ISBN 978-623-91175-7-3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Juli - Desember

Jenis Layanan
Disabilitas
Bantuan Janda PKRI
Bantuan Pelayanan HIV
Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti
Tanggap Darurat
PKMS Lanjut Usia

DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT
TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur ke Hadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, Alhamdulillah kami dapat melaksanakan dan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut periode Juli – Desember 2019.

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.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survey pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih. 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, Desember 2019
Kepala Dinas Sosial Kabupaten Garut

TTD

Dra. Hj. Kuraesin Relawati, M.Si
NIP. 196502071993032002

TIM PENYUSUN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT
TAHUN 2019

Pengarah :
Dra. Hj. Kuraesin Relawati, M.Si

Penanggung Jawab :
Ihsan Permana, S.Sos.,M.Si

Tim Penyusun :
Dr. Aceng Ulumudin, M.Si
Dr. Hj. Ikeu Kania, Dra., M.Si

Pengumpul Data :
Arif Nurdin, S.IP
Ita Juwita
Wawan Hermanto Kartobi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GRAFIK ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Maksud dan Tujuan 4
1.3 Metode Survei 5
1.3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data 6
1.3.2 Pengolahan Data 7
1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat 7
1.5 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 8

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Data Responden 10
2.1.1 Jenis Layanan Disabilitas 10
2.1.2 Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI 13
2.1.3 Jenis Pelayanan Bantuan Pelayanan HIV 16
2.1.4 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 19
2.1.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat 21
2.1.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia 24
2.2 Rekapitulasi Data Responden 26
2.3 Deskripsi Hasil Analisis 30
2.3.1 Jenis Layanan Disabilitas 31
2.3.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI 32

2.3.3 Jenis Layanan Bantuan Pelayanan HIV 36
2.3.4 Jenis Layanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 38
2.3.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat 41
2.3.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia 43

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan 46
3.2 Saran 49

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 11

Tabel 2.2 Data Responden berdasarkan Usia 11

Tabel 2.3 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 12

Tabel 2.4 Data Responden berdasarkan Pendidikan 12

Tabel 2.5 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 13

Tabel 2.6 Waktu Survei 13

Tabel 2.7 Data Responden berdasarkan Usia 14

Tabel 2.8 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 15

Tabel 2.9 Data Responden berdasarkan Pendidikan 15

Tabel 2.10 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 16

Tabel 2.11 Waktu Survei 16

Tabel 2.12 Data Responden berdasarkan Usia 17

Tabel 2.13 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 17

Tabel 2.14 Data Responden berdasarkan Pendidikan 18

Tabel 2.15 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 18

Tabel 2.16 Waktu Survei 19

Tabel 2.17 Data Responden berdasarkan Usia 19

Tabel 2.18 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 20

Tabel 2.19 Data Responden berdasarkan Pendidikan 20

Tabel 2.20 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 21

Tabel 2.21 Waktu Survei..... 21

Tabel 2.22 Data Responden berdasarkan Usia 22

Tabel 2.23 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 22

Tabel 2.24 Data Responden berdasarkan Pendidikan 23

Tabel 2.25 Data Responden berdasarkan Pekerjan 23

Tabel 2.26 Waktu Survei 24

Tabel 2.27 Data Responden berdasarkan Usia 24

Tabel 2.28 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 25

Tabel 2.29 Data Responden berdasarkan Pendidikan 25

Tabel 2.30 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 26

Tabel 2.31 Rekapitulasi Data Responden 27

Tabel 2.32 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Waktu Survei..... 28

Tabel 2.33 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Usia 28

Tabel 2.34 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 29

Tabel 2.35 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pendidikan 29

Tabel 2.36 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pekerjaan 30

Tabel 2.37 Jenis Layanan Disabilitas 31

Tabel 2.38 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI 34

Tabel 2.39 Jenis Layanan Bantuan Pelayanan HIV 36

Tabel 2.40 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 39

Tabel 2.41 Jenis Layanan Tanggap Darurat 41

Tabel 2.42 Layanan PKMS Lanjut Usia 43

Tabel 3.1 Rekapitulasi Unsur Pelayanan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2019 47

Tabel 3.2 Kesimpulan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2019 48

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Jenis Layanan Disabilitas 32

Grafik 2.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI 34

Grafik 2.3 Jenis Bantuan Pelayanan HIV 37

Grafik 2.4 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 39

Grafik 2.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat..... 42

Grafik 2.6 Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jenis Layanan Disabilitas 33

Gambar 2.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI 35

Gambar 2.3 Jenis Layanan Bantuan Pelayanan HIV.....37

Gambar 2.4 Jenis Layanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 40

Gambar 2.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat.....42

Gambar 2.6 Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia 44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	JENIS LAYANAN DISABILITAS	1
LAMPIRAN 2	JENIS PELAYANAN BANTUAN JANDA PKRI.....	2
LAMPIRAN 3	JENIS PELAYANAN BANTUAN PELAYANAN HIV ..	3
LAMPIRAN 4	JENIS PELAYANAN PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI ANAK ASUH DALAM PANTI.....	4
LAMPIRAN 5	JENIS LAYANAN TANGGAP DARURAT.....	6
LAMPIRAN 6	JENIS LAYANAN PMKS LANJUT USIA	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. 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"*. Jadi, 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 aparatur 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 2018.

1.3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data

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

- Pengisian Kuesioner

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

- 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 :

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal 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 2019 dilaksanakan secara swakelola dan dibentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

Penanggungjawab : Seketaris 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	2019					
	Juli	Agus	Sept	Okto	Nove	Des
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 Juli

2. Tahap menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

   Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Agustus

3. Tahap menentukan orang

   Tahapan ini dilaksanakan pada bulan September

4. Tahap melaksanakan survei

   Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Oktober dan November

5. Tahap mengolah hasil survei

   Tahapan ini dilaksanakan pada bulan November

6. Tahap menyajikan dan melaporkan hasil

   Tahapan ini dilaksanakan pada bulan Desember

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 2019 ini adalah masyarakat dan instansi lain sebagai pengguna layanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Garut pada bulan September sampai November tahun 2019 yang berjumlah 156 responden. Jenis layanan yang disurvei terdiri dari (1) Jenis Layanan Disabilitas 20 orang; (2) Jenis Bantuan Janda PKRI 20 orang; (3) Jenis Bantuan Pelayanan HIV 15 orang; (4) Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 25 orang; dan (5) Jenis Layanan Tanggap Darurat 50 orang (6) Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia 26 orang.

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

2.1.1 Jenis Layanan Disabilitas

Salah satu jenis layanan yang disurvei adalah jenis layanan disabilitas. Pelaksanaan survei dilakukan kepada 20 responden orang penerima layanan dengan menggali informasi dan mendapatkan bagaimana tanggapan respoden kaitanya dengan pelayanan tersebut dimulai dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan hasil pengolahan data kaitannya dengan Jenis Layanan Disabilitas.

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	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	12	60
2	13.00-17.00	8	40
Jumlah		**20**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 12 orang atau 60% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 8 orang atau 4%.

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	10 s/d 20	5	25,00
2	21 s/d 30	8	40,00
3	31 s/d 40	5	25,00
4	41 s/d 50	2	10,00
5	51 s/d 60	-	-
6	61 s/d 70	-	-
7	> 71	-	-
Jumlah		**20**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 10 s/d 20 tahun sebanyak 5 orang atau 25%, usia 21 s/d 30 tahun sebanyak 8 orang atau 40%, usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 5 orang atau 25%, dan usia 41 s/d 50 sebanyak 2 orang atau 10% dan tidak terdapat responden yang lebih dari 51 tahun ke atas. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikemukakan bahwa sebagian besar responden dalam jenis layanan disabilitas 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	14	70
2	Perempuan	6	30
	Jumlah	20	100

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

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

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	14	70,00
2	SMP	3	15,00
3	SMA	1	5,00
4	S-1	1	5,00
5	Absen	1	5,00
	Jumlah	**20**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD sebanyak 14 orang atau 70%, yang berpendidikan SMP sebanyak 3 orang atau 15%, yang berpendidikan SMA 1 orang atau 5% dan yang berpendidikan sarjana S-1 ada 1 orang atau 5%, dan yang tidak mengisi data pendidikan ada 1 orang atau 5%

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	-	-
2	SWASTA	5	25
3	WIRAUSAHA	8	40
4	TANI	3	15
5	IBU RUMAH TANGGA	-	-
6	BURUH	-	-
7	LAINNYA	4	20
	Jumlah	20	100

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan yaitu sebagai pegawai swasta sebanyak 5 orang atau 25%, orang yang wirausaha sebanyak 8 orang atau 40%, sebagai petani sebanyak 3 orang atau 15%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 4 orang atau 20%.

2.1.2 Jenis Bantuan Janda PKRI

Dalam layanan Jenis Bantuan Janda PKRI dijelaskan dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan hasil pengolahan data kaitannya dengan Jenis Layanan Disabilitas.

Dalam pelaksanaan survei ini dilakukan kepada 20 reponden, yang mewakili masyarakat penerima Bantuan Janda PKRI, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel 2.6 di bawah ini :

Tabel 2.6 Waktu Survei

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	10	50
2	13.00-17.00	10	50
Jumlah		**20**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 10 orang atau 50% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 10 orang atau 50%. 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	10 s/d 20	-	-
2	21 s/d 30	-	-
3	31 s/d 40	-	-
4	41 s/d 50	-	-
5	51 s/d 60	1	5,00
6	61 s/d 70	4	20,00
7	> 71	15	75,00
Jumlah		**20**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 51 s/d 60 tahun 1 orang atau 5%, usia 61 s/d 70 tahun sebanyak 4 orang atau 20%, dan usia > 71 tahun sebanyak 15 orang 75%.

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	20	100
2	Perempuan	-	-
Jumlah		**20**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden semuanya berjenis kelamin perempuan.

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

Tabel 2.9 Data Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	16	80,00
2	SMP	3	15,00
3	SMA	1	5,00
4	S-1	-	-
5	Absen	-	-
Jumlah		**20**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas, maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD sebanyak 16 orang atau 80%, yang berpendidikan SMP sebanyak 3 orang atau 15%, yang berpendidikan SMA 1 orang atau 5%, 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	-	-
2	SWASTA	-	-
3	WIRAUSAHA	1	5
4	TANI	-	-
5	IBU RUMAH TANGGA	19	90
6	BURUH	-	-
7	LAINNYA	1	5
	Jumlah	21	100

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai wirausaha 1 responden atau 5 % dan sebanyak 19 repsonden atau 90%, sebagai ibu rumah tangga.

2.1.3 Jenis Pelayanan Bantuan Pelayanan HIV

Sedangkan kondisi responden dari jenis pelayanan HIV, dilakukan kepada masyarakat yang menerima bantuan Pelayanan HIV sebanyak adalah 15 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 2.11 Waktu Survei

No	Waktu Survei	Frekuensi	Persentasi
1.	08.00-12.00	15	100
2.	13.00-17.00	-	-
	Jumlah	**15**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei semuanya yaitu 15 orang atau 100% dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00.

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	10 s/d 20	2	13
2	21 s/d 30	3	20
3	31 s/d 40	7	47
4	41 s/d 50	3	20
5	51 s/d 60	-	-
6	61 s/d 70	-	-
7	> 71	-	-
Jumlah		**15**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 10 s/d 20 tahun sebanyak 2 orang atau 13%, usia 21 s/d 30 tahun sebanyak 3 orang atau 20%, usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 7 orang atau 47%, dan usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 3 orang atau 20 %.

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	9	60
2	Perempuan	6	40
Jumlah		**15**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang atau 60%

dan orang yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 6 orang atau 40%.

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
2	SMP	3	20
3	SMA	5	33
4	S-1	4	27
5	Absen	3	20
	Jumlah	**15**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SMP sebanyak 3 orang atau 20%, yang berpendidikan SMA sebanyak 5 orang atau 33%, yang berpendidikan sarjana S1 sebanyak 4 orang atau 27% dan yang tidak mengisi data pendidikan sebanyak 3 orang atau 20%.

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	-	-
2	SWASTA	4	27
3	WIRAUSAHA	6	40
4	TANI	-	-
5	IBU RUMAH TANGGA	-	-
6	BURUH	-	-
7	LAINNYA	5	33
	Jumlah	**15**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta

sebanyak 4 orang atau 27%, yang berwirausaha sebanyak 6 orang atau 40%, dan lainnya sebanyak 5 repsonden atau 33%.

2.1.4 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

Untuk survei kaitannya dengan Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh sebanyak 25 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 2.16 Waktu Survei

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	10	40
2	13.00-17.00	15	60
Jumlah		**25**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 10 orang atau 40% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 15 orang atau 60%.

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	10 s/d 20	-	-
2	21 s/d 30	4	16,00
3	31 s/d 40	7	28,00
4	41 s/d 50	8	32,00
5	51 s/d 60	3	12,00
6	61 s/d 70	3	12,00
7	> 71	-	-
Jumlah		**25**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 21 s/d 30 tahun ada 4 orang atau 16%, usia 31 s/d 40 tahun ada 7 orang atau 28%, usia responnden 41 s/d 50 tahun adalah 8 orang atau 32%, usia 51 s/d 60 tahun adalah 3 oranag atau 12% dan usia 61 s/d 70 ada 3 orang atau 12%.

