

ISSN 978-623-91175-7-3



## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **Januari - Juni**

#### **Jenis Layanan**

- **Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi**
- **Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam**
  - **Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI**
  - **Jenis Pelayanan Pmks Lanjut Usia (LU)**
    - **Jenis Pelayanan Bantuan HIV**
    - **Jenis Pelayanan Disabilitas**

**DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT**  
**TAHUN 2020**

---

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji dan Syukur kita panjatkan ke Hadirat Allah SWT, atas Rahmat dan Hidayah-Nya, Alhamdulillah kami dapat melaksanakan dan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut periode Januari - Juni 2020.

Pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Garut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survey pengukuran kepuasan masyarakat ini. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil survey pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Garut, Juni 2020

Kepala Dinas Sosial Kabupaten Garut

TTD

Drs. Ade Hendarsyah, MM

NIP. 19651117 199202 1001

---

**TIM PENYUSUN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT  
TAHUN 2020**

Pengarah :

Drs. Ade Hendarsyah, MM

Dra. Hj. Kuraesin Relawati, M.Si

Penanggung Jawab :

Ihsan Permana, S.Sos., M.Si

Tim Penyusun :

Dr. Hj. Ikeu Kania, Dra., M.Si

Dr. Gugun Geusan Akbar, S.Sos., M.Si

Dr. Aceng Ulumudin, M.Si

Pengumpul Data :

Arif Nurdin, S.IP

Ita Juwita

Wawan Hermanto Kartobi

---

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	5
1.3 Metode Survei .....	6
1.3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	7
1.3.2 Pengolahan Data.....	8
1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
1.5 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>BAB            HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>11</b>
2.1 Data Responden .....	11
2.1.1 Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi.....	11
2.1.2 Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam.....	14
2.1.3 Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI .....	17
2.1.4 Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) .....	20
2.1.5 Jenis Pelayanan Bantuan HIV .....	23

---

2.1.6 Jenis Pelayanan Disabilitas.....	26
2.2. Rekapitulasi Data Responden.....	29
2.3 Deskripsi Hasil Analisis .....	33
2.3.1 Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi.....	34
2.3.2 Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam.....	37
2.3.3 Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI .....	39
2.3.4 Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) .....	42
2.3.5 Jenis Pelayanan Bantuan HIV .....	44
2.3.6 Jenis Pelayanan Disabilitas.....	46
<b>BAB III PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
3.1 Kesimpulan.....	50
3.2 Saran .....	53

**LAMPIRAN**

---

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
Tabel 1. 2	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
Tabel 2.1	Waktu Survei .....	12
Tabel 2.2	Data Responden berdasarkan Usia .....	12
Tabel 2.3	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Tabel 2.4	Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	13
Tabel 2.5	Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	14
Tabel 2.6	Waktu Survei .....	15
Tabel 2.7	Data Responden berdasarkan Usia .....	15
Tabel 2.8	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Tabel 2.9	Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	16
Tabel 2.10	Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	17
Tabel 2.11	Waktu Survei .....	18
Tabel 2.12	Data Responden berdasarkan Usia .....	18
Tabel 2.13	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
Tabel 2.14	Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	19
Tabel 2.15	Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	20
Tabel 2.16	Waktu Survei .....	20
Tabel 2.17	Data Responden berdasarkan Usia .....	21
Tabel 2.18	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 2.19	Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	22
Tabel 2.20	Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	23
Tabel 2.21	Waktu Survei .....	23
Tabel 2.22	Data Responden berdasarkan Usia .....	24
Tabel 2.23	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	24

---

Tabel 2.24	Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	25
Tabel 2.25	Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	25
Tabel 2.26	Waktu Survei .....	26
Tabel 2.27	Data Responden berdasarkan Usia .....	27
Tabel 2.28	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel 2.29	Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	28
Tabel 2.30	Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	28
Tabel 2.31	Rekapitulasi Data Responden .....	29
Tabel 2.32	Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Waktu Survei .....	30
Tabel 2.33	Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Usia .....	30
Tabel 2.34	Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 2.35	Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	32
Tabel 2.36	Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 2.37	Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi .....	34
Tabel 2.38	Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam .....	37
Tabel 2.39	Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI.....	40
Tabel 2.40	Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) .....	42
Tabel 4.41	Jenis Pelayanan Bantuan HIV .....	44
Tabel 2.42	Jenis Pelayanan Disabilitas .....	47
Tabel 3.1.	Rekapitulasi Unsur Pelayanan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2020 .....	51
Tabel 3.2.	Kesimpulan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2019 .....	52

---

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1	Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi .....	35
Grafik 2.2	Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam .....	38
Grafik 2.3	Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI .....	40
Grafik 2.4	Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) .....	43
Grafik 2.5	Jenis Pelayanan Bantuan HIV .....	45
Grafik 2.6	Jenis Pelayanan Disabilitas .....	47



---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi .....	36
Gambar 2.2	Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam .....	39
Gambar 2.3	Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI .....	41
Gambar 2.4	Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) .....	43
Gambar 2.5	Jenis Pelayanan Bantuan HIV .....	46
Gambar 2.6	Jenis Pelayanan Disabilitas .....	48

---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi .....	56
Lampiran 2	Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam .....	57
Lampiran 3	Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI .....	58
Lampiran 4	Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) .....	59
Lampiran 5	Jenis Pelayanan Bantuan HIV .....	60
Lampiran 6	Jenis Pelayanan Disabilitas .....	61

---

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, yang melibatkan para pihak yaitu pihak yang melayani dan dilayani karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain

---

dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya. Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menyusun sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat

Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak dan elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik yang lain. Hal ini membuat penyedia pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini yang seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Apalagi saat ini masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengontrol apa yang dilakukan pemerintahannya.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk

---

memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di "*Front Office*". Upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di "*Back Office*" yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

---

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang manajemen pelayanan publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Saat ini masyarakat menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan publik dari pemerintah terhadap berbagai jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini karena masyarakat semakin memahami akan hak-haknya, sehingga tuntutan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin besar. Selain itu masyarakat ingin lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan pelayanan publik. Untuk merespon tuntutan ini, maka peran Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sangatlah penting, karena itu untuk menjawab tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih dekat, baik, cepat, efisien, dan berkualitas serta berusaha memberikan pelayanan publik baik kepada masyarakat agar semua pelayanan bisa terlayani dengan cepat, tepat dan berkualitas.

---

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PAN & RB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Garut bertujuan :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pegawai Dinas Sosial Kabupaten Garut secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Garut;
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan bidang sosial dari aparat peyelenggara pelayanan publik;

- 
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
  4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Sosial Kabupaten Garut sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik;
  5. Sebagai sarana pengawasan terhadap kinerja pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Garut;
  6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Garut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.3 Metode Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Kabupaten Garut menggunakan metode survei periodik, yakni survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Dinas Sosial Kabupaten Garut melaksanakan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat setiap enam bulan sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Garut dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan Dinas Sosial Kabupaten Garut.



---

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut menggunakan metode survei secara periodik dan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Objek yang diteliti yakni persyaratan, sistem/ mekanisme/ prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan/saran/masukan, sarana dan prasarana. Unit analisisnya adalah masyarakat dan instansi yang berkaitan di wilayah Kabupaten Garut yang meminta pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Garut periode tahun 2019.

### **1.3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Isian data terhadap 9 ruang lingkup SKM yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.

#### ③ Pengisian Kuesioner

Kuesioner disediakan oleh petugas unit pelayanan selanjutnya diisi oleh masyarakat dan instansi pengguna layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

#### ③ Pengujian Kualitas dan Validitas Data

Data pendapat masyarakat yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas orang.

