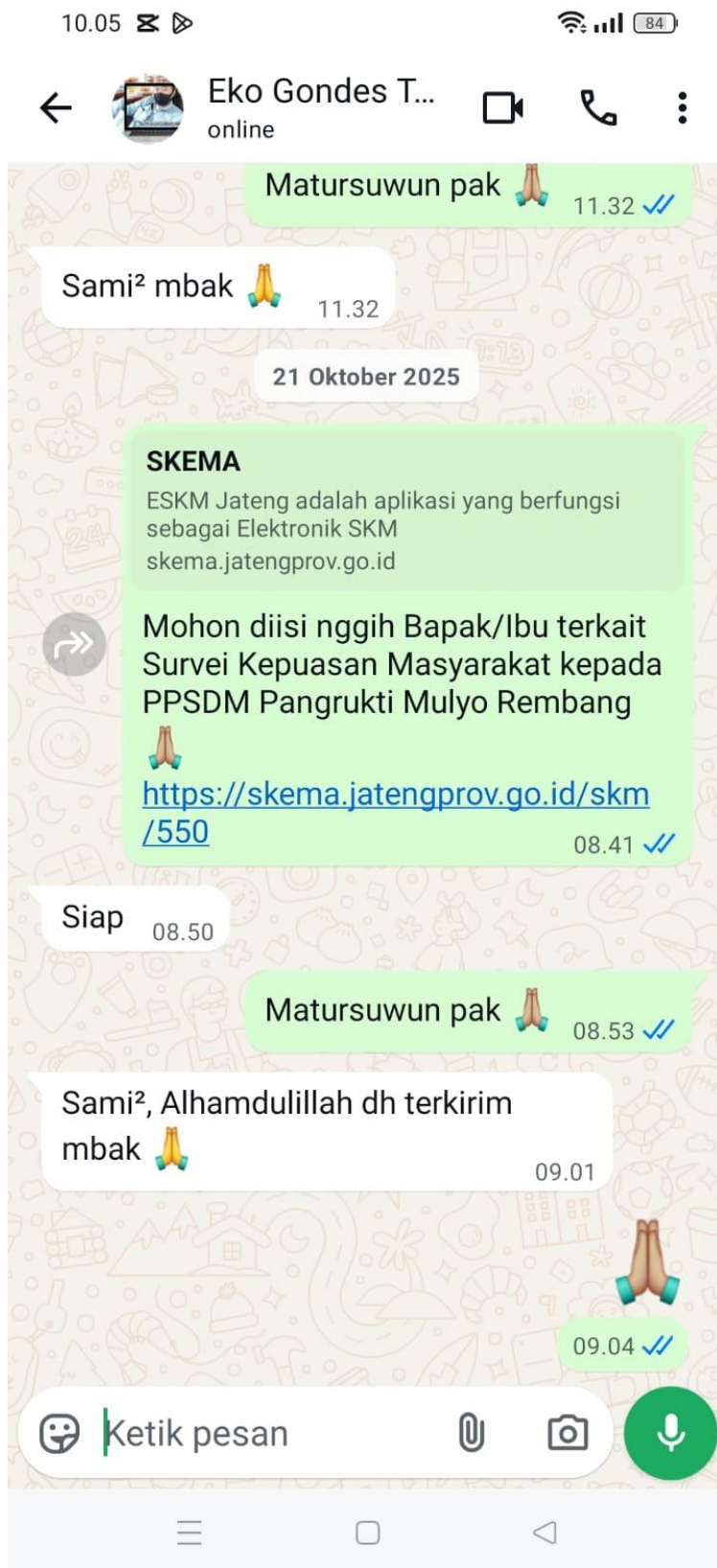
NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,51	87,75	B	Baik
2	Prosedur	3,52	88	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,99	99,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	86,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,64	91	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	88	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	B	Baik
JUMLAH		32,33	808,25		
NILAI IKM		3,59	89,75	A	Sangat Baik