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	17	68
2	Perempuan	8	32
	Jumlah	**25**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang atau 68% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang atau 32%.

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	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	6	24,00
4	S-1	18	72,00
5	Absen	1	4,00
	Jumlah	**25**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 6 orang atau 24%, yang

berpendidikan sarjana S-1 sebanyak 18 orang atau 72%, dan orang yang tidak mengisi 1 orang atau 4%.

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	1	4
2	SWASTA	3	12
3	WIRAUSAHA	12	48
4	TANI	-	-
5	IBU RUMAH TANGGA	-	-
6	BURUH	-	-
7	LAINNYA	9	36
	Jumlah	**25**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai PNS 1 orang atau 4%, pegawai swasta sebanyak 3 orang atau 12%, dan yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 12 orang atau 48% dan pekerjaan lainya sebanyak 9 orang atau 36%.

2.1.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat

Survei kaitannya dengan Jenis Layanan Tanggap Darurat sebanyak 50 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 2.21 Waktu Survei

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	15	30
2	13.00-17.00	35	70
	Jumlah	**50**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 15 orang atau 30% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 35 orang atau 70%.

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	10 s/d 20	-	-
2	21 s/d 30	3	6,00
3	31 s/d 40	17	34,00
4	41 s/d 50	24	48,00
5	51 s/d 60	4	8,00
6	61 s/d 70	2	4,00
7	> 71		0,00
Jumlah		**50**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 21 s/d 30 tahun sebanyak 3 orang atau 6%, usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 17 orang atau 34%, usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 24 orang atau 48%, usia 51 s/d 60 sebanyak 4 orang atau 8% dan usia 61 s/d 70 tahun sebanyak 2 orang atau 4%.

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	28	56
2	Perempuan	22	44
Jumlah		**50**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Tabel di atas dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang atau 56% dan orang yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang atau 44%.

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	3	6,00
2	SMP	25	50,00
3	SMA	18	36,00
4	S-1	1	2,00
5	Absen	3	6,00
	Jumlah	50	100

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD sebanyak 3 orang atau 6%, yang berpendidikan SMP sebanyak 25 orang atau 50%, dan orang yang pendidikan SMA sebanyak 18 orang atau 36%, yang berpendidikan sarjana 1 orang atau 2% dan yang tidak mengisi status pendidikan sebanyak 3 orang atau 6%.

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
2	SWASTA	8	16
3	WIRAUSAHA	1	2
4	TANI	-	-
5	IBU RUMAH TANGGA	16	32
6	BURUH	25	50
7	LAINNYA	-	-
	Jumlah	**50**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 8 orang atau 16%, yang wirausaha sebanyak 1 orang atau 2%, yang menjadi ibu rumah tangga sebanyak 16 orang atau 32% dan sebagai Buruh sebanyak 25 orang atau 50%.

2.1.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia

Survei kaitannya dengan Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia sebanyak 25 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 2.26 Waktu Survei

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	21	81
2	13.00-17.00	5	19
Jumlah		**26**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 21 orang atau 81% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 5 orang atau 19%.

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	10 s/d 20	-	-
2	21 s/d 30	-	-
3	31 s/d 40	-	-
4	41 s/d 50	-	-
5	51 s/d 60	-	-
6	61 s/d 70	17	65
7	> 71	9	35
Jumlah		**26**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli-Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 61 s/d 70 tahun sebanyak 17 orang atau 65%, usia lebih dari 70 tahun sebanyak 9 orang atau 35%.

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	20	77
2	Perempuan	6	23
	Jumlah	**26**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang atau 77% dan orang yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 6 orang atau 23%.

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	17	65
2	SMP	1	4
3	SMA	1	4
4	S-1	-	-
5	Absen	7	27
	Jumlah	**26**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan yang pendidikan SD sebanyak 17 orang atau 65%, berpendidikan SMP ada 1 orang atau 4%, yang berpendidikan SMA

ada 1 orang atau 4% dan yang tidak mengisi status pendidikan sebanyak 7 orang atau 27%.

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	-	-
2	SWASTA	-	-
3	WIRAUSAHA	3	12
4	TANI	-	-
5	IBU RUMAH TANGGA	-	-
6	BURUH	-	-
7	LAINNYA	23	88
	Jumlah	**26**	**100**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 3 orang atau 12% dan sebagai pekerjaanya lainnyasebanyak 23 orang atau 88%.

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	Iden-tifikasi Orang	Uraian	Jenis Pelayanan					
			Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia
1	Jam Survei	08.00-12.02	12	10	15	10	15	21
		13.00-17.00	8	10	-	15	35	5
2	Usia	10 s/d 20	5	-	2	-	-	-
		21 s/d 30	8	-	3	4	3	-
		31 s/d 40	5	-	7	7	17	-
		41 s/d 50	2	-	-	8	24	-
		51 s/d 60	-	1	-	3	4	-
		61 s/d 70	-	4	-	3	2	17
		> 71	5	15	-	-	-	9
3	Jenis Kelamin	Laki-laki	14	20	9	17	28	20
		Perempuan	6	-	6	8	22	6
4	Pendidikan	SD	14	-	-	-	3	17
		SMP	3	16	3	-	25	1
		SMA	1	3	5	6	18	1
		S-1	1	1	4	18	1	
		Absen	1	-	3	1	3	7
5	Pekerjaan	PNS	-	-	-	1	-	-
		SWASTA	5	-	4	3	8	-
		WIRAUSAHA	8	1	6	12	1	3
		TANI	3	-	-	-	-	-
		IRT	-	18	-	-	16	-
		BURUH	-	-	-	-	25	-
		LAINNYA	4	1	5	9	-	23

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

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

Uraian	Jenis Pelayanan						
	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
08.00-12.00	12	10	15	10	15	21	83
13.00-17.00	8	10	-	15	35	5	73
Jumlah	**20**	**20**	**15**	**25**	**50**	**26**	**156**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dikemukakan bahwa sebagian besar waktu survei ke lapangan dilaksanakan pada jam 08.00-12.00 sesuai dengan waktu yang luang yang dimiliki orang.

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

Tabel 2.33 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Usia

Uraian	Jenis Pelayanan						
	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
10 s/d 20	5	-	4	-	-	-	9
21 s/d 30	6	-	3	4	3	-	16
31 s/d 40	5	-	7	7	17	-	36
41 s/d 50	2	-	1	8	24	-	35
51 s/d 60	0	1	-	3	4	-	8
61 s/d 70	0	4	-	3	2	17	26
> 71	2	15	-	-	-	9	26
Jumlah	**20**	**20**	**15**	**25**	**50**	**26**	**156**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari usia orang rata-rata usia lebih dari 31 tahun. Hal ini menunjukan bahwa responden cukup matang dalam memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut.

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

Tabel 2.34 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Uraian	Jenis Pelayanan						
	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
Laki-laki	14	20	9	17	28	20	108
Perempuan	6	-	6	8	22	6	48
Jumlah	**20**	**20**	**15**	**25**	**50**	**26**	**156**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa penerima pelayanan jika dilihat dari jenis kelamin orang sebagian besar adalah laki-laki. Berdasarkan jawaban yang diberikan maka dapat dikatakan bahwa jawaban orang cukup sportif.

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

Tabel 2.35 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pendidikan

Uraian	Jenis Pelayanan						
	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
SD	14	-	-	-	3	17	34
SMP	3	16	3	-	25	1	48
SMA	1	3	5	6	18	1	34
S-1	1	1	4	18	1	-	25
Absen	1	-	3	1	3	7	15
Jumlah	**20**	**20**	**15**	**25**	**50**	**26**	**156**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Berdasarkan data di atas bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari pendidikan responden adalah tamat Sekolah Menengah Pertama (SMP). Hal ini menunjukan bahwa responden cukup baik dalam

memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut.

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

Tabel 2.36 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pekerjaan

Uraian	Jenis Pelayanan						
	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
PNS	-	-	-	1	-	-	-
SWASTA	5	-	4	3	8	-	20
WIRAUSAHA	8	1	6	12	1	3	31
TANI	3	-	-	-	-	-	3
IRT	-	18	-	-	16	-	34
BURUH	-	-	-	-	25	-	25
LAINNYA	4	1	5	9	-	23	42
Jumlah	**20**	**20**	**15**	**25**	**50**	**26**	**156**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Berdasarkan data di atas bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari pekerjaan adalah wirausaha, ibu rumah tangga, buruh dan yang lainnya. Hal ini menunjukan bahwa pekerjaan meskipun bervariasi namun dapat dinilai cukup baik dalam memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut.

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Analisis indeks kepuasan masyarakat kaitannya dengan Jenis Layanan Disabilitas, Jenis Bantuan Janda PKRI, Jenis Bantuan Pelayanan HIV, Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti, Jenis Layanan Tanggap Darurat dan PKMS Lanjut Usia disajikan sebagai berikut:

2.3.1 Jenis Layanan Disabilitas

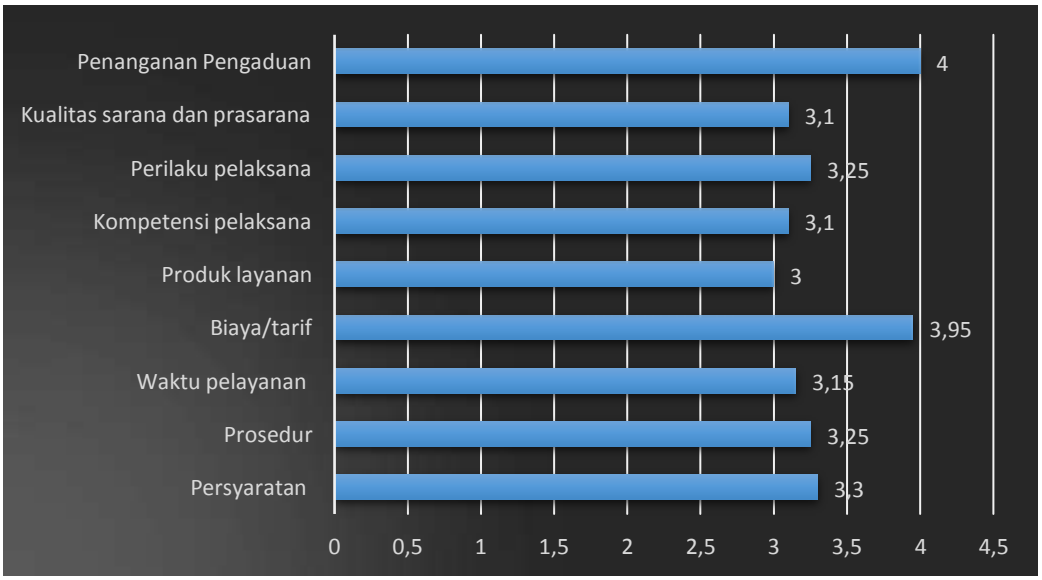
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Layanan Disabilitas maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

Tabel 2.37 Jenis Layanan Disabilitas

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,30
U2	Prosedur	3,25
U3	Waktu pelayanan	3,15
U4	Biaya/tarif	3,95
U5	Produk layanan	3,00
U6	Kompetensi pelaksana	3,10
U7	Perilaku pelaksana	3,25
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,10
U9	Penanganan Pengaduan	4,00
	IKM UNIT PELAYANAN :	**83,53**
	MUTU PELAYANAN	**B (Baik)**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

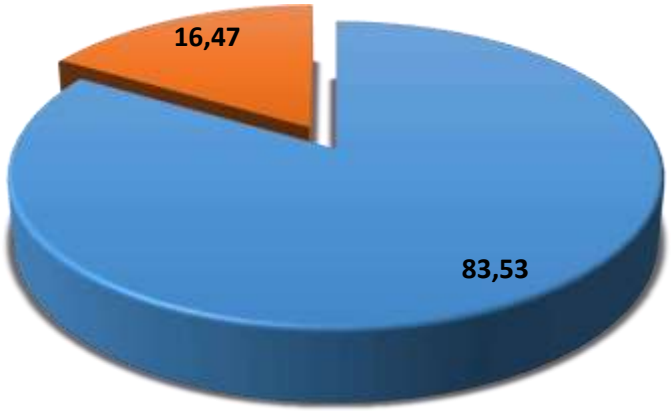
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Layanan Disabilitas sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan adalah 83,53 dengan katageri baik. Nilai tertinggi adalah indikator penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 4,00 sedangkan indikator terendahnya adalah 3,00 yaitu indikator produk layanan. Untuk lebih jelasnya disajian dalam bentuk grafik seperti di bawah ini :



Grafik 2.1
Jenis Layanan Disabilitas

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis pelayanan untuk disabilitas hal ini menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut sudah baik. Sementara produk layanan perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan kepuasan masyarakat khususnya bagi penyandang masalah disabilitas.

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



Gambar 2.1
Jenis Layanan Disabilitas

Dari gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Disabilias terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial sudah sangat 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 dan sangat memuaskan, hal ini di tujukan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat baik atas layanan kaitannya dengan disabilitas yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut. 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 16%, mengemukakan bahwa pelayanan bagi disabilitas masih ada yang perlu ditingkatkan terutama mengenai produk layanan, kompetensi pelaksana serta kualitas sarana dan prasarana yang menunjang terhadap keberhasilan pelayanan.