### 1.3.2 Pengolahan Data

Pengumpulan data yaitu perolehan data yang akurat dan objektif sesuai 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan oleh masyarakat dan instansi pengguna layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Pengolahan data dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

**Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,60	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,61 - 3,65	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,66 - 3,50	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,51 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

---

#### 1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Sosial Kabupaten Garut tahun 2020 dilaksanakan secara swakelola dan dibentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

Penanggungjawab : Sekretaris Dinas Sosial

Pengarah : Kepala Dinas Sosial

Ketua Pelaksana : Sub. Bagian Umum

Anggota : 1. Seksi Penyelenggaraan Jaminan Sosial  
: 2. Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana

Sekretaris : Sub. Bagian Evlap

#### 1.5 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Garut sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Tahapan Kegiatan	2020					
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Menyusun instrumen survei	■					
Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	■	■				
Menentukan orang			■			
Melaksanakan survei				■	■	
Mengolah hasil survei					■	
Menyajikan dan melaporkan hasil						■

---

Survei dilakukan selama lima bulan, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Tahap menyusun instrumen survei  
Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Januari
2. Tahap menentukan besaran dan teknik penarikan sampel  
Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Februari
3. Tahap menentukan orang  
Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Maret
4. Tahap melaksanakan survei  
Tahapan ini dilaksanakan pada bulan April
5. Tahap mengolah hasil survei  
Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Mei
6. Tahap menyajikan dan melaporkan hasil  
Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Juni

---

## BAB II

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 2.1 Data Responden

Sebagaimana telah disampaikan di bab sebelumnya, bahwa target orang dari Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut tahun 2020 ini adalah masyarakat dan instansi lain sebagai pengguna layanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Garut pada bulan Januari sampai Juni tahun 2020 yang berjumlah 120 responden. Jenis layanan yang disurvei terdiri dari (1) Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi 20 orang; (2) Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam 20 orang; (3) Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI 20 orang; (4) Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) 20 orang; (5) Jenis Pelayanan Bantuan HIV 20 orang, dan (6) Jenis Pelayanan Disabilitas 20 orang.

Adapun hasil survei diuraikan secara rinci dari berbagai jenis layanan yang diberikan sebagai berikut:

##### 2.1.1 Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi

Salah satu jenis layanan yang disurvei adalah Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi. Pelaksanaan survei dilakukan kepada 20 responden orang penerima layanan dengan menggali informasi dan mendapatkan bagaimana tanggapan responden kaitannya dengan pelayanan tersebut dimulai dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan hasil pengolahan data kaitannya dengan Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi.

---

Waktu survei dilaksanakan pada waktu 08.00-12.00 dan 13.00-17.00, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel 2.1 di bawah ini:

**Tabel 2.1 Waktu Survei**

No	Jam Survei	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	7	35
2	13.00-17.00	13	65
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 7 orang atau 35% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 13 orang atau 65%.

Selanjutnya data responden berdasarkan usia, disajikan pada tabel 2.2 di bawah ini:

**Tabel 2.2 Data Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	15 s/d 30	-	-
2	31 s/d 40	12	60
3	41 s/d 50	7	35
4	51 s/d 60	1	5
5	61 s/d 70	-	-
6	> 71	-	-
7	Absen	-	-
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 12 orang atau 60%, usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 7 orang atau 35%, usia 51 s/d 60 tahun sebanyak 1 orang atau 5%,

dan tidak terdapat responden yang lebih dari 51 tahun ke atas. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikemukakan bahwa sebagian besar responden dalam Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi termasuk kedalam kategori usia produktif secara fisik.

Untuk data responden berdasarkan jenis kelamin orang, disajikan dalam tabel 2.3 di bawah ini:

**Tabel 2.3 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
1	Laki-laki	12	60
2	Perempuan	8	40
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 12 orang atau 60% dan orang yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang atau 40%.

Selanjutnya data responden berdasarkan pendidikan, disajikan dalam tabel 2.4 di bawah ini:

**Tabel 2.4 Data Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	1	5
2	SMP	1	5
3	SMA	12	63
4	S-1	0	0
5	Absen	5	26
<b>Jumlah</b>		19	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD sebanyak 1 orang atau 5%, yang berpendidikan SMP sebanyak 1 orang atau 5%, yang berpendidikan SMA 12 orang atau 63%, dan yang tidak mengisi data pendidikan ada 5 orang atau 26%.

Sedangkan untuk data responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 2.5 di bawah ini:

**Tabel 2.5 Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1	PNS	0	0
2	SWASTA	0	0
3	WIRAUSAHA	4	20
4	TANI	0	0
5	IBU RUMAH TANGGA	8	40
6	BURUH	7	35
7	Absen	1	5
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan yaitu yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 4 orang atau 20%, sebagai ibu rumah tangga sebanyak 8 orang atau 40%, sebagai buruh sebanyak 7 orang atau 35 % dan yang tidak mengisi data pekerjaan sebanyak 1 orang atau 5%.

### **2.1.2 Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam**

Dalam Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam dijelaskan dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan,



pekerjaan. Pelaksanaan survei ini dilakukan kepada 20 reponden, yang mewakili masyarakat penerima Bantuan Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel 2.6 di bawah ini :

**Tabel 2.6 Waktu Survei**

No	Jam Survei	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	6	30
2	13.00-17.00	14	70
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 6 orang atau 30% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 14 orang atau 70%. Selanjutnya data orang berdasarkan usia, disajikan pada tabel 2.7 di bawah ini:

**Tabel 2.7 Data Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	15 s/d 30	1	5
2	31 s/d 40	7	35
3	41 s/d 50	7	35
4	51 s/d 60	3	15
5	61 s/d 70	1	5
6	> 71	0	0
7	Absen	1	5
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 15 s/d 30 tahun sebanyak 1 orang atau 5%, usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 7

orang atau 35%, usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 7 orang atau 35%, usia 51 s/d 60 tahun sebanyak 3 orang atau 15%, usia 61 s/d 70 tahun sebanyak 1 orang atau 5%, dan yang tidak mengisi data berdasarkan usia ada 1 orang atau 5%.

Untuk data orang berdasarkan jenis kelamin orang, disajikan dalam tabel 2.8 di bawah ini:

**Tabel 2.8 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
1	Laki-laki	14	70
2	Perempuan	6	30
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas dapat dikemukakan bahwa data jenis kelamin responden yaitu laki-laki sebanyak 14 orang atau 70% dan perempuan sebanyak 6 orang atau 30%.

Selanjutnya data responden berdasarkan pendidikan, disajikan dalam tabel 2.9 di bawah ini:

**Tabel 2.9 Data Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	6	30
2	SMP	5	25
3	SMA	9	45
4	S-1	0	0
5	Absen	0	0
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas, maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD sebanyak 6 orang atau 30%, yang berpendidikan SMP

---

sebanyak 5 orang atau 25%, yang berpendidikan SMA 9 orang atau 45%, dan tidak ada responden yang berpendidikan sarjana.

Sedangkan untuk data responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 2.10 di bawah ini:

**Tabel 2.10 Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1	PNS	0	0
2	SWASTA	2	10
3	WIRUSAHA	5	25
4	TANI	0	0
5	IBU RUMAH TANGGA	5	25
6	BURUH	7	35
7	LAINNYA	0	0
8	Absen	1	5
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan seperti pegawai swasta sebanyak 2 orang atau 10%, wirausaha 5 orang atau 25 %, sebagai ibu rumah tangga sebanyak 5 orang atau 25%, sebagai buruh sebanyak 7 orang atau 35% dan yang tidak mengisi data pekerjaan sebanyak 1 orang atau 5%.

### 2.1.3 Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI

Dalam Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI dijelaskan dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Survei Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI, dilakukan kepada masyarakat yang menerima bantuan Jenis Pelayanan

---

Bantuan Janda PKRI sebanyak adalah 20 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

**Tabel 2.11 Waktu Survei**

No	Jam Survei	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	12	67
2	13.00-17.00	6	33
<b>Jumlah</b>		18	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei pada jam 08.00-12.00 sebanyak 12 orang atau 67% dan pada jam 13.00-17.00 sebanyak 6 orang atau 33%.

Selanjutnya data responden berdasarkan usia, disajikan pada tabel 2.12 di bawah ini:

**Tabel 2.12 Data Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	15 s/d 30	0	0
2	31 s/d 40	0	0
3	41 s/d 50	0	0
4	51 s/d 60	2	5
5	61 s/d 70	3	8
6	> 71	15	38
7	Absen	20	50
<b>Jumlah</b>		40	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 51 s/d 60 tahun sebanyak 2 orang atau 5%, usia 61 s/d 70 tahun

---

sebanyak 3 orang atau 8%, usia di atas 71 tahun sebanyak 15 orang atau 38%, dan yang tidak mengisi data berdasarkan usia sebanyak 15 orang atau 50 %.