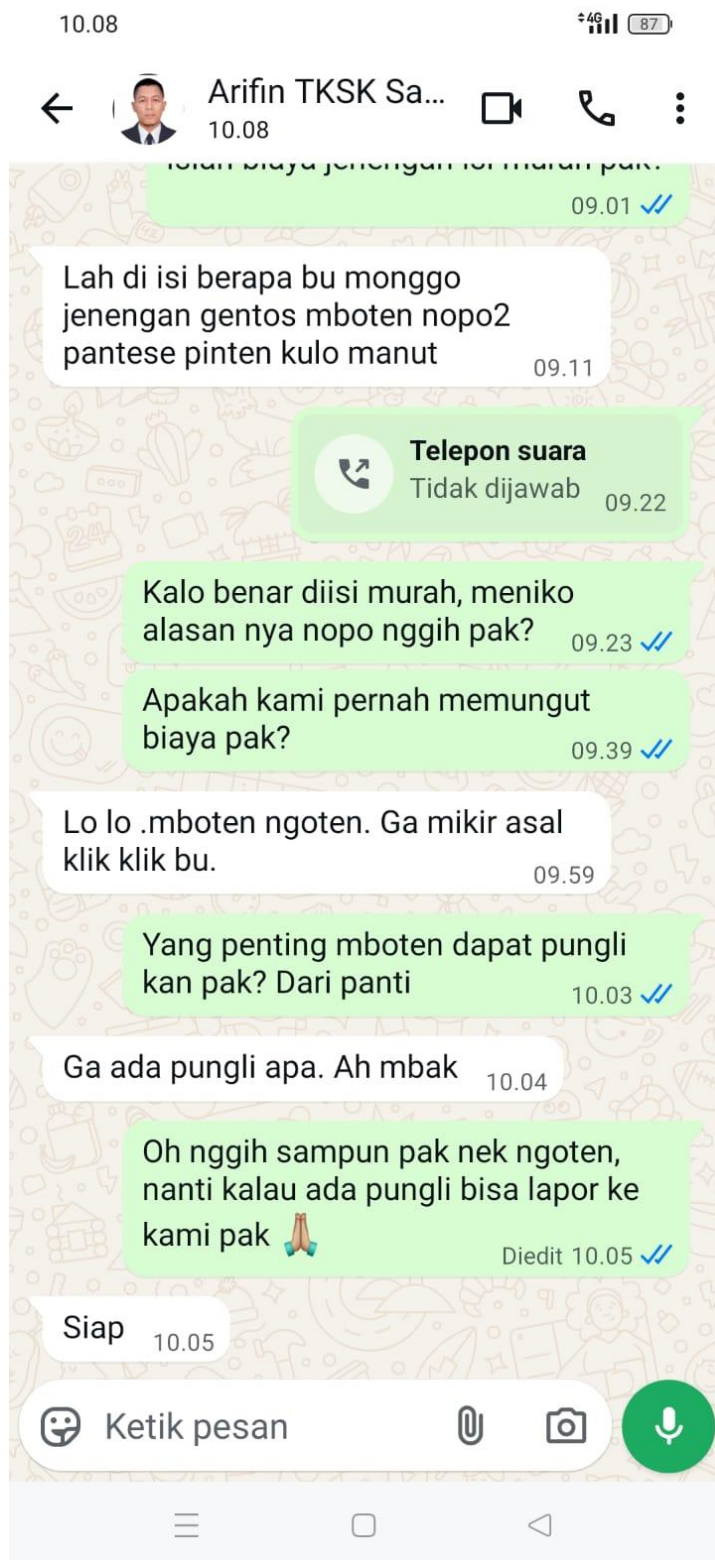
JUMLAH RESPONDEN = 155

3. Foto Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner SKM Semester II 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 Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,51	87,75	B	Baik
2	Prosedur	3,52	88	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,99	99,75	A	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, Jenis Pelayanan	3,45	86,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,64	91	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,52	88	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,45	86,25	B	Baik
JUMLAH		32,33	808,25		
NILAI IKM		3,59	89,75	A	Sangat Baik

pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel Hasil SKM Jumlah Responden = 155

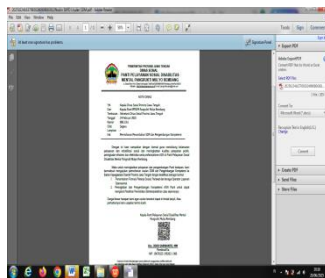
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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 Pantti
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan BPKAD Prov. Jateng terkait peningkatan unsur sarpras	√	√	Kepala Dinas Sosial Provinsi Jateng
4	Produk Spesifikasi Pelayanan	Peningkatan kualitas, Kwalitas dan Kwantitas	-	√	Kepala Pantti

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 V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester kedua 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 89,5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana.

Rembang, 28 November 2025

Plt. Kepala Panti Pelayanan Sosial Disabilitas
Mental Pangrukti Mulyo Rembang



MUHAMMAD SHOLICHIN, SST
Pembina
NIP. 19720622 199203 1 004