2.3.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI

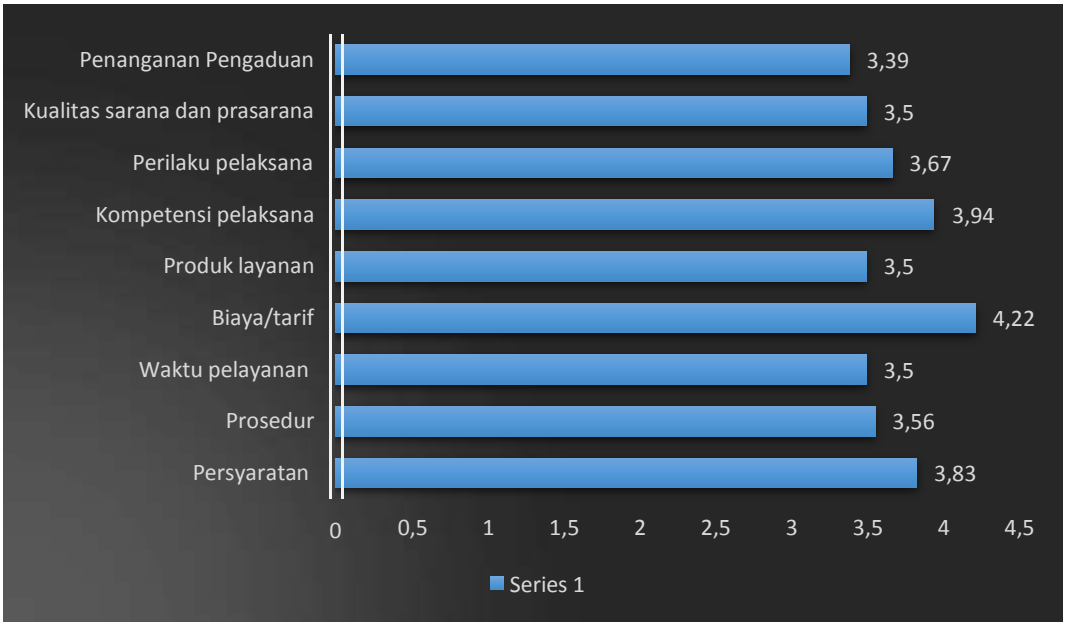
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

Tabel 2.38 Jenis Bantuan Janda PKRI

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,83
U2	Prosedur	3,56
U3	Waktu pelayanan	3,50
U4	Biaya/tarif	4,22
U5	Produk layanan	3,50
U6	Kompetensi pelaksana	3,94
U7	Perilaku pelaksana	3,67
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,50
U9	Penanganan Pengaduan	3,39
	IKM UNIT PELAYANAN :	**91,88**
	MUTU PELAYANAN	**A (Sangat Baik)**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

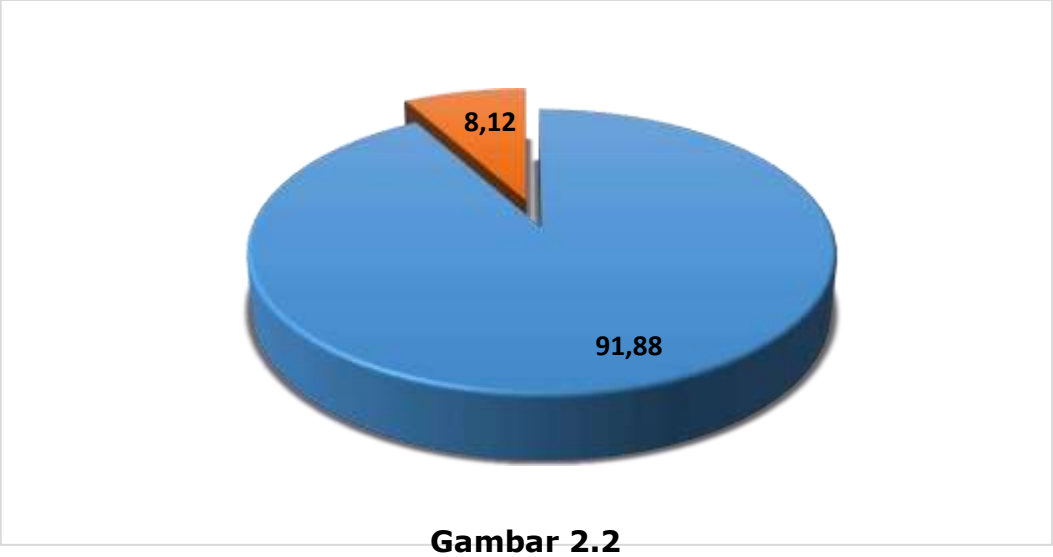
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Bantuan Janda PKRI sudah sangat baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 91,88 dengan katagori sangat baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif yaitu sebesar 4,22 sedangkan indikator terendah adalah penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 3,39. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:



Grafik 2.2
Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Bantuan Janda PKRI sudah sangat 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 layanan Jenis bantuan Janda PKRI dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 2.2

Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Janda PKRI yang diberikan Dinas Sosial sudah sangat baik dengan nilai IKM 92% , dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 20 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan sangat memuaskan mengingat pada saat menerima pelayanan mereka tidak dibebani dengan biaya apapun.

Sedangkan sisanya sebesar 8% mengemukakan bagi layanan Bantuan Janda PKRI ini perlu ditingkatkan terutama dalam hal penanganan pengaduan. Saran yang disampaikan bahwa penanganan pengaduan selama ini sudah direspon dan diselesaikan namun mereka menginginkan respon yang lebih cepat agar persoalan segera teratasi.

2.3.3 Jenis Bantuan Pelayanan HIV

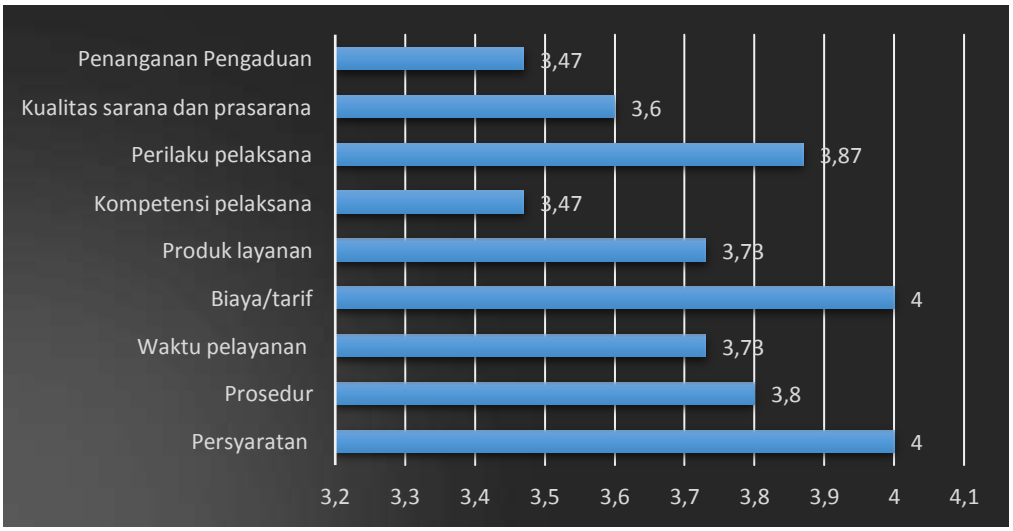
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Layanan Bantuan Pelayanan HIV maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar berikut ini:

Tabel 2.39 Jenis Bantuan Pelayanan HIV

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4,00
U2	Prosedur	3,80
U3	Waktu pelayanan	3,73
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,73
U6	Kompetensi pelaksana	3,47
U7	Perilaku pelaksana	3,87
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,60
U9	Penanganan Pengaduan	3,47
	IKM UNIT PELAYANAN :	**93,43**
	MUTU PELAYANAN	**A (Sangat Baik)**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

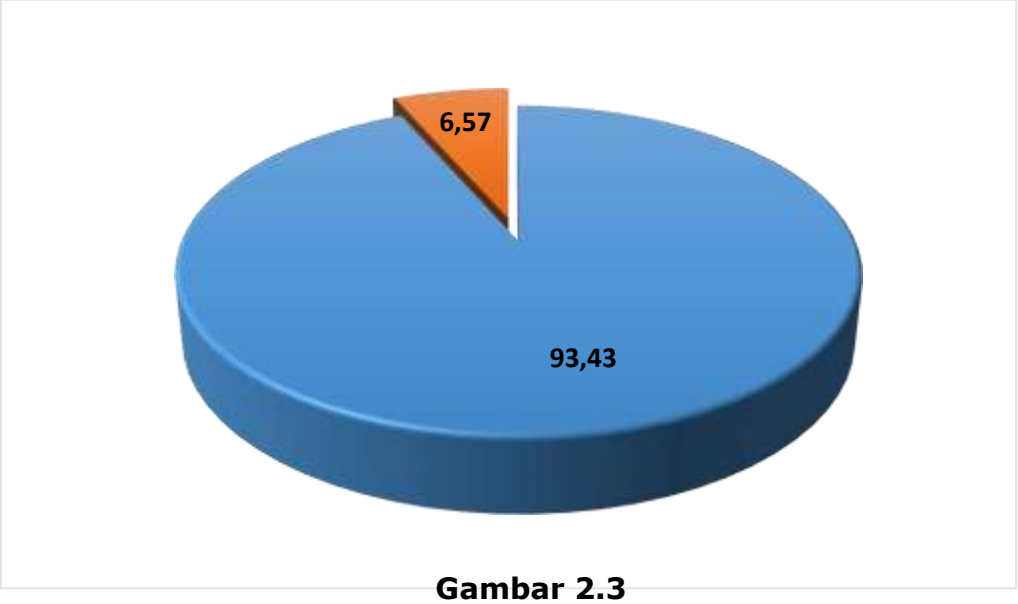
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Bantuan Pelayanan HIV sudah sangat baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 93,43 dengan katagori sangat baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif dan persyaratan yaitu sebesar 4,00 sedangkan indikator terendah adalah penanganan pengaduan dengan nilai sebesar 3,47. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:



Grafik 2.3
Jenis Bantuan Pelayanan HIV

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Bantuan Pelayanan HIV sudah sangat baik terutama dalam hal biaya/tariff dan persyaratan. Sementara penanganan pengaduan perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan korban HIV.

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



Gambar 2.3
Jenis Bantuan Pelayanan HIV

Dari gambar di atas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Bantuan Pelayanan HIV yang diberikan Dinas Sosial sudah sangat baik dengan nilai IKM 93% , dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 15 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan sangat 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 7% mengemukakan bahwa pelayanan bagi korban HIV 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 Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

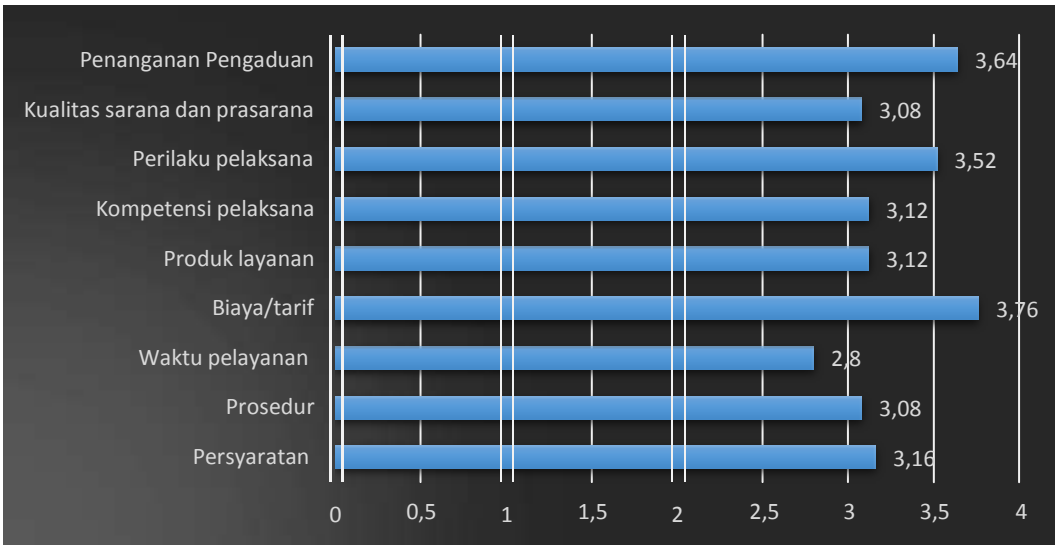
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Pemakanan Bagi anak Asuh dalam Panti maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini :

Tabel 2.40 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,16
U2	Prosedur	3,08
U3	Waktu pelayanan	2,80
U4	Biaya/tarif	3,76
U5	Produk layanan	3,12
U6	Kompetensi pelaksana	3,12
U7	Perilaku pelaksana	3,52
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,08
U9	Penanganan Pengaduan	3,64
	IKM UNIT PELAYANAN :	**81,25**
	MUTU PELAYANAN	**B (Baik)**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

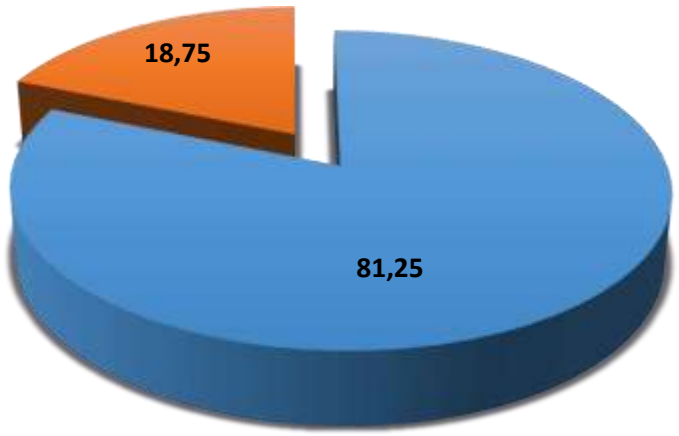
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 81,25 dengan katagori baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tariff yaitu sebesar 3,76 sedangkan indikator terendah adalah waktu pelayanan dengan nilai sebesar 2,80. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:



Grafik 2.4
Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti sudah baik terutama dalam hal biaya/tarif. Sementara waktu pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut dari Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 2.4
Jenis Layanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 81% , dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 25 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 19% mengemukakan bahwa Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti ini perlu ditingkatkan terutama dalam hal waktu pelayanan. Mereka banyak menyarankan bahwa waktu pelayanan perlu ditambah agar keinginan dan harapan-harapan mereka dapat tercapai.