Untuk data responden berdasarkan jenis kelamin orang, disajikan dalam tabel 2.13 di bawah ini:

**Tabel 2.13 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
1	Laki-laki	0	0
2	Perempuan	20	100
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa seluruh responden berjenis kelamin perempuan yaitu 20 orang atau 100%.

Selanjutnya data responden berdasarkan pendidikan, disajikan dalam tabel 2.14 dibawah ini:

**Tabel 2.14 Data Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	2	10
4	S-1	0	0
5	Absen	18	90
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SMP sebanyak 3 orang atau 20%, dan yang tidak mengisi data pendidikan sebanyak 18 orang atau 90%.

Sedangkan untuk data responden berdasarkan pekerjaan, disajikan dalam tabel 2.15 di bawah ini:

**Tabel 2.15 Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1	PNS	0	0
2	SWASTA	0	0
3	WIRAUSAHA	0	0
4	TANI	0	0
5	IBU RUMAH TANGGA	0	0
6	BURUH	0	0
7	LAINNYA	0	0
8	Absen	20	100
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa deluruh responden tidak mengisi data pekerjaan.

#### 2.1.4 Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU)

Dalam Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) dijelaskan dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Untuk survei kaitannya dengan Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) sebanyak 20 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

**Tabel 2.16 Waktu Survei**

No	Jam Survei	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	9	45
2	13.00-17.00	11	55
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 9 orang atau 45% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 11 orang atau 55%.

Selanjutnya data responden berdasarkan usia, yang disajikan pada tabel 2.17 di bawah ini:

**Tabel 2.17 Data Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	15 s/d 30	0	0
2	31 s/d 40	0	0
3	41 s/d 50	0	0
4	51 s/d 60	2	10
5	61 s/d 70	14	70
6	> 71	1	5
7	Absen	3	15
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 51 s/d 60 tahun ada 2 orang atau 10%, usia 61 s/d 70 tahun ada 14 orang atau 70%, usia di atas 71 tahun ada 1 orang atau 5% dan yang tidak mengisi data sebanyak 3 orang atau 15%.

Untuk data responden berdasarkan jenis kelamin orang, disajikan dalam tabel 2.18 di bawah ini:

**Tabel 2.18 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
1	Laki-laki	8	40
2	Perempuan	12	60
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

---

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 8 orang atau 40% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang atau 60%.

Selanjutnya data orang berdasarkan pendidikan, disajikan dalam tabel 2.19 dibawah ini:

**Tabel 2.19 Data Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	3	15
2	SMP	13	65
3	SMA	3	15
4	S-1	0	0
5	Absen	1	5
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD sebanyak 3 orang atau 15%, pendidikan SMP sebanyak 13 orang atau 65%, pendidikan SMA sebanyak 3 orang atau 15% dan yang tidak mengisi data Pendidikan sebanyak 1 orang atau 5%.

Sedangkan untuk data orang berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 2.20 di bawah ini:



**Tabel 2.20 Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1	PNS	0	0
2	SWASTA	0	0
3	WIRUSAHA	0	0
4	TANI	0	0
5	IBU RUMAH TANGGA	10	50
6	BURUH	6	30
7	LAINNYA	0	0
	Absen	4	20
	<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa Sebagian besar jenis pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 10 orang atau 50%, buruh sebanyak 6 orang atau 30%, dan yang tidak mengisi data pekerjaan ada 4 orang atau 20%.

#### 2.1.5 Jenis Pelayanan Bantuan HIV

Dalam Jenis Pelayanan Bantuan HIV dijelaskan dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Survei kaitannya dengan Jenis Pelayanan Bantuan HIV sebanyak 20 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini:

**Tabel 2.21 Waktu Survei**

No	Jam Survei	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	4	20
2	13.00-17.00	16	80
	<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 4 orang atau 20% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 16 orang atau 80%.

Selanjutnya data responden berdasarkan usia, disajikan pada tabel 2.22 di bawah ini:

**Tabel 2.22 Data Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	15 s/d 30	0	0.00
2	31 s/d 40	0	0.00
3	41 s/d 50	0	0.00
4	51 s/d 60	0	0.00
5	61 s/d 70	0	0.00
6	> 71	0	0.00
7	Absen	20	100.00
<b>Jumlah</b>		20	100.00

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 20 orang atau 100% tidak mengisi data berdasarkan usia.

Untuk data responden berdasarkan jenis kelamin orang, disajikan dalam tabel 2.23 di bawah ini:

**Tabel 2.23 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
1	Laki-laki	14	70
2	Perempuan	6	30
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Tabel di atas dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang atau 70% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 6 orang atau 30%.

Selanjutnya data responden berdasarkan pendidikan, disajikan dalam tabel 2.24 dibawah ini:

**Tabel 2.24 Data Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	0	0.00
2	SMP	0	0.00
3	SMA	0	0.00
4	S-1	0	0.00
5	Absen	20	100.00
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa seluruh responden uaitu sebanyak 20 orang atau 100% tidak mengisi data berdasarkan pendidikan

Sedangkan untuk data responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 2.25 di bawah ini:

**Tabel 2.25 Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1	PNS	0	0
2	SWASTA	0	0
3	WIRAUSAHA	0	0
4	TANI	0	0
5	IBU RUMAH TANGGA	0	0
6	BURUH	0	0
7	LAINNYA	0	0
8	Absen	20	100
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

---

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 20 orang atau 100% tidak mengisi data berdasarkan pekerjaan

#### 2.1.6 Jenis Pelayanan Disabilitas

Dalam Jenis Pelayanan disabilitas dijelaskan dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Survei kaitannya dengan Jenis Pelayanan Disabilitas sebanyak 20 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini:

**Tabel 2.26 Waktu Survei**

No	Jam Survei	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	8	40
2	13.00-17.00	12	60
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 8 orang atau 40% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 12 orang atau 60%.

Selanjutnya data orang berdasarkan usia, disajikan pada tabel 2.27 di bawah ini:

**Tabel 2.27 Data Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	15 s/d 30	0	0.00
2	31 s/d 40	15	75.00
3	41 s/d 50	2	10.00
4	51 s/d 60	1	5.00
5	61 s/d 70	0	0.00
6	> 71	0	0.00
7	Absen	2	10.00
<b>Jumlah</b>		20	100.00

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 15 orang atau 75%, usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 2 orang atau 10 %, dan yang tidak mengidi data usia sebanyak 2 orang atau 10%.

Untuk data responden berdasarkan jenis kelamin orang, disajikan dalam tabel 2.28 di bawah ini:

**Tabel 2.28 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi
1	Laki-laki	12	60
2	Perempuan	8	40
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang atau 60% dan orang yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang atau 40%.

Selanjutnya data responden berdasarkan pendidikan, disajikan dalam tabel 2.29 dibawah ini:

**Tabel 2.29 Data Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	4	20.00
2	SMP	12	60.00
3	SMA	3	15.00
4	S-1	0	0.00
5	Absen	1	5.00
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan yang pendidikan SD sebanyak 4 orang atau 20%, berpendidikan SMP ada 12 orang atau 60%, yang berpendidikan SMA ada 3 orang atau 15% dan yang tidak mengisi status pendidikan sebanyak 1 orang atau 5%.

Sedangkan untuk data responden berdasarkan pekerjaan disajikan dalam tabel 2.30 di bawah ini:

**Tabel 2.30 Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1	PNS	0	0
2	SWASTA	0	0
3	WIRAUSAHA	8	40
4	TANI	0	0
5	IBU RUMAH TANGGA	3	15
6	BURUH	5	25
7	LAINNYA	0	0
8	Absen	4	20
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 8 orang atau 40%, ibu

rumah tangga sebanyak 3 orang atau 15%, buruh sebanyak 5 orang atau 25% dan yang tidak mengisi data pekerjaan sebanyak 4 orang atau 20%.