2.3.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat

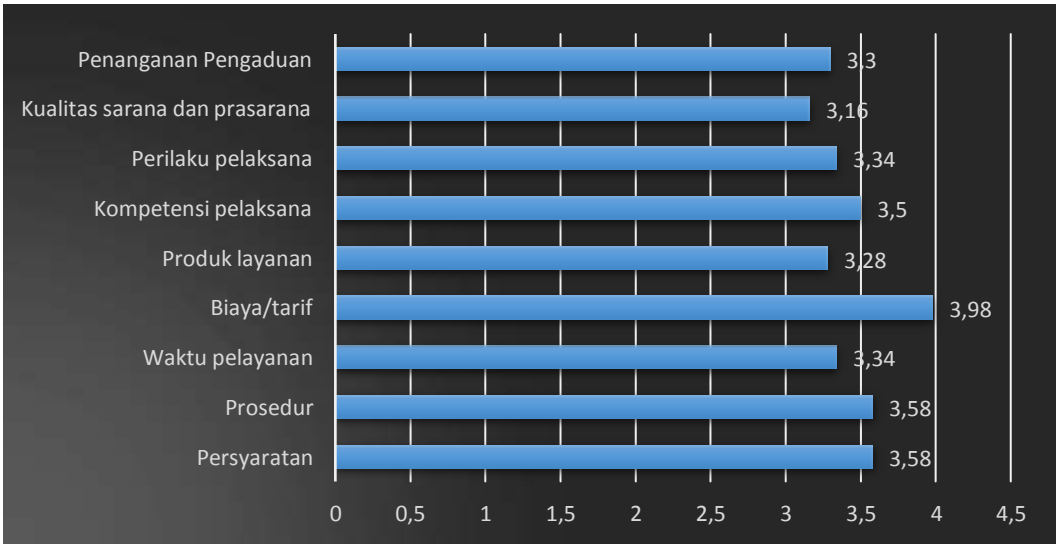
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Tanggap darurat maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

Tabel 2.41 Layanan Tanggap Darurat

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,58
U2	Prosedur	3,58
U3	Waktu pelayanan	3,34
U4	Biaya/tarif	3,98
U5	Produk layanan	3,28
U6	Kompetensi pelaksana	3,50
U7	Perilaku pelaksana	3,34
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,16
U9	Penanganan Pengaduan	3,30
	IKM UNIT PELAYANAN :	**86,19**
	MUTU PELAYANAN	**B (Baik)**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

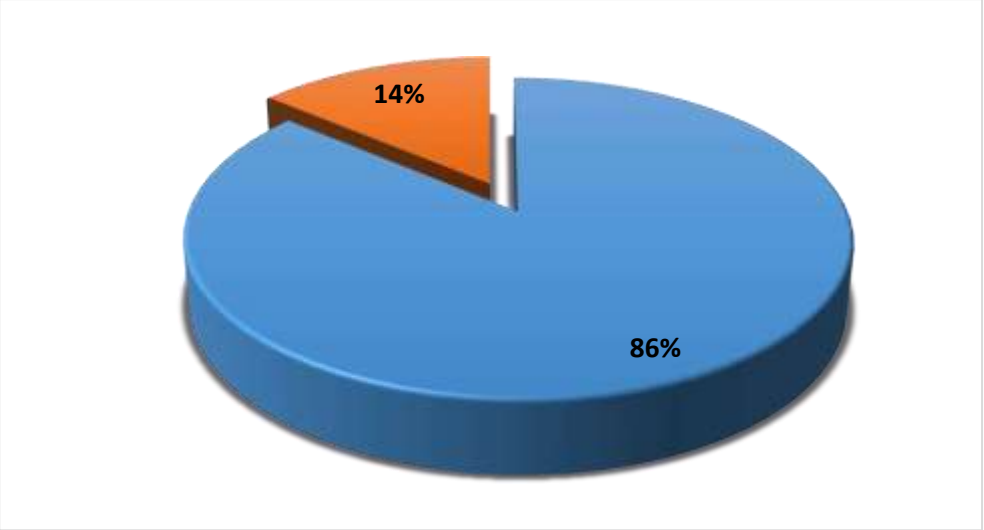
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Layanan Tanggap darurat sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 86,19 dengan katagori baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif yaitu sebesar 3,98 sedangkan indikator terendah adalah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 3,16. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:



Grafik 2.5
Jenis Layanan Tanggap Darurat

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Layanan Tanggap darurat sudah baik terutama dalam hal biaya/tarif. Sementara kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan agar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi.

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut Layanan Tanggap darurat dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 2.5
Jenis Layanan Tanggap Darurat

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Jenis Layanan Tanggap Darurat yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 86%, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 50 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan standar dan memuaskan. Dalam Pelayanan Tanggap Darurat ini semua kebutuhan yang terkait dengan penanganan bencana sudah dibiayai oleh Dinas Sosial, dengan demikian mereka dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar oprasional.

Sedangkan sisanya sebesar 14% mengemukakan bahwa Pelayanan Tanggap Darurat perlu ditingkatkan terutama dalam hal kualitas sarana dan prasarana. Mereka banyak menyarankan bahwa kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas agar penanganan bencana cepat teratasi dengan baik.

2.3.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia

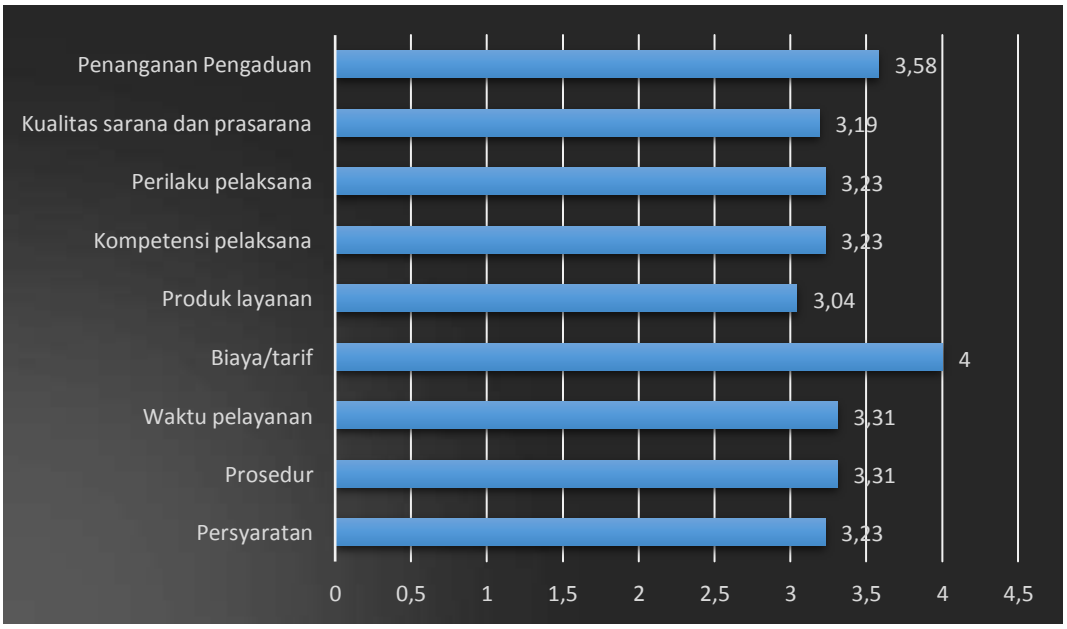
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan PKMS Lanjut Usia maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini:

Tabel 2.42 Layanan PKMS Lanjut Usia

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,23
U2	Prosedur	3,31
U3	Waktu pelayanan	3,31
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,04
U6	Kompetensi pelaksana	3,23
U7	Perilaku pelaksana	3,23
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,19
U9	Penanganan Pengaduan	3,58
	IKM UNIT PELAYANAN :	**83,57**
	MUTU PELAYANAN :	**B (Baik)**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

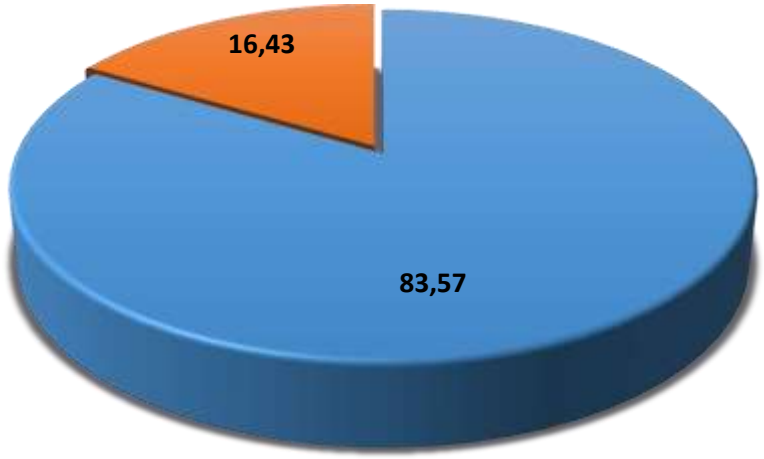
Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dari Layanan PKMS lanjut Usia sudah baik dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 83,57 dengan katagori baik. Nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif yaitu sebesar 4,00 sedangkan indikator terendah adalah produk layanan dengan nilai sebesar 3,04. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam grafik seperti di bawah ini:



Grafik 2.6
Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia

Dari grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa Layanan PKMS Lanjut Usia sudah baik terutama dalam hal biaya/tarif. Sementara produk layanan perlu ditingkatkan agar dapat memeuhi kebutuhan para lanjut usia.

Selanjutnya besaran nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut Layanan PKMS Lanjut Usia dapat disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 2.6
Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia

Dari gambar diatas, maka dapat dikemukakan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Layanan PKMS Lanjut Usia yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 84% , dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 26 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan standar dan memuaskan. Dalam Pelayanan PKMS Lanjut Usia ini semua kebutuhan sudah dibiayai oleh Dinas Sosial, dengan demikian mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya tanpa harus memikirkan biaya atau tarif pelayanan.

Sedangkan sisanya sebesar 16% mengemukakan bahwa Pelayanan PKMS Lanjut Usia perlu ditingkatkan terutama dalam hal produk layanan. Mereka banyak menyarankan bahwa produk layanan perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas agar kebutuhan Ujia lanjut dapat terpenuhi.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

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. Selain untuk survei ini dilakukan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut. Berdasarkan hasil analisis data maka secara garis besar dapat dikemukanan 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 :

   Adapun hasil survei diuraikan secara rinci dari berbagai jenis layanan yang meliputi:

- Pelayanan terhadap Disabilitas
- Pelayanan terhadap Janda PKRI
- Pelayanan terhadap Penderita HIV
- Pelayanan terhadap Anak Asuh dalam panti
- Pelayanan terhadap Kegiatan tanggap darurat Bencana
- Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia

2. Pada tahun 2019 dilaksanakan 1 periode survei, yaitu periode pertama yaitu Januari s/d Mei tahun 2019, periode kedua yaitu bulan Juli s/d Oktober tahun 2019. Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut tahun 2019 dari seluruh jenis pelayanan yang telah diberikan yaitu sebesar 86,64. 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 2019

No.	Unsur Pelayanan	Disabili-tas	Jenis Bantu-an Janda PKRI	Jenis Bantuan Pela-yanan HIV	Pemberian Permakan-an Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,30	3,83	4,00	3,16	3,58	3,23	3,52
U2	Prosedur	3,25	3,56	3,80	3,08	3,58	3,31	3,43
U3	Waktu pelayanan	3,15	3,50	3,73	2,80	3,34	3,31	3,31
U4	Biaya/tarif	3,95	4,22	4,00	3,76	3,98	4,00	3,99
U5	Produk layanan	3,00	3,50	3,73	3,12	3,28	3,04	3,28
U6	Kompetensi pelaksana	3,10	3,94	3,47	3,12	3,50	3,23	3,39
U7	Perilaku pelaksana	3,25	3,67	3,87	3,52	3,34	3,23	3,48
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,10	3,50	3,60	3,08	3,16	3,19	3,27
U9	Penanganan	4,00	3,39	3,47	3,64	3,30	3,58	3,56
IKM UNIT PELAYANAN		83,53	91,88	93,43	81,25	86,19	83,57	86,64
MUTU PELAYANAN		**B**	**A**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikemukakan bahwa nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur biaya/tarif yaitu sebesar 3,99 point. Hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut telah memudahkan dan meringankan 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	Disabilitas	83,53	B (BAIK)
2	Jenis Bantuan Janda PKRI	91,88	A (Sangat Baik)
3	Jenis Bantuan Pelayanan HIV	93,43	A (Sangat Baik)
4	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	81,25	B (BAIK)
5	Tanggap Darurat	86,19	B (BAIK)
6	PMKS Lanjut Usia	83,57	B (BAIK)
	Rata-rata nilai IKM	**86,64**	**B (BAIK)**

Sumber: Hasil Survei Juli –Desember 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikemukakan bahwa rata rata dari seluruh jenis pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Garut termasuk kedalam kategori baik yaitu 86,64 point. Nilai jenis pelayanan tertinggi ada pada bantuan pelayanan terhadap Penderita HIV yaitu sebesar 93,43 point. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen Dinas Sosial Kabupaten Garut sangat baik untuk membantu penderita HIV, sementara nilai terendah ada pada Jenis Pelayanan Pemberian Pemakanan Bagi Anak Asuh Dalam Panti yaitu sebesar 81,25 point. Meskipun nilainya termasuk dalam kategori baik, namun perlu ditingkatkan pelayanannya sehingga Anak Asuh dalam Panti dapat

terjamin khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan fisik seperti makan.