## 2.2. Rekapitulasi Data Responden

Dari deskripsi data yang telah diuraikan di atas, maka disajikan rekapitulasi dari data orang secara keseluruhan sebagai berikut:

**Tabel 2.31 Rekapitulasi Data Responden**

No	Identifikasi	Uraian	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	Bantuan Janda PKRI	PMKS Lanjut Usia (LU)	Bantuan HIV	Disabilitas
1	Jam Survei	08.00-12.02	7	6	14	9	4	8
		13.00-17.00	13	14	6	11	16	12
2	Usia	15 s/d 30	-	1	-	-	-	-
		31 s/d 40	12	7	-	-	-	15
		41 s/d 50	7	7	-	-	-	2
		51 s/d 60	1	3	2	2	-	1
		61 s/d 70	-	1	3	14	-	-
		> 71	-	-	15	1	-	-
		Absen	-	2	-	3	20	2
3	Jenis kelamin	Laki-laki	12	14	-	8	14	12
		Perempuan	8	6	20	12	6	8
4	Pendidikan	SD	1	6	-	3	-	4
		SMP	1	5	-	13	-	12
		SMA	12	9	2	3	-	3
		S-1	-	-	-	-	-	-
		Absen	5	-	18	1	20	1
		PNS	-	-	-	-	-	-
5	Pekerjaan	SWASTA	-	2	-	-	-	-
		WIRUSAHA	4	5	-	-	-	8
		TANI	-	-	-	-	-	-
		IRT	8	5	-	10	-	3
		BURUH	7	7	-	6	-	5
		Absen	1	1	20	4	20	4

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Untuk lebih jelasnya secara rinci rekapitulasi tersebut di atas dapat dilihat dari tabel-tabel berikut di bawah ini:

**Tabel 2.32 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Waktu Survei**

No	Identifikasi	Uraian	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	Bantuan Janda PKRI	PMKS Lanjut Usia (LU)	Bantuan HIV	Disabilitas	Σ
1	Jam Survei	08.00-12.02	7	6	14	9	4	8	46
		13.00-17.00	13	14	6	11	16	12	72
		Jumlah	20	20	20	20	20	20	

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dikemukakan bahwa sebagian besar waktu survei ke lapangan dilaksanakan pada jam 13.00-17.00. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki waktu luang setelah lewat dari jam 13.00

Selanjutnya rekapitulasi data responden berdasarkan usia, disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 2.33 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Usia**

No	Identifikasi	Uraian	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	Bantuan Janda PKRI	PMKS Lanjut Usia (LU)	Bantuan HIV	Disabilitas	Σ
2	Usia	15 s/d 30	-	1	-	-	-	-	1
		31 s/d 40	12	7	-	-	-	15	34
		41 s/d 50	7	7	-	-	-	2	16
		51 s/d 60	1	3	2	2	-	1	9
		61 s/d 70	-	1	3	14	-	-	18
		> 71	-	-	15	1	-	-	16
		Absen	-	2	3	20	2	46	
		Jumlah	20	20	20	20	20	20	

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020



Berdasarkan tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari usia orang rata-rata usia lebih dari 31 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden cukup matang dalam memberikan tanggapan pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Garut. Ada 46 orang yang tidak mengisi data usia sehingga secara keseluruhan belum terlihat secara riil berapa rata-rata usia responden.

Selanjutnya rekapitulasi data responden berdasarkan Jenis Kelamin, disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 2.34 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Identifikasi	Uraian	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	Bantuan Janda PKRI	PMKS Lanjut Usia (LU)	Bantuan HIV	Disabilitas	Σ
3	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	14	-	8	14	12	60
		Perempuan	8	6	20	12	6	8	60
		Jumlah	20	20	20	20	20	20	

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa terdapat persamaan jumlah penerima pelayanan jika dilihat dari jenis kelamin yaitu 60 orang laki-laki dan 60 orang perempuan. Oleh karena dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan keadilan gender yakni baik laki-laki maupun perempuan memiliki kesempatan yang sama sebagai penerima pelayanan.

Selanjutnya rekapitulasi data responden berdasarkan pendidikan, disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 2.35 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pendidikan**

No	Identifikasi	Uraian	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	Bantuan Janda PKRI	PMKS Lanjut Usia (LU)	Bantuan HIV	Disabilitas	Σ
4	Pendidikan	SD	1	6	-	3	-	4	14
		SMP	1	5	-	13	-	12	31
		SMA	12	9	2	3	-	3	29
		S-1	-	-	-	-	-	-	0
		Absen	6	-	18	1	20	1	46
		Jumlah	20	20	20	20	20	20	

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Berdasarkan data di atas bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari pendidikan responden adalah tamat Sekolah Menengah Pertama (SMP). Hal ini menunjukkan bahwa responden cukup baik dalam memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut. Sama halnya seperti data usia, dalam pendidikanpun terdapat 46 orang yang tidak mengisi data usia sehingga belum terlihat secara pasti status pendidikan yang ditamatkan responden

Selanjutnya rekapitulasi data responden berdasarkan pekerjaan, disajikan dalam table di bawah ini:

**Tabel 2.36 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Identifikasi	Uraian	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	Bantuan Janda PKRI	PMKS Lanjut Usia (LU)	Bantuan HIV	Disabilitas	Σ
5	Pekerjaan	PNS	-	-	-	-	-	-	0
		SWASTA	-	2	-	-	-	-	2
		WIRUSAHA	4	5	-	-	-	8	17
		TANI	-	-	-	-	-	-	0
		IRT	8	5	-	10	-	3	26
		BURUH	7	7	-	6	-	5	25
		Absen	1	1	20	4	20	4	50
		Jumlah		20	20	20	20	20	20

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Berdasarkan data di atas bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari pekerjaan adalah ibu rumah tangga dan buruh. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan meskipun bervariasi namun dapat dinilai cukup baik dalam memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut. Terdapat 50 orang responden yang tidak mengisi data pekerjaan padahal data tersebut diperlukan sebagai bahan informasi dan arsip data.

### 2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Analisis indeks kepuasan masyarakat kaitannya dengan Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi, Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam, Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI, Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU), Jenis Pelayanan Bantuan HIV dan Jenis Pelayanan Disabilitas disajikan sebagai berikut:

---

### 2.3.1 Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi

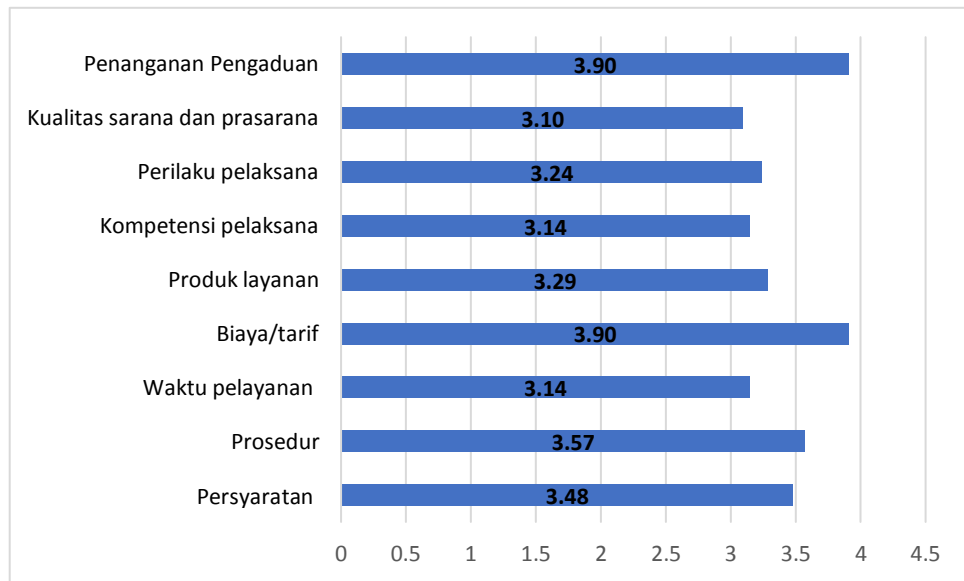
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 2.37** Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan	3.48
<b>U2</b>	Prosedur	3.57
<b>U3</b>	Waktu pelayanan	3.14
<b>U4</b>	Biaya/tarif	3.90
<b>U5</b>	Produk layanan	3.29
<b>U6</b>	Kompetensi pelaksana	3.14
<b>U7</b>	Perilaku pelaksana	3.24
<b>U8</b>	Kualitas sarana dan prasarana	3.10
<b>U9</b>	Penanganan Pengaduan	3.90
IKM UNIT PELAYANAN:		<b>85.36</b>
MUTU PELAYANAN		<b>B</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

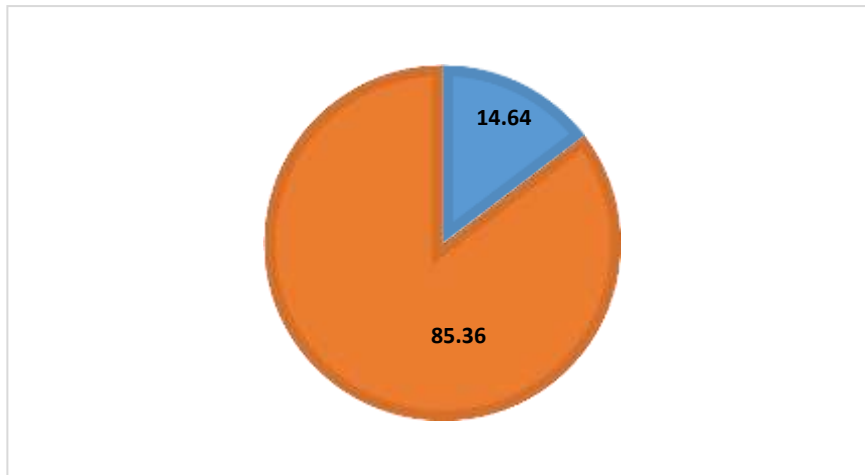
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan adalah 85,36 dengan kategori baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif dan penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 3,90 sedangkan indikator terendahnya adalah 3,10 yaitu indikator produk kualitas sarana dan prasarana. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam bentuk grafik seperti di bawah ini :



**Grafik 2.1**  
**Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi**

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi sudah baik terutama dalam indikator biaya /tarif dan penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memungut biaya/tarif sehingga tidak menjadi beban bagi masyarakat. Demikian pula dengan penanganan pengaduan yang senantiasa direspon secara cepat dan tepat sehingga kebutuhan masyarakat yang memerlukan rekomendasi untuk bidang pendidikan dapat dilaksanakan dengan baik.

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut dari Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

**Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi**

Dari gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 85 %, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 20 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan baik atas layanan kaitannya dengan Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi. Oleh karena itu perlu di pertahankan bahkan ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Sedangkan sisanya berdasarkan masukan dan saran yang disampaikan oleh responden yaitu sebesar 15%, mengemukakan bahwa Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi masih ada yang perlu ditingkatkan terutama mengenai kualitas sarana dan prasarana yang menunjang terhadap keberhasilan pelayanan.

---

### 2.3.2 Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam

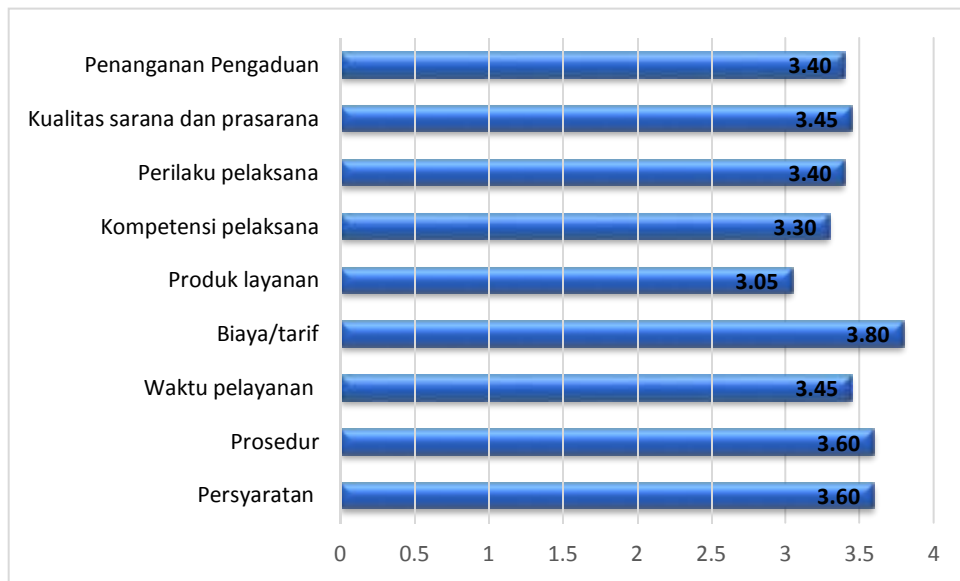
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 2.38** Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan	3.60
<b>U2</b>	Prosedur	3.60
<b>U3</b>	Waktu pelayanan	3.45
<b>U4</b>	Biaya/tarif	3.80
<b>U5</b>	Produk layanan	3.05
<b>U6</b>	Kompetensi pelaksana	3.30
<b>U7</b>	Perilaku pelaksana	3.40
<b>U8</b>	Kualitas sarana dan prasarana	3.45
<b>U9</b>	Penanganan Pengaduan	3.40
IKM UNIT PELAYANAN:		<b>86.16</b>
MUTU PELAYANAN		<b>B</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 86,16 dengan kategori baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif yaitu sebesar 3,80 sedangkan indikator terendah adalah produk layanan dengan nilai sebesar 3,05. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:

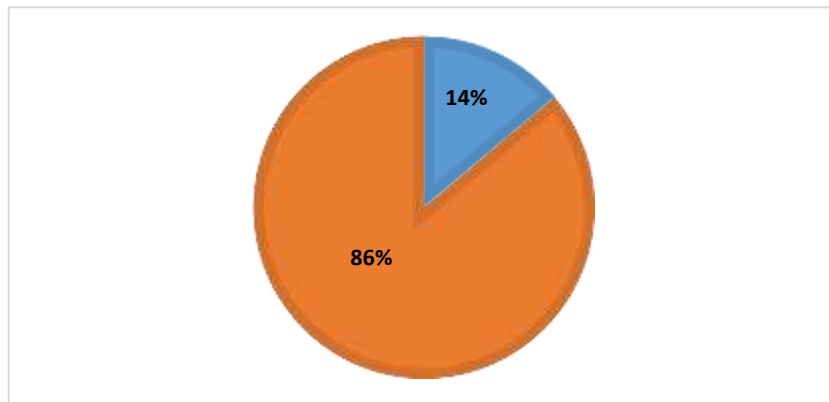


**Grafik 2.2**  
**Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam**

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam sudah baik terutama dalam hal biaya/tarif. Sementara produk layanan perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan.

Selanjutnya besaran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut dari layanan Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:





**Gambar 2.2**

**Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam**

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam yang diberikan Dinas Sosial sudah sangat baik dengan nilai IKM 86%, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 20 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan mengingat pada saat menerima pelayanan mereka tidak dibebani dengan biaya apapun.

Sedangkan sisanya sebesar 14% mengemukakan Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam ini perlu ditingkatkan terutama dalam hal produk layanan. Saran yang disampaikan bahwa produk layanan perlu ditingkatkan sehingga persoalan dalam Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam dapat ditingkatkan.