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 2019 :

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 agar 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 runggu
   b. Tepat pelayanan agar penerima pelayanan mersa nyaman
5. 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.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 JENIS LAYANAN DISABILITAS

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10
1	4	3	3	4	3	3	4	3	4
2	4	4	4	4	3	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3	4	4
8	3	4	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Snilai/Unsur	66	65	63	79	60	62	65	62	80
NRR /Unsur	3,300	3,250	3,150	3,950	3,000	3,100	3,250	3,100	4,000
NRR tertbg/unsur	0,366	0,361	0,350	0,438	0,333	0,344	0,361	0,344	0,444

LAMPIRAN 2 JENIS BANTUAN JANDA PKRI

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10
1	3	4	3	4	4	4	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	4	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	4	3	3
8	4	3	4	4	3	4	3	3	3
9	3	4	3	4	3	4	4	3	3
10	4	3	4	3	4	3	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	4	3	3
12	3	2	2	4	2	4	2	2	2
13	4	3	3	4	3	3	4	3	3
14	4	4	3	4	3	4	3	4	3
15	4	3	3	4	3	4	4	4	3
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	3	4	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3
20	4	3	4	3	4	4	3	3	3
Snilai /Unsur	69	64	63	76	63	71	66	63	61
NRR /Unsur	3,833	3,556	3,500	4,222	3,500	3,944	3,667	3,500	3,389
NRR tertbg/unsur	0,426	0,395	0,389	0,469	0,389	0,438	0,407	0,389	0,376

LAMPIRAN 3 JENIS BANTUAN PELAYANAN HIV

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3
14	4	3	3	4	3	3	4	3	3
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3
SNilai/Unsur	60	57	56	60	56	52	58	54	52
NRR /Unsur	4,000	3,800	3,733	4,000	3,733	3,467	3,867	3,600	3,467
NRR tertbg/unsur	0,444	0,422	0,414	0,444	0,414	0,385	0,429	0,400	0,385

LAMPIRAN 4 JENIS PELAYANAN PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI ANAK ASUH DALAM PANTI

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	2	4	3	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	4	3	4	4	3
11	3	2	2	2	3	3	3	2	3
12	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	2	3
17	3	3	2	4	3	3	3	3	3
18	3	3	2	4	3	3	3	2	4
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	2	4	2	2	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4
SNilai/Unsur	79	77	70	94	78	78	88	77	91
NRR /Unsur	3,160	3,080	2,800	3,760	3,120	3,120	3,520	3,080	3,640
NRR tertbg/unsur	0,351	0,342	0,311	0,417	0,346	0,346	0,391	0,342	0,404

LAMPIRAN 5 JENIS PELAYANAN TANGGAP DARURAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10
1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
2	4	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
5	3	3	4	4	3	4	3	4	4
6	3	3	4	4	3	4	3	3	4
7	4	4	3	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	3	4	4	4	3	3	3	4	3
12	4	3	3	4	3	4	3	3	3
13	3	3	4	4	3	4	3	3	4
14	3	4	3	4	4	3	3	3	4
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	3	4	3	3	4
17	3	4	3	4	4	3	3	3	4
18	3	3	4	4	4	3	3	4	4
19	4	3	3	4	4	3	3	3	3
20	3	3	3	4	4	4	3	3	3
21	4	4	3	4	4	3	4	3	3
22	4	3	3	4	4	4	4	3	3
23	3	4	3	4	4	4	3	3	3
24	4	4	3	4	4	3	3	3	3
25	3	4	4	4	4	3	4	3	3
26	4	3	4	4	3	3	3	4	3
27	3	4	4	4	3	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3
29	4	4	4	4	3	4	4	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	4	4	3	4	3	3	4	4	3
32	4	3	4	3	4	4	3	3	3
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-9	-10
34	4	4	4	4	3	4	4	3	3
35	3	4	4	4	3	4	4	3	3
36	4	4	3	4	3	4	4	3	3
37	3	4	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	3	4	3	3	3	3	3
39	4	4	3	4	3	3	4	3	3
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	3	4	4	3	3
43	4	4	3	4	3	4	4	3	3
44	4	4	4	4	3	4	4	3	3
45	4	4	3	4	3	4	4	3	3
46	4	4	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	3	4	3	4	3	3	3
48	4	4	3	4	3	3	3	3	3
49	4	3	3	4	3	3	4	3	3
50	3	4	3	4	3	4	4	3	3
SNilai/Unsur	179	179	167	199	164	175	167	158	165
NRR /Unsur	3,580	3,580	3,340	3,980	3,280	3,500	3,340	3,160	3,300
NRR tertbg/unsur	0,397	0,397	0,371	0,442	0,364	0,389	0,371	0,351	0,366

LAMPIRAN 5 JENIS PELAYANAN TANGGAP DARURAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4
2	3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	4	4	3	4	4	4	3
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	3	3	4	3	4	4	4	3
9	4	3	3	4	3	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	3	4	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	4	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	4	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
SNilai/Unsur	84	86	86	104	79	84	84	83	93
NRR /Unsur	3,231	3,308	3,308	4,000	3,038	3,231	3,231	3,192	3,577
NRR tertbg/unsur	0,359	0,367	0,367	0,444	0,337	0,359	0,359	0,354	0,397

ISBN 978-623-91175-7-3

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Januari - Juni
DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT
TAHUN 2019

Jenis Layanan
Disabilitas
Bantuan Janda PKRI
Bantuan Pelayanan HIV
Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti
Tanggap Darurat
PKMS Lanjut Usia

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan negara. Pelayanan publik bidang sosial di Dinas Sosial Kabupaten Garut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan 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 negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survey untuk pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. 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 2019
Kepala Dinas Sosial Kabupaten Garut

Dra. Hj. Kuraesin Relawati, M.Si
NIP. 196502071993032002

TIM PENYUSUN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT
TAHUN 2019

Pengarah :
Dra. Hj. Kuraesin Relawati, M.Si

Penanggung Jawab :
Ihsan Permana, S.Sos., M.Si

Tim Penyusun :
Dr. Hj. Ikeu Kania, Dra., M.Si
Dr. Aceng Ulumudin, M.Si

Pengumpul Data :
Arif Nurdin, S.IP
Ita Juwita
Wawan Hermanto Kartobi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GRAFIK ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Maksud dan Tujuan 4
1.3 Metode Survei 5
1.3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data 6
1.3.2 Pengolahan Data 7
1.4 Tim Survei Kepuasan Masyarakat 7
1.5 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 8

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Data Responden 10
2.1.1 Jenis Layanan Disabilitas.....10
2.1.2 Jenis Pelayanan Bantuan Janda PKRI 13
2.1.3 Jenis Pelayanan Bantuan Pelayanan HIV.....16
2.1.4 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 18
2.1.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat 21
2.1.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia.....23
2.2 Rekapitulasi Data Responden.....25
2.3 Deskripsi Hasil Analisis 30
2.3.1 Jenis Layanan Disabilitas.....31
2.3.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI.....33
2.3.3 Jenis Layanan Bantuan Pelayanan HIV 35

2.3.4 Jenis Layanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 38
2.3.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat 40
2.3.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia 42

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan 45
3.2 Saran 48

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 11

Tabel 2.2 Data Responden berdasarkan Usia 11

Tabel 2.3 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 12

Tabel 2.4 Data Responden berdasarkan Pendidikan 12

Tabel 2.5 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 13

Tabel 2.6 Waktu Survei 13

Tabel 2.7 Data Responden berdasarkan Usia 14

Tabel 2.8 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 14

Tabel 2.9 Data Responden berdasarkan Pendidikan 15

Tabel 2.10 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 15

Tabel 2.11 Waktu Survei 16

Tabel 2.12 Data Responden berdasarkan Usia 16

Tabel 2.13 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 17

Tabel 2.14 Data Responden berdasarkan Pendidikan 17

Tabel 2.15 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 18

Tabel 2.16 Waktu Survei 18

Tabel 2.17 Data Responden berdasarkan Usia 19

Tabel 2.18 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 19

Tabel 2.19 Data Responden berdasarkan Pendidikan 20

Tabel 2.20 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 20

Tabel 2.21 Waktu Survei..... 21

Tabel 2.22 Data Responden berdasarkan Usia 21

Tabel 2.23 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 22

Tabel 2.24 Data Responden berdasarkan Pendidikan 22

Tabel 2.25 Data Responden berdasarkan Pekerjan 23

Tabel 2.26 Waktu Survei 23

Tabel 2.27 Data Responden berdasarkan Usia 24

Tabel 2.28 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 24

Tabel 2.29 Data Responden berdasarkan Pendidikan 25

Tabel 2.30 Data Responden berdasarkan Pekerjaan 25

Tabel 2.31 Rekapitulasi Data Responden 26

Tabel 2.32 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Waktu Survei..... 27

Tabel 2.33 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Usia 27

Tabel 2.34 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin 28

Tabel 2.35 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pendidikan 29

Tabel 2.36 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pekerjaan 30

Tabel 2.37 Jenis Layanan Disabilitas 31

Tabel 2.38 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI 33

Tabel 2.39 Jenis Layanan Bantuan Pelayanan HIV 36

Tabel 2.40 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 38

Tabel 2.41 Jenis Layanan Tanggap Darurat.....41

Tabel 2.42 Layanan PKMS Lanjut Usia.....43

Tabel 3.1 Rekapitulasi Unsur Pelayanan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2019 46

Tabel 3.2 Kesimpulan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut Tahun 2019 47

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Jenis Layanan Disabilitas 31

Grafik 2.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI 34

Grafik 2.3 Jenis Bantuan Pelayanan HIV 36

Grafik 2.4 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 39

Grafik 2.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat..... 41

Grafik 2.6 Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jenis Layanan Disabilitas 32

Gambar 2.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI 35

Gambar 2.3 Jenis Layanan Bantuan Pelayanan HIV.....37

Gambar 2.4 Jenis Layanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 40

Gambar 2.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat.....42

Gambar 2.6 Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia 44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 JENIS LAYANAN DISABILITAS 1

LAMPIRAN 2 JENIS PELAYANAN BANTUAN JANDA PKRI..... 2

LAMPIRAN 3 JENIS PELAYANAN BANTUAN PELAYANAN HIV .. 3

LAMPIRAN 4 JENIS PELAYANAN PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI ANAK ASUH DALAM PANTI..... 4

LAMPIRAN 5 JENIS LAYANAN TANGGAP DARURAT..... 6

LAMPIRAN 6 JENIS LAYANAN PMKS LANJUT USIA 8

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. 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"*. Jadi, 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 aparatur 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 2018.

1.3.1 Pelaksanaan Pengumpulan Data

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

- Pengisian Kuesioner

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

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal 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 2019 dilaksanakan secara swakelola dan dibentuk tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

Penanggungjawab : Seketaris 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	2019					
	Januari	Pebruari	Maret	April	Mei	Juni
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 Maret dan Mei

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 Orang

Sebagaimana telah disampaikan di bab sebelumnya, bahwa target orang dari Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut tahun 2019 ini adalah masyarakat dan instansi lain sebagai pengguna layanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Garut pada bulan Maret sampai Mei tahun 2019 yang berjumlah 176 responden. Jenis layanan yang disurvei terdiri dari (1) Jenis Layanan Disabilitas 20 orang; (2) Jenis Bantuan Janda PKRI 18 orang; (3) Jenis Bantuan Pelayanan HIV 15 orang; (4) Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti 49 orang; dan (5) Jenis Layanan Tanggap Darurat 49 orang (6) Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia 25 orang.

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

2.1.1 Jenis Layanan Disabilitas

Salah satu jenis layanan yang disurvei adalah jenis layanan disabilitas. Pelaksanaan survei dilakukan kepada 20 responden orang penerima layanan dengan menggali informasi dan mendapatkan bagaimana tanggapan respoden kaitanya dengan pelayanan tersebut dimulai dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan hasil pengolahan data kaitannya dengan Jenis Layanan Disabilitas.