**2.3.3 Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI**

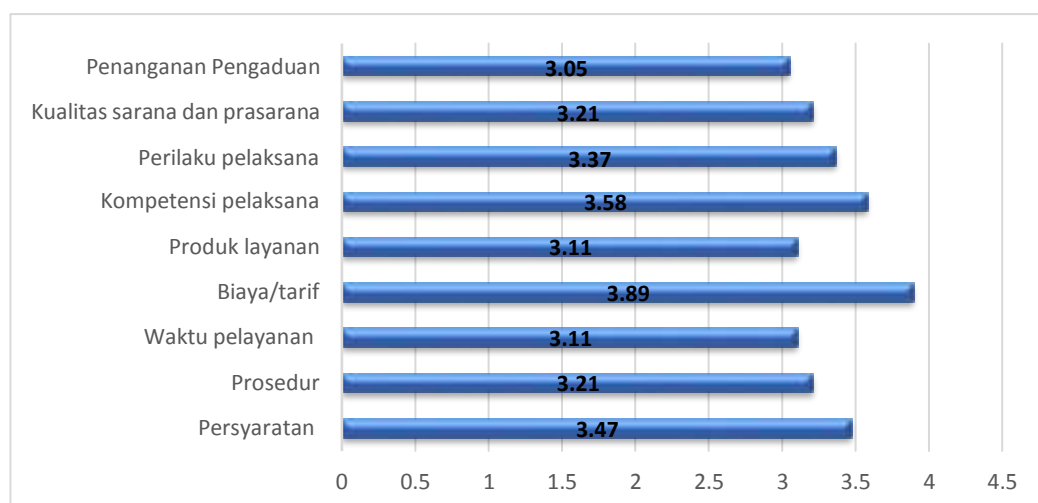
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar berikut ini:

**Tabel 2.39 Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan	3.47
<b>U2</b>	Prosedur	3.21
<b>U3</b>	Waktu pelayanan	3.11
<b>U4</b>	Biaya/tarif	3.89
<b>U5</b>	Produk layanan	3.11
<b>U6</b>	Kompetensi pelaksana	3.58
<b>U7</b>	Perilaku pelaksana	3.37
<b>U8</b>	Kualitas sarana dan prasarana	3.21
<b>U9</b>	Penanganan Pengaduan	3.05
IKM UNIT PELAYANAN:		<b>83.25</b>
MUTU PELAYANAN		<b>B</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 83,25 dengan kategori baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif dan persyaratan yaitu sebesar 3,89 sedangkan indikator terendah adalah penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 3,05. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:

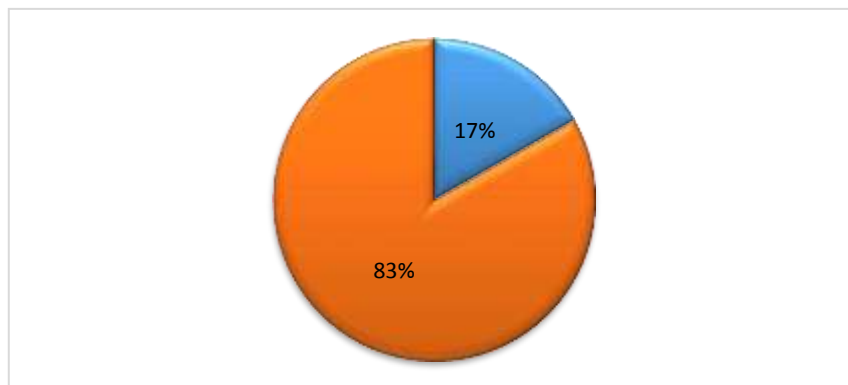


**Grafik 2.3**  
**Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI**

---

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI sudah baik terutama dalam hal biaya/tarif. Sementara penanganan pengaduan perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan janda PKRI.

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut dari Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.3**  
**Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI**

Dari gambar di atas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 83% , dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 20 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan mengingat pada saat menerima pelayanan mereka tidak dibebani dengan biaya apapun dan persyaratan yang diberikan mudah dipenuhi atau tidak berbelit belit.

Sedangkan sisanya sebesar 17% mengemukakan bahwa pelayanan bagi janda PKRI ini perlu ditingkatkan terutama dalam hal penanganan pengaduan. Mereka menginginkan segera mungkin diselesaikan atau ditangani apabila ada keluhan atau permasalahan yang dihadapi. Saran yang disampaikan bahwa penanganan pengaduan lebih ditingkatkan lagi.

---

### 2.3.4 Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU)

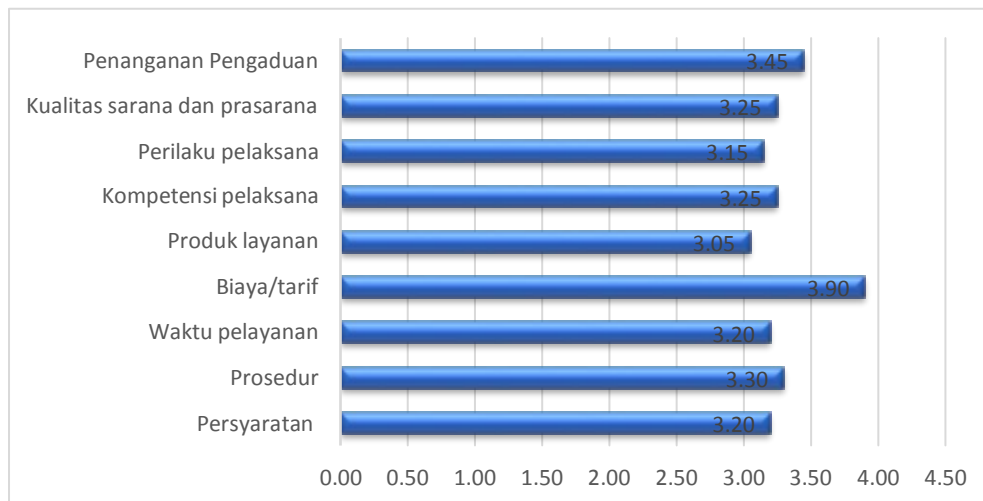
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini :

**Tabel 2.40 Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU)**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan	3.20
<b>U2</b>	Prosedur	3.30
<b>U3</b>	Waktu pelayanan	3.20
<b>U4</b>	Biaya/tarif	3.90
<b>U5</b>	Produk layanan	3.05
<b>U6</b>	Kompetensi pelaksana	3.25
<b>U7</b>	Perilaku pelaksana	3.15
<b>U8</b>	Kualitas sarana dan prasarana	3.25
<b>U9</b>	Penanganan Pengaduan	3.45
IKM UNIT PELAYANAN :		<b>82.56</b>
MUTU PELAYANAN :		<b>B</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

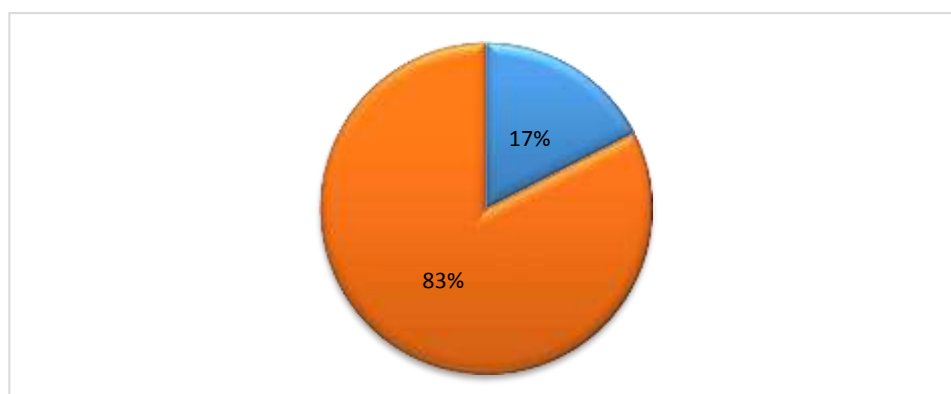
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 82,56 dengan kategori baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif yaitu sebesar 3,90 sedangkan indikator terendah adalah produk layanan dengan nilai sebesar 3,05. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:



**Grafik 2.4**  
**Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU)**

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) sudah baik terutama dalam hal biaya/tarif. Sementara produk layanan perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU)

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut dari Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.4**  
**Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU)**

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 83% , dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 20 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan mengingat pada saat menerima pelayanan mereka tidak dibebani dengan biaya hidup khususnya untuk memenuhi kebutuhan fisik seperti makan. Dengan demikian mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya tanpa harus memikirkan kebutuhan fisiknya.

Sedangkan sisanya sebesar 17% mengemukakan bahwa Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) ini perlu ditingkatkan terutama dalam hal produk layanan. Mereka banyak menyarankan bahwa produk layanan perlu ditingkatkan agar keinginan dan harapan-harapan mereka dapat tercapai.