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	Waktu Survei	Frekuensi	Persentasi
1.	08.00-12.00	19	95
2.	13.00-17.00	1	5
Jumlah		**20**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 19 orang atau 95% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 1 orang atau 5%.

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.	15-25	6	30
2.	26-35	4	20
3.	36-45	5	25
4.	Lebih dari 46	5	25
Jumlah		**20**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 15-25 tahun ada 6 orang atau 30%, usia 26-35 tahun ada 4 orang, 36 tahun – 45 tahun, ada 5 orang atau 25%, dan yang lebih dari usia 46 tahun ada 5 orang atau 25%.

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
	Jumlah	**20**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 12 orang atau 60% dan orang yang berjenis kelamin perempuan ada 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	10	50
2.	SMP	2	10
3.	SMA	5	25
4.	S-1	2	10
5.	S-2	0	0
6.	Absen	1	5
	Jumlah	**20**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD ada 10 orang atau 50%, yang berpendidikan SMP ada 2 orang atau 10%, yang berpendidikan SMA ada 5 orang atau 25% dan yang berpendidikan sarjana S-1 ada 2 orang atau 10%, dan yang tidak mengisi data pendidikan ada 1 orang atau 5%

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.	Buruh	0	0
3.	Swasta	9	45
4.	Wirausaha	8	40
5.	Tani	3	15
6.	Ibu Rumah Tangga	0	0
7.	Lainnya	0	0
	Jumlah	**20**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta ada 9 orang atau 45%, orang yang wirausaha ada 8 orang atau 40% dan orang yang sebagai petani ada 3 orang atau 15%.

2.1.2 Jenis Bantuan Janda PKRI

Dalam layanan Jenis Bantuan Janda PKRI dijelaskan dari waktu survei, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan hasil pengolahan data kaitannya dengan Jenis Layanan Disabilitas.

Dalam pelaksanaan survei ini dilakukan kepada 18 reponden, yang mewakili masyarakat penerima Bantuan Janda PKRI, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel 2.6 di bawah ini :

Tabel 2.6 Waktu Survei

No	Waktu Survei	Frekuensi	Persentasi
1.	08.00-12.00	18	100
2.	13.00-17.00	0	0
	Jumlah	**18**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei semuanya dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00. 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.	15-25	1	6
2.	26-35	1	6
3.	36-45	2	11
4.	Lebih dari 46	14	78
Jumlah		**18**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 15-25 tahun ada 1 orang atau 6%, usia 26-35 tahun ada 1 orang atau 6%, usia 36-45 tahun ada 2 orang atau 11%, dan yang lebih dari usia 46 tahun ada 14 orang atau 78%.

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	8	44
2.	Perempuan	10	56
Jumlah		**18**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 8 orang atau 44% dan orang yang berjenis kelamin perempuan ada 10 orang atau 56%.

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

Tabel 2.9 Data Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1.	SD	8	44
2.	SMP	1	6
3.	SMA	3	17
4.	S-1	1	6
5.	S-2	0	0
6.	Absen	5	28
	Jumlah	**18**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas, maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD ada 8 orang atau 44%, yang berpendidikan SMP ada 1 orang atau 6%, yang berpendidikan SMA ada 3 orang atau 17%, yang berpendidikan sarjana S-1 ada 1 orang atau 6%, dan yang tidak mengisi data pendidikan ada 5 orang atau 28%

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.	Buruh	3	17
3.	Swasta	2	11
4.	Wirausaha	3	17
5.	Petani	1	6
6.	Ibu Rumah Tangga	2	11
7.	Lainnya	7	39
	Jumlah	**18**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai buruh ada 3 orang atau 17%, pegawai swasta ada 2 orang atau 11%, orang yang wirausaha ada

3 orang atau 17%, petani ada 1 repsonden atau 6%, ibu rumah tangga ada 2 orang atau 11% dan lainnya adalah 7 orang atau 39%.

2.1.3 Jenis Pelayanan Bantuan Pelayanan HIV

Sedangkan kondisi responden dari jenis pelayanan HIV, dilakukan kepada masyarakat yang menerima bantuan Pelayanan HIV sebanyak adalah 15 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 2.11 Waktu Survei

No	Waktu Survei	Frekuensi	Persentasi
1.	08.00-12.00	15	100
2.	13.00-17.00	0	0
Jumlah		**15**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei semuanya yaitu 15 orang atau 100% dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00.

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.	15-25	3	20
2.	26-35	5	33
3.	36-45	4	27
4.	Lebih dari 46	3	20
Jumlah		**15**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 15-25 tahun ada 3 orang atau 20%, usia 26-35 tahun,

ada 5 orang atau 33%, usia 36-45 tahun ada 4 orang atau 27%, dan yang lebih dari usia 46 tahun ada 3 orang atau 20 %.

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	5	33
2.	Perempuan	10	67
	Jumlah	**15**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 5 orang atau 33% dan orang yang berjenis kelamin perempuan ada 10 orang atau 67%.

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	1	6
3.	SMA	5	33
4.	S-1	4	28
5.	S-2	0	0
6.	Absen	5	33
	Jumlah	**15**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SMP ada 1 orang atau 6%, yang berpendidikan SMA ada 5 orang atau 33%, yang berpendidikan sarjana S1 ada 4 orang atau 28% dan yang tidak mengisi data pendidikan adalah 5 orang atau 33%.

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.	Buruh	0	0
3.	Swasta	4	27
4.	Wirausaha	5	33
5.	Petani	6	40
6.	Ibu Rumah Tangga	0	0
7.	Lainnya	0	0
	Jumlah	**15**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta ada 4 orang atau 27%, yang berwirausaha ada 5 orang atau 33%, dan lainnya ada 6 repsonden atau 40% yang belerja sebagai petani.

2.1.4 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

Untuk survei kaitannya dengan Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh sebanyak adalah 49 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 2.16 Waktu Survei

No	Waktu Survei	Frekuensi	Persentasi
1.	08.00-12.00	28	57
2.	13.00-17.00	21	43
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 ada 28 orang atau 57% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 21 orang atau 43%.

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.	15-25	1	2
2.	26-35	0	0
3.	36-45	1	2
4.	Lebih dari 46	47	96
Jumlah		**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 15-25 tahun ada 1 orang atau 2%, usia 36-45 tahun ada 1 orang atau 2%, dan usia lebih dari 46 tahun ada 47 orang atau 96%.

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	40	82
2.	Perempuan	9	18
Jumlah		**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 40 orang atau 82% dan orang yang berjenis kelamin perempuan adal 9 orang atau 18%.

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	0	0
2.	SMP	0	0
3.	SMA	29	59
4.	S-1	19	39
5.	S-2	1	2
6.	Tidak Mengisi	0	0
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SMA ada 29 orang atau 59%, yang berpendidikan sarjana S-1 ada 19 orang atau 39%, dan orang yang pendidikan S-2 ada 1 orang atau 2%.

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	6	12
2.	Buruh	0	0
3.	Swasta	5	10
4.	Wirausaha	38	78
5.	Petani	0	0
6.	Ibu Rumah Tangga	0	0
7.	Lainnya	0	0
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai PNS ada 6 orang atau 12%, pegawai swasta ada 5 orang atau 10%, dan yang bekerja sebagai wirausaha ada 38 orang atau 78%.

2.1.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat

Survei kaitannya dengan Jenis Layanan Tanggap Darurat sebanyak 49 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 2.21 Waktu Survei

No	Waktu Survei	Frekuensi	Persentasi
1.	08.00-12.00	19	38
2.	13.00-17.00	30	61
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 ada 19 orang atau 39% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 30 orang atau 61%.

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.	15-25	2	4
2.	26-35	10	20
3.	36-45	8	16
4.	Lebih dari 46	29	59
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 15-25 tahun ada 2 orang atau 4%, usia 26-35 tahun ada 10 orang atau 20%, usia 36-45 tahun adalah 8 orang atau 16%, dan usia lebih dari 46 tahun ada 29 orang atau 59%.

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	35	71
2.	Perempuan	14	29
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 35 orang atau 71% dan orang yang berjenis kelamin perempuan ada 14 orang atau 29%.

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	23	47
2.	SMP	12	24
3.	SMA	14	29
4.	S -1	0	0
5.	S-2	0	0
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan SD ada 23 orang atau 47%, yang berpendidikan SMP ada 12 orang atau 24%, dan orang yang pendidikan SMA adalah 14 orang atau 29%.

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.	Buruh	16	33
3.	Swasta	9	18
4.	Wirausaha	8	16
5.	Petani	7	14
6.	Ibu Rumah Tangga	9	18
7.	Lainnya	0	0
	Jumlah	**49**	**100**

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai Buruh ada 16 orang atau 33%, pegawai swasta ada 9 orang atau 18%, yang wirausaha ada 8 orang atau 16%, yang menjadi petani ada 7 orang atau 14% dan yang menjadi ibu rumah tangga ada 9 orang atau 18%.

2.1.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia

Survei kaitannya dengan Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia sebanyak 25 responden, untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel-tabel di bawah ini :

Tabel 2.26 Waktu Survei

No	Usia	Frekuensi	Persentasi
1	08.00-12.02	15	60,00
2	13.00-17.00	10	40,00
	Jumlah	25	100,00

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei dilaksanakan pada pukul 08.00-12.00 ada 15 orang atau 60% dan pukul 13.00-17.00 sebanyak 10 orang atau 40%.

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	15-35	0	0,00
2	36-45	3	12,00
3	46-55	12	48,00
4	56-60	9	36,00
5.	> 61 tahun	1	4,00
	Jumlah	25	100,00

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan usia 15-35 tahun ada 0 orang, usia 36-45 tahun ada 3 orang atau 12%, usia 46-55 tahun adalah 12 orang atau 48%, usia 56-60 tahun adalah 9 orang atau 36% dan usia lebih dari 61 tahun ada 1 orang atau 4 %.

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	17	68,00
2	Perempuan	8	32,00
	Jumlah	25	100,00

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis kelamin responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 17 orang atau 68% dan orang yang berjenis kelamin perempuan ada 8 orang atau 32%.

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	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	23	92,00
4	S-1	2	8,00
5	S-2	-	-
Jumlah		25	100,00

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa data responden berdasarkan pendidikan yang pendidikan SMA adalah 23 orang atau 92% dan yang berpendidikan S-1 adalah 2 Orang atau 8 %.

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	0,00
2	Buruh	0	0,00
3	SWASTA	8	32,00
4	WIRAUSAHA	17	68,00
5	Petani	0	0,00
6	Ibu Rumah Tangga	0	0,00
Jumlah		25	100,00

Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa keadaan responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta ada 8 orang atau 32%, yang wirausaha ada 17 orang atau 68.

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	Iden-tifika-si Orang	Uraian	Jenis Pelayanan					
			Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia
1	Jam Survei	a. 08.00-12.00	19	18	15	28	19	15
		b. 13.00-16.00	1	0	0	21	30	10
2	Usia	a. 15-25 Tahun	6	1	3	1	2	0
		b. 26-35 Tahun	4	1	5	0	10	0
		c. 36-45 Tahun	5	2	4	1	8	3
		d. Lebih dari 46 Th	5	14	3	47	29	22
3	Jenis Kelamin	a. L	12	8	5	40	35	17
		b. P	8	10	10	9	14	8
4	Pendidikan	a. SD	10	8	0	0	23	0
		b. SMP	2	1	1	0	12	0
		c. SMA	5	3	5	29	14	23
		d. S1	2	1	4	19	0	2
		e. S2	0	0	0	1	0	0
		f. S3	0	0	0	0	0	0
		g. Tidak mengisi	1	5	5	0	0	0
5	Pekerjaan	a. PNS	0	0	0	6	0	0
		b. Buruh	0	3	0	0	16	0
		c. SWASTA	9	2	4	5	9	8
		d. WIRAUSAHA	8	3	5	38	8	17
		e. Petani	3	1	6	0	7	0
		f. Ibu Rumah Tangga	0	2	0	0	9	0
		g. Lainnya	0	7	0	0	0	0

Sumber : Hasil Survei 2019

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	Waktu Survei	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
1	08.00-12.00	19	18	15	28	19	15	99
2	13.00-17.00	1	0	0	21	30	10	52
	Jumlah	**20**	**18**	**15**	**49**	**49**	**25**	**176**

Sumber : Hasil Survei 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dikemukakan bahwa waktu survei ke lapangan dilaksanakan pada jam 08.00-12.00 sesuai dengan waktu yang luang yang dimiliki orang.

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

Tabel 2.33 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
1	15-25 Tahun	6	1	3	1	2	0	13
2	26-35 Tahun	4	1	5	0	10	0	20
3	36-45 Tahun	5	2	4	1	8	3	23
4	Lebih dari 46 Tahun	5	14	3	47	29	22	120
	Jumlah	**20**	**18**	**15**	**49**	**49**	**25**	**176**

Sumber : Hasil Survei 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari usia orang rata-rata usia lebih

dari 46 Tahun hal ini menunjukan bahwa responden cukup matang dalam memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut.

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

Tabel 2.34 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
1	Laki-laki	12	8	5	40	35	17	117
2	Perempuan	8	10	10	9	14	8	59
Jumlah		**20**	**18**	**15**	**49**	**49**	**25**	**176**

Sumber : Hasil Survei 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa penerima pelayanan jika dilihat dari jenis kelamin orang sebagian besar adalah laki-laki. Berdasarkan jawaban yang diberikan maka dapat dikatakan bahwa jawaban orang cukup sportif.

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

Tabel 2.35 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
1	SD	10	8	-	-	23	-	41
2	SMP	2	1	1	-	12	-	16
3	SMA	5	3	5	29	14	23	79
4	S-1	2	1	4	19	-	2	28
5	S-2	-	-	-	1	-	-	1
6	Absen	1	5	5	-	-	-	11
Jumlah		**20**	**18**	**15**	**49**	**49**	**25**	**176**

Sumber : Hasil Survei 2019

Berdasarkan data di atas bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari pendidikan responden adalah tamat Sekolah Menengah Atas (SMA) hal ini menunjukan bahwa responden cukup baik dalam memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut.

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

Tabel 2.36 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Disabilitas	Janda PKRI	HIV	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Σ
1	PNS	-	-	-	6	-		6
2	Buruh	-	3	-	-	16		19
3	SWASTA	9	2	4	5	9	8	37
4	WIRAUSAHA	8	3	5	38	8	17	79
5	Petani	3	1	6	-	7		17
6	Ibu Rumah Tangga	-	2	-	-	9		11
7	Lainnya	-	7	-	-	-		7
	Jumlah	**20**	**18**	**15**	**49**	**49**	**25**	**176**

Sumber : Hasil Survei 2019

Berdasarkan data di atas bahwa mayoritas penerima layanan dilihat dari pekerjaan orang rata-rata responden adalah wirausaha hal ini menunjukan bahwa orang cukup matang dalam memberikan tanggapan kaitannya dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Garut.

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Analisis indeks kepuasan masyarakat kaitannya dengan Jenis Layanan Disabilitas, Jenis Bantuan Janda PKRI, Jenis Bantuan Pelayanan HIV, Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti, Jenis Layanan Tanggap Darurat dan PKMS Lanjut Usia disajikan sebagai berikut :

2.3.1 Jenis Layanan Disabilitas

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

Tabel 2.37 Jenis Layanan Disabilitas

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,000
U3	Waktu pelayanan	3,100
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,350
U6	Kompetensi pelaksana	3,250
U7	Perilaku pelaksana	3,250
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,050
U9	Penanganan Pengaduan	3,900
	IKM UNIT PELAYANAN :	**82,973**
	MUTU PELAYANAN :	**B (BAIK)**

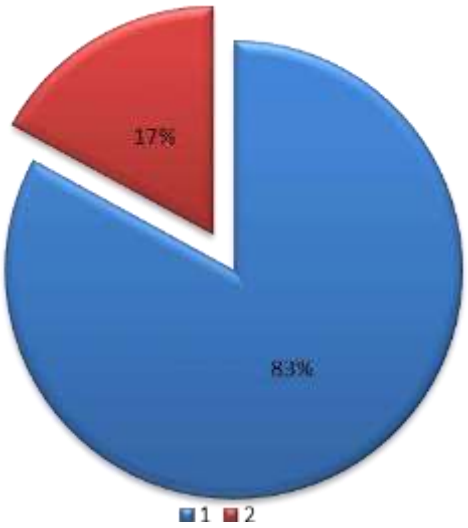
Sumber : Hasil Survei 2019

Untuk sajian dalam bentuk grafik seperti di bawah ini :

Grafik 2.1
Jenis Layanan Disabilitas

Dari tabel dan grafik di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis pelayanan untuk disabilitas memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 82,97 dengan katagori baik. Nilai terbesar ada pada biaya pelayanan biaya/tariff sebesar 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang diberikan sudah baik. Kebijakan biaya yang diberikan secara gratis sangat berarti bagi mayarakat penyandang disabilitas, dengan bebas biaya pelayanan maka sangat membantu bagi pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas.

Selanjutnya disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1
Jenis Layanan Disabilitas

Dari gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Disabilias terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial sudah sangat 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 sangat memuaskan, hal ini di tujukan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat baik atas layanan kaitannya dengan disabilitas yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut.

Sedangkan sisanya adalah sebesar 17% hal ini di indikasi ada beberapa orang yang memberikan apresiasi dan usulan agar layanan dapat di tingkatkan kaitannya dengan layanan disabilitas dan juga layanan tersebut harus di pertahankan dan adanya peningkatan layanan lebih optimal.

2.3.2 Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI

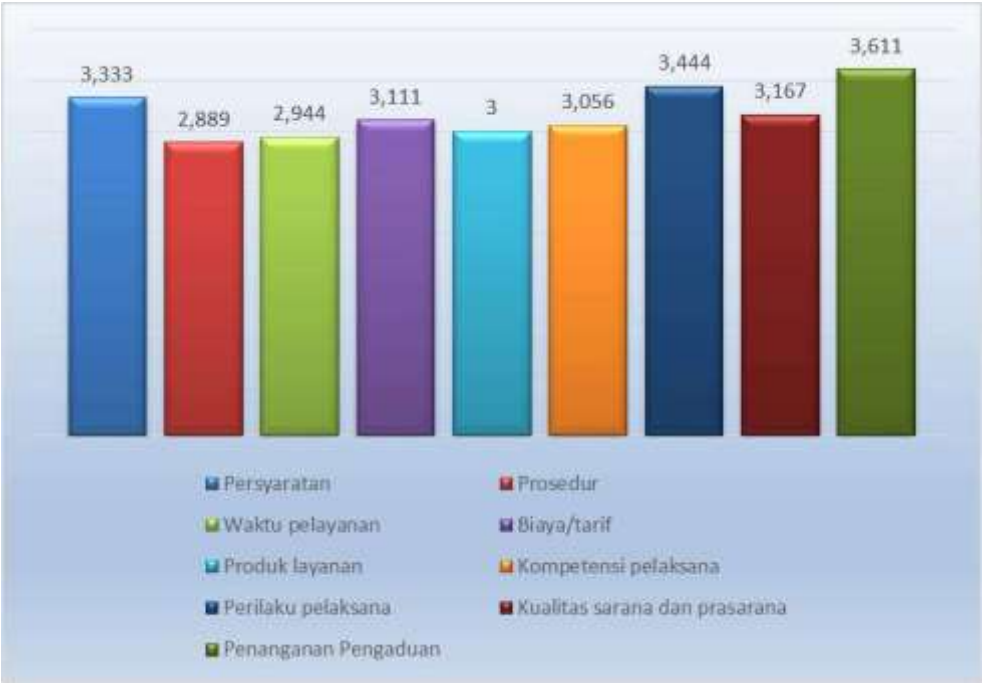
Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini :

Tabel 2.38 Jenis Bantuan Janda PKRI

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,333
U2	Prosedur	2,889
U3	Waktu pelayanan	2,944
U4	Biaya/tarif	3,111
U5	Produk layanan	3,000
U6	Kompetensi pelaksana	3,056
U7	Perilaku pelaksana	3,444
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,167
U9	Penanganan Pengaduan	3,611
	IKM UNIT PELAYANAN :	**79,242**
	MUTU PELAYANAN :	**B (BAIK)**

Sumber : Hasil Survei 2019

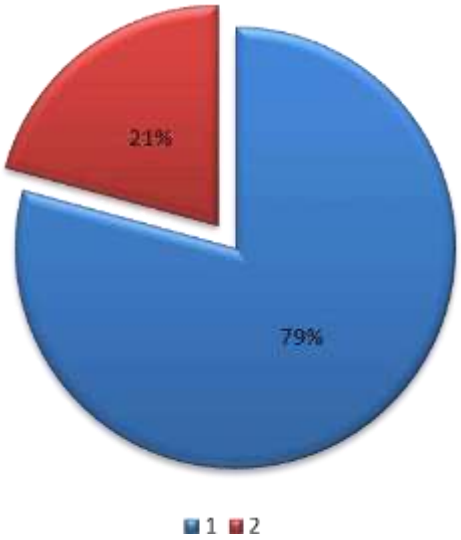
Dari tabel di atas bawha rata-rata jawaban responden sudah sangat baik dengan IKM unit pelayanan sebesar 79,242 dengan katagori baik artinya layanan bantuan bagi Janda PKRI sudah baik, agar lebih jelasnya di jelaskan juga dalam pentuk grafik yang disajikan dalam gambar seperti di bawah ini :



Grafik 2.2
Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis pelayanan untuk Bantuan Janda PKRI memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 79,24. Nilai terbesar ada pada jawaban pertanyaan ke 9 yaitu sebesar 3,444 yang kaitannya dengan Penanganan Pengaduan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bantuan Janda PKRI sudah dilakukan dengan baik. Apresiasi orang terhadap pelayanan Bantuan Janda PKRI menyatakan bahwa bantuan sudah diberikan dengan baik dengan proses yang tidak berbelit belit.

Selanjutnya disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut :



Gambar 2.2

Jenis Layanan Bantuan Janda PKRI

Dari diagram dan gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Bantuan Janda PKRI terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial sudah baik dengan nilai IKM 79 %, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan atau respon dari 18 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan. Sedangkan ada orang yang memberikan masukan dalam hal layanan Bantuan Janda PKRI sebesar 21 % yang menyatakan bahwa layanan Bantuan Janda PKRI harus meningkatkan intensitas dan nominal yang diberikan.

2.3.3 Jenis Bantuan Pelayanan HIV

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

Tabel 2.39 Jenis Bantuan Pelayanan HIV

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,800
U2	Prosedur	3,733
U3	Waktu pelayanan	3,467
U4	Biaya/tarif	3,800
U5	Produk layanan	3,800
U6	Kompetensi pelaksana	3,400
U7	Perilaku pelaksana	3,667
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,867
U9	Penanganan Pengaduan	3,933
	IKM UNIT PELAYANAN :	**92,870**
	MUTU PELAYANAN :	**A (Sangat Baik)**

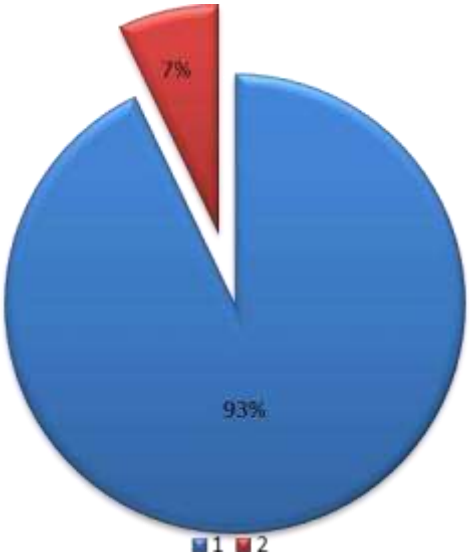
Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis Bantuan Pelayanan HIV memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 92,87 dengan katagori sangat baik. Dengan IKM unit pelayanan sebesar 92,870. Untuk lebih jelasnya disajikan juga dalam bentuk Grafik seperti di bawah ini :

Grafik 2.3
Jenis Bantuan Pelayanan HIV

Dari grafik diatas bahwa Nilai terbesar ada pada jawaban pertanyaan ke 9 yaitu sebesar 3,933 kaitannya dengan Penanganan Pengaduan, hal ini menunjukkan bahwa penanganan pegaduan untuk pelayanan HIV sudah dilakukan dengan sangat baik. Apresiasi orang terhadap pelayanan HIV menyatakan bahwa bantuan sudah diberikan sangat baik bahkan menyarankan untuk terus dilakukan sosialisasi program pelayanan HIV secara terus menerus supaya masyarakat menjadi lebih mengetahui dan mengerti akan bahaya HIV

Selanjutnya disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut :



Gambar 2.3
Jenis Bantuan Pelayanan HIV

Dari diagram dan gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Pelayanan HIV sudah dikalukan dengan sangat baik dengan nilai IKM 93 %, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan dari 15 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan sangat memuaskan. Sedangkan ada orang yang memberikan masukan dalam hal layanan Bantuan Janda PKRI sebesar 7% yang menyatakan bahwa Pelayanan HIV tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan agar masyarakat terhindar dari bahaya HIV.