### 2.3.5 Jenis Pelayanan Bantuan HIV

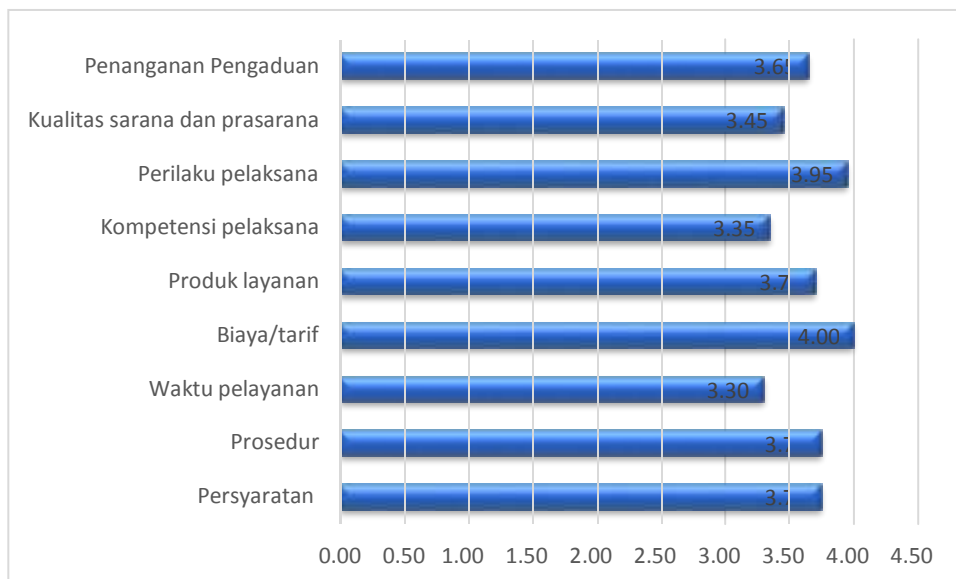
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Bantuan HIV maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 4.41 Jenis Pelayanan Bantuan HIV**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
<b>U1</b>	Persyaratan	3.75
<b>U2</b>	Prosedur	3.75
<b>U3</b>	Waktu pelayanan	3.30
<b>U4</b>	Biaya/tarif	4.00
<b>U5</b>	Produk layanan	3.70
<b>U6</b>	Kompetensi pelaksana	3.35
<b>U7</b>	Perilaku pelaksana	3.95
<b>U8</b>	Kualitas sarana dan prasarana	3.45
<b>U9</b>	Penanganan Pengaduan	3.65
IKM UNIT PELAYANAN :		<b>91.30</b>
MUTU PELAYANAN		<b>A</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

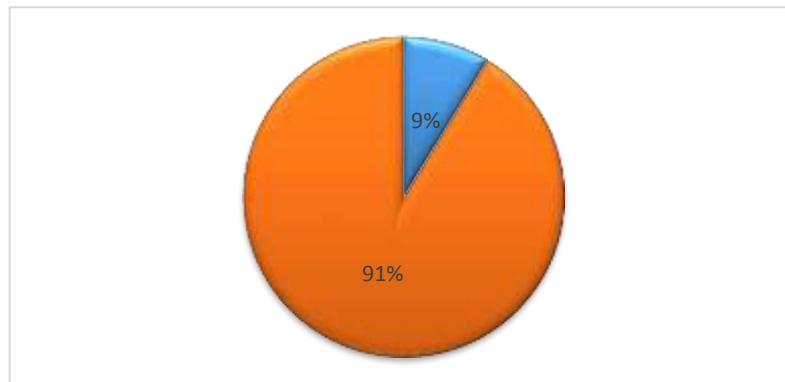
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Bantuan HIV sudah sangat baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 91,30 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif yaitu sebesar 4,00 sedangkan indikator terendah adalah waktu pelayanan dengan nilai sebesar 3,30. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:



**Grafik 2.5**  
**Jenis Pelayanan Bantuan HIV**

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Pelayanan Bantuan HIV sudah sangat baik terutama dalam hal biaya/tarif. Sementara waktu pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi.

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Jenis Pelayanan Bantuan HIV dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.5**  
**Jenis Pelayanan Bantuan HIV**

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Pelayanan Bantuan HIV yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 91%, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 20 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan standar dan sangat memuaskan. Dalam Jenis Pelayanan Bantuan HIV ini semua kebutuhan yang terkait dengan Pelayanan Bantuan HIV sudah dibiayai oleh Dinas Sosial, dengan demikian mereka dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar oprasional.

Sedangkan sisanya sebesar 9% mengemukakan bahwa Jenis Pelayanan Bantuan HIV perlu ditingkatkan terutama dalam waktu pelayanan. Mereka banyak menyarankan bahwa penambahan waktu pelayanan merupakan hal yg dianggap paling penting agar dapat digunakan untuk konsultasi yang lebih efektif.

### **2.3.6 Jenis Pelayanan Disabilitas**

Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Disabilitas maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

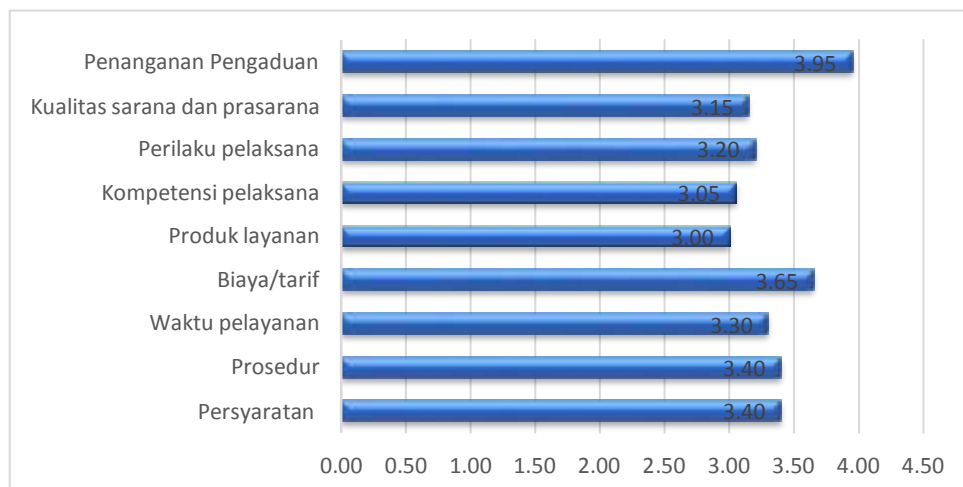


**Tabel 2.42 Jenis Pelayanan Disabilitas**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.40
U2	Prosedur	3.40
U3	Waktu pelayanan	3.30
U4	Biaya/tarif	3.65
U5	Produk layanan	3.00
U6	Kompetensi pelaksana	3.05
U7	Perilaku pelaksana	3.20
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.15
U9	Penanganan Pengaduan	3.95
IKM UNIT PELAYANAN :		<b>83.53</b>
MUTU PELAYANAN		<b>B</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Disabilitas sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 83,53 dengan kategori baik. Nilai tertinggi adalah indikator penanganan pengaduan yaitu sebesar 3,95 sedangkan indikator terendah adalah produk layanan dengan nilai sebesar 3,00. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:

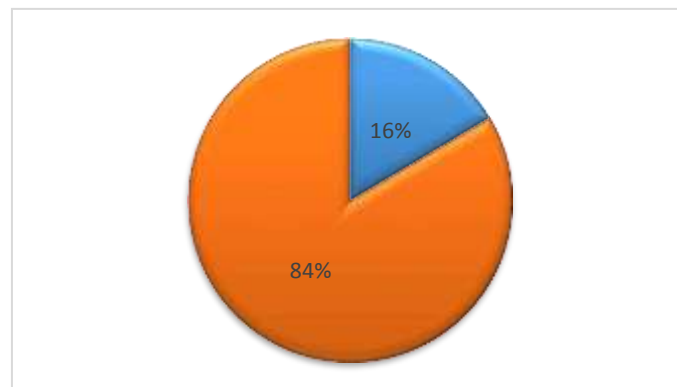


**Grafik 2.6  
Jenis Pelayanan Disabilitas**

---

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Pelayanan Disabilitas sudah baik terutama dalam hal penanganan pengaduan. Sementara produk layanan perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan para penyandang disabilitas.

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut Jenis Pelayanan Disabilitas dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.6**  
**Jenis Pelayanan Disabilitas**

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Pelayanan Disabilitas yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 84%, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 20 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan standar dan memuaskan. Dalam Jenis Pelayanan Disabilitas ini semua kebutuhan sudah ditangani dengan baik oleh Dinas Sosial, dengan demikian mereka dapat menerima pelayanan dengan baik sehingga yang pada akhirnya dapat melaksanakan fungsi sosialnya

Sedangkan sisanya sebesar 16% mengemukakan bahwa Jenis Pelayanan Disabilitas perlu ditingkatkan terutama dalam hal produk layanan. Mereka banyak

---

menyarankan bahwa produk layanan perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas agar kebutuhan penyandang Disabilitas dapat terpenuhi.

---

## BAB III

### PENUTUP

#### 3.1 Kesimpulan

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparaturnya pemerintah, Dinas Sosial Kabupaten Garut sebagai penyelenggara pelayanan kepada publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk melihat dan menilai sejauhmana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini dilakukan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut. Dinas Sosial Kabupaten Garut sebagai penyelenggara pelayanan kepada publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk melihat dan menilai sejauhmana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data maka secara garis besar dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat ini, adalah pelayanan yang meliputi jenis layanan sebagai berikut :
  - (1) Jenis Pelayanan Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA dan Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi 20 orang;
  - (2) Jenis Pelayanan Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam 20 orang;
  - (3) Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI 20 orang;
  - (4) Jenis Pelayanan PMKS Lanjut Usia (LU) 20 orang;

- (5) Jenis Pelayanan Bantuan HIV 20 orang, dan
- (6) Jenis Pelayanan Disabilitas 20 orang.

2. Pada tahun 2020 dilaksanakan 1 periode survei, yaitu periode pertama yaitu Januari s/d Juni tahun 2020. Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut tahun 2020 dari seluruh jenis pelayanan yang telah diberikan yaitu sebesar **85,36**. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut termasuk kedalam katagori mutu pelayanan yang **Baik**. Rekapitulasi hasil survei baik dari unsur pelayanan serta kesimpulan dari seluruh jenis pelayanan dapat dilihat dari tabel tabel berikut ini :

**Tabel 3.1. Rekapitulasi Unsur Pelayanan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2020**

No	Item Pertanyaan	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	Bantuan Janda PKRI	PMKS Lanjut Usia (LU)	Bantuan HIV	Disabilitas
U1	Persyaratan	3.48	3.60	3.47	3.20	3.75	3.40
U2	Prosedur	3.57	3.60	3.21	3.30	3.75	3.40
U3	Waktu pelayanan	3.14	3.45	3.11	3.20	3.30	3.30
U4	Biaya/tarif	3.90	3.80	3.89	3.90	4.00	3.65
U5	Produk layanan	3.29	3.05	3.11	3.05	3.70	3.00
U6	Kompetensi pelaksana	3.14	3.30	3.58	3.25	3.35	3.05
U7	Perilaku pelaksana	3.24	3.40	3.37	3.15	3.95	3.20
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.10	3.45	3.21	3.25	3.45	3.15
U9	Penanganan Pengaduan	3.90	3.40	3.05	3.45	3.65	3.95
IKM UNIT PELAYANAN :		<b>85.36</b>	<b>86.16</b>	<b>83.25</b>	<b>82.56</b>	<b>91.30</b>	<b>83.53</b>
MUTU PELAYANAN :		<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B (BAIK)</b>

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikemukakan bahwa nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan yaitu sebesar 3,95 point. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penanganan pengaduan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut telah menangani pengaduan dengan baik sehingga masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga masyarakat tidak terbebani dengan biaya yang mahal. Dengan demikian maka kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Sementara nilai rata rata terendah ada pada unsur kualitas sarana dan prasarana yaitu 3.27 poin, hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Sosial perlu ditingkatkan baik secara kualitas maupun kuantitas. Dengan sarana dan prasarana yang memadai maka pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal sehingga kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi masyarakat dapat dilayani dan diselesaikan dengan baik.

**Tabel 3.2. Kesimpulan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2019**

No.	Jenis Layanan	IKM UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	Rekom Keringanan Ke Sekolah TK, SMA & Bidikmisi Ke Perguruan Tinggi	85.36	B
2	Bantuan Tanggap Darurat Logistik Bagi Eks Korban Bencana Alam	86.16	B
3	Bantuan Janda PKRI	83.25	B
4	PMKS Lanjut Usia (LU)	82.56	B
5	Bantuan HIV	91.30	A
6	Disabilitas	83.53	B (BAIK)

Sumber: Hasil Survei Januari-Juni 2020

---

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikemukakan bahwa rata rata dari seluruh jenis pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Garut termasuk kedalam kategori baik yaitu 85,36 point. Nilai jenis pelayanan tertinggi ada pada bantuan pelayanan terhadap Penderita HIV yaitu sebesar 91,30 point. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen Dinas Sosial Kabupaten Garut sangat baik untuk membantu penderita HIV, sementara nilai terendah ada pada Jenis PMKS Lanjut Usia (LU) yaitu sebesar 82,56 point. Meskipun nilainya termasuk dalam kategori baik, namun perlu ditingkatkan pelayanannya sehingga para lanjut usia dapat terjamin khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhannya.

### **3.2 Saran**

Dinas Sosial Kabupaten Garut telah memberikan pelayanan publik dengan baik hal ini dibuktikan dengan hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat, maka pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan baik dari jenis pelayanannya maupun unsur unsur-unsurnya.

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisis data yang diperoleh pada survei Tahun 2020:

1. Saran yang berkaitan dengan prosedur dan persyaratan pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Perlu dilakukan identifikasi persyaratan pelayanan dalam rangka pembuktian kebenaran berkas (bukan kelengkapan berkas). Disarankan agar persyaratan-persyaratan tersebut diatas dipastikan lengkap dan diisi oleh responden atau penerima layanan agar mendapatkan data yang lengkap sehingga mempermudah dalam penanganan bantuan terhadap masyarakat.

- 
- b. Disarankan untuk mempublikasikan sistem, mekanisme dan prosedur serta penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Dinas Sosial Kabupaten Garut. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; penanganan pengaduan, saran dan masukan, wajib dipublikasikan kepada pelanggan;
  2. Saran yang berkaitan dengan kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan adalah sebagai berikut :
    - a. Memastikan bahwa petugas bertanggung jawab/memiliki kompetensi terhadap pekerjaannya dan tidak melimpahkan ke petugas yang lain;
    - b. Melakukan penilaian kinerja petugas pelayanan dan menindaklanjutinya dengan memberikan penghargaan kepada petugas pelayanan, seperti karyawan teladan dan lain-lain.
  3. Saran yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah sebagai berikut :
    - a. Pelatihan *Service Excellence* dan Perubahan *Mindset* secara terus menerus agar menjadi budaya kerja;
    - b. Monitoring terhadap hasil Pelatihan *Service Excellence* dan Perubahan *Mindset*.
  4. Saran yang berkaitan dengan Kenyamanan Lingkungan di Unit Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Garut :
    - a. Sarana dan prasarana ruang tunggu
    - b. Tepat pelayanan agar penerima pelayanan merasa nyaman



---

**Lampiran 6** ~~Perlu adanya sosialisasi regulasi terbaru kepada penerima layanan sehingga bila ada perubahan dapat segera diketahui sehingga tidak memperlambat pelayanan publik.~~

6. Perlu adanya Peningkatan SDM bagi Petugas pelayanan untuk mempercepat proses penyelesaian pelayanan.
7. Perlu adanya pemanfaatan teknologi informasi untuk melakukan sosialisasi pelayanan publik termasuk menggunakan website resmi supaya dapat diakses masyarakat luas.