2.3.4 Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

Dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari Jenis Pelayanan Pemakanan Bagi anak Asuh dalam Panti maka di peroleh hasil seperti dalam tabel dan gambar di bawah ini :

Tabel 2.40 Jenis Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,000
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,050
U6	Kompetensi pelaksana	3,050
U7	Perilaku pelaksana	3,000
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,000
U9	Penanganan Pengaduan	4,000
	IKM UNIT PELAYANAN :	**80,753**
	MUTU PELAYANAN :	**B (BAIK)**

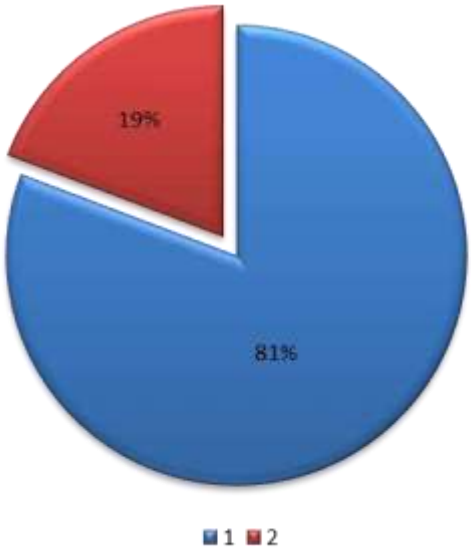
Sumber : Hasil Survei 2019

Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis Bantuan Pelayanan Pemberian Pemakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 80,75 dengan katagori baik. Selanjutnya disajikan dalam grafik berikut ini :

Grafik 2.4
Indeks Kepuasan Masyarakat Jenis Pelayanan Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti

Dari grafik di atas bahwa Nilai terbesar ada pada jawaban pertanyaan ke 4 dan 9 yaitu 4,00 kaitannya dengan Biaya dan Penanganan Pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa biaya dan penanganan pegaduan Pemberian Pemakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti sudah dilakukan dengan baik. Apresiasi orang terhadap pelayanan Pemberian Pemakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti menyatakan bahwa bantuan sudah diberikan dengan baik

Selanjutnya disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut :



Gambar 2.4
Jenis Layanan Pemberian Permakanan
Bagi Anak Asuh dalam Panti

Dari diagram dan gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Pelayanan Pemberian Pemakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti sudah dikalukan dengan baik dengan nilai IKM 81 %, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan dari 49 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan. Sedangkan ada orang yang memberikan masukan dalam hal Pelayanan Pemberian Pemakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti sebesar 19%

2.3.5 Jenis Layanan Tanggap Darurat

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

Tabel 2.41 Layanan Tanggap Darurat

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	2,950
U3	Waktu pelayanan	2,850
U4	Biaya/tarif	3,950
U5	Produk layanan	2,850
U6	Kompetensi pelaksana	3,050
U7	Perilaku pelaksana	3,050
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,000
U9	Penanganan Pengaduan	3,450
	IKM UNIT PELAYANAN :	**78,116**
	MUTU PELAYANAN :	**B (BAIK)**

Sumber : Hasil Survei 2019

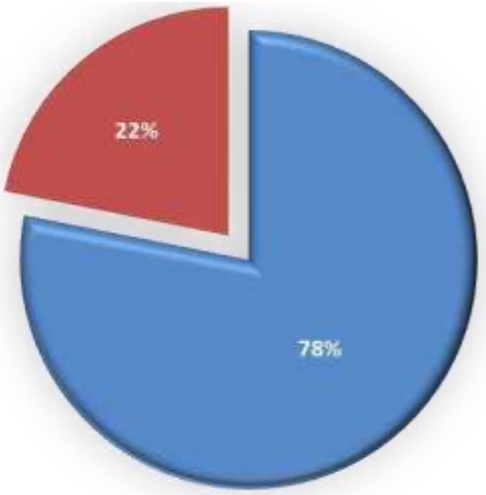
Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis Tanggap darurat memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,711 dengan katagori baik, untuk lebih jelasnya disajikan dalam bentuk Grafik seperti di bawah ini:

Grafik 2.5
Jenis Layanan Tanggap Darurat

Dari Grafik diatas bahwa Nilai terbesar ada pada jawaban pertanyaan ke 4 yaitu 3,950 kaitannya dengan Penanganan Pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pegaduan dalam Tanggap Darurat sudah dilakukan dengan baik. Apresiasi orang terhadap

pelayanan Tanggap Darurat sudah diberikan dengan baik bahkan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat mengerti dan siak ketika terjadi bencana

Selanjutnya disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut :



Gambar 2.5
Jenis Layanan Tanggap Darurat

Dari gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Layanan Tanggap darurat sudah dikalukan dengan baik dengan nilai IKM 78 %, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan dari 49 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan. Sedangkan ada orang yang memberikan masukan dalam hal Layanan Tanggap Darurat sebesar 22%.

2.3.6 Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia

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

Tabel 2.42 Layanan PKMS Lanjut Usia

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,000
U3	Waktu pelayanan	3,100
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,300
U6	Kompetensi pelaksana	3,250
U7	Perilaku pelaksana	3,250
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,050
U9	Penanganan Pengaduan	4.000
	IKM UNIT PELAYANAN :	**82,834**
	MUTU PELAYANAN :	**B (Baik)**

Sumber : Hasil Survei 2019

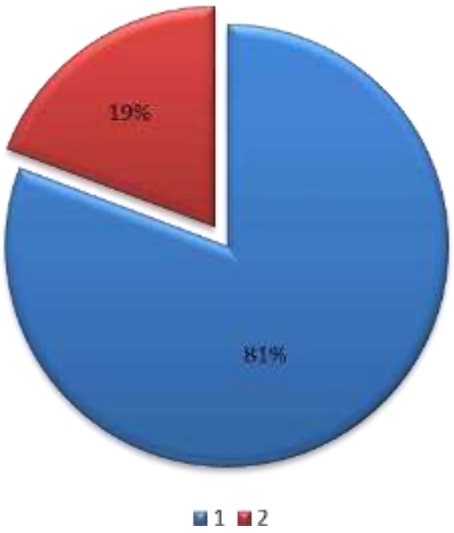
Dari tabel di atas maka dapat dikemukakan bahwa jenis layanan PMKS Lanjut Usia memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 82,834 dengan katagori baik, untuk lebih jelasnya disajikan dalam bentuk Grafik seperti di bawah ini:

Grafik 2.6

Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia

Dari Grafik diatas bahwa Nilai terbesar ada pada jawaban pertanyaan ke 4 dan 9 yaitu 4,000 kaitannya dengan Prilaku pelaksana dan Penanganan Pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pegaduan dalam layanan PMKS Lanjut usia yang diberikan Dinas Sosial Kabupateb garut sudah dilakukan dengan baik. Apresiasi orang terhadap pelayanan Tanggap Darurat sudah diberikan dengan baik bahkan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat mengerti dan siak ketika terjadi bencana

Selanjutnya disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut :



Gambar 2.6
Jenis Layanan PMKS Lanjut Usia

Dari gambar di atas bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi Layanan PMKS Lanjut Usia sudah dikalukan dengan baik dengan nilai IKM 81 %, dan hal ini sesuai dengan rata-rata tanggapan dari 25 orang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah sesuai dan memuaskan. Sedangkan ada orang yang memberikan masukan dalam hal Layanan Tanggap Darurat sebesar 19%.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

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. Selain untuk survei ini dilakukan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Garut. Berdasarkan hasil analisis data maka secara garis besar dapat dikemukanan 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 :

   Adapun hasil survei diuraikan secara rinci dari berbagai jenis layanan yang meliputi :

   - Pelayanan terhadap Disabilitas
   - Pelayanan terhadap Janda PKRI
   - Pelayanan terhadap Penderita HIV
   - Pelayanan terhadap Anak Asuh dalam panti
   - Pelayanan terhadap Kegiatan tanggap darurat Bencana
   - Jenis Layanan PKMS Lanjut Usia
2. Pada tahun 2019 dilaksanakan 1 periode survei, yaitu periode pertama yaitu Januari s/d Mei tahun 2019, periode kedua yaitu bulan Juli s/d Oktober tahun 2019. Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Garut tahun 2019 dari

seluruh jenis pelayanan yang telah diberikan yaitu sebesar 82,79. 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 2019

No.	Unsur Pelayanan	Disabili-tas	Jenis Bantu-an Janda PKRI	Jenis Bantuan Pela-yanan HIV	Pemberian Permakan-an Bagi Anak Asuh dalam Panti	Tanggap Darurat	PKMS Lanjut Usia	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,00	3,33	3,80	3,00	3,00	3,00	3,19
U2	Prosedur	3,00	2,89	3,73	3,00	2,95	3,00	3,10
U3	Waktu pelayanan	3,10	2,94	3,47	3,00	2,85	3,00	3,06
U4	Biaya/tarif	4,00	3,11	3,80	4,00	3,95	4,00	3,81
U5	Produk layanan	3,35	3,00	3,80	3,05	2,85	3,05	3,18
U6	Kompetensi pelaksana	3,25	3,06	3,40	3,05	3,05	3,05	3,14
U7	Perilaku pelaksana	3,25	3,44	3,67	3,00	3,05	3,00	3,24
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,05	3,17	3,87	3,00	3,00	3,00	3,18
U9	Penanganan Pengaduan	3,90	3,61	3,93	4,00	3,45	4,00	3,82
IKM UNIT PELAYANAN		**82,97**	**79,24**	**92,87**	**80,75**	**78,12**	**80,75**	**82,45**
MUTU PELAYANAN		**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikemukakan bahwa nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan yaitu sebesar 3,78 point. Hal ini menunjukkan bahwa pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Dinas Sosial Kabupaten Garut telah ditanggapi, ditangani dan diselesaikan dengan baik. Sementara nilai rata rata terendah ada pada unsur waktu pelayanan yaitu 3.07 poin, hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang

diberikan perlu dimaksimalkan 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	Disabilitas	82,973	B (BAIK)
2	Jenis Bantuan Janda PKRI	79,242	B (BAIK)
3	Jenis Bantuan Pelayanan HIV	92,870	A (Sangat Baik)
4	Pemberian Permakanan Bagi Anak Asuh dalam Panti	80,753	B (BAIK)
5	Tanggap Darurat	78,116	B (BAIK)
6	PMKS Lanjut Usia	80,751	B (BAIK)
	Rata-rata nilai IKM	**82,451**	**B (BAIK)**

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikemukakan bahwa rata rata dari seluruh jenis pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Garut termasuk kedalam kategori baik yaitu 82,79 point. Nilai jenis pelayanan tertinggi ada pada bantuan pelayanan terhadap penderita HIV yaitu sebesar 92,89 point. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen Dinas Sosial Kabupaten Garut sangat baik untuk membantu penderita HIV, sementara nilai terendah ada pada jenis pelayanan tanggap darurat terhadap bencana yaitu sebesar 78,11 point. Meskipun nilainya termasuk dalam kategori baik, namun perlu ditingkatkan pelayanannya sehingga masyarakat yang terkena bencana mendapat bantuan yang optimal.

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 2019 :

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 agar 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 runggu
   b. Tepat pelayanan agar penerima pelayanan mersa nyaman
5. 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.

LAMPIRAN 1 JENIS LAYANAN DISABILITAS

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT JENIS LAYANAN DISABILITAS

NO. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	3	3	4	4	3	3	2	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	4	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4
ΣNilai/Unsur	**60**	**60**	**62**	**80**	**67**	**65**	**65**	**61**	**78**
NRR / Unsur	**3,000**	**3,000**	**3,100**	**4,000**	**3,350**	**3,250**	**3,250**	**3,050**	**3,900**
NRR tertbg/ unsur	**0,333**	**0,333**	**0,344**	**0,444**	**0,372**	**0,361**	**0,361**	**0,339**	**0,433**
Jumlah NRR IKM tertimbang									**3,319**
IKM Unit pelayanan									**82,97**

LAMPIRAN 2 JENIS BANTUAN JANDA PKRI

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT JENIS BANTUAN JANDA PKRI

NO. ORANG	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	2	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	2	3	3	3	3	4
5	3	0	3	0	2	0	3	3	0
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4
7	4	3	3	4	3	4	4	3	4
8	3	2	2	0	3	3	3	2	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	2	3	3	3	4
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	2	2	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4
15	3	2	2	2	2	2	3	2	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
ΣNilai/Unsur	**60**	**52**	**53**	**56**	**54**	**55**	**62**	**57**	**65**
NRR / Unsur	**3,333**	**2,889**	**2,944**	**3,111**	**3,000**	**3,056**	**3,444**	**3,167**	**3,611**
NRR tertbg/ unsur	**0,370**	**0,321**	**0,327**	**0,345**	**0,333**	**0,339**	**0,382**	**0,352**	**0,401**
Jumlah NRR IKM tertimbang									**3,170**
IKM Unit pelayanan									**79,242**

LAMPIRAN 3 JENIS BANTUAN PELAYANAN HIV

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT JENIS BANTUAN PELAYANAN HIV

NO. ORANG	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
5	3	4	3	4	4	3	3	4	4
6	3	3	3	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	3	3	3	4	4
14	4	4	3	4	3	3	3	4	4
15	4	3	3	3	4	3	4	4	3
ΣNilai/Unsur	**57**	**56**	**52**	**57**	**57**	**51**	**55**	**58**	**59**
NRR / Unsur	**3,800**	**3,733**	**3,467**	**3,800**	**3,800**	**3,400**	**3,667**	**3,867**	**3,933**
NRR tertbg/ unsur	**0,422**	**0,414**	**0,385**	**0,422**	**0,422**	**0,377**	**0,407**	**0,429**	**0,437**
Jumlah NRR IKM tertimbang									**3,715**
IKM Unit pelayanan									**92,870**

LAMPIRAN 4 JENIS PELAYANAN PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI ANAK ASUH DALAM PANTI

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) \PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT JENIS PELAYANAN PEMBERIAN PERMAKANAN BAGI ANAK ASUH DALAM PANTI

NO. ORANG	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4
23	4	3	4	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3
26	3	3	4	4	4	3	4	3	3
27	4	3	3	4	4	4	3	3	3
28	3	3	4	4	4	4	3	3	3
29	4	4	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	3	4	4	3	3
31	3	3	3	4	3	4	4	3	3
32	4	3	3	4	3	3	3	3	3

NO. ORANG	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
33	3	3	4	4	4	4	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	3	3	4	3	3	4	4	4
36	3	4	4	4	4	3	3	4	3
37	3	4	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	4	3	3	4	4	3	3	3	3
40	3	3	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	4	4	3	3
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	4	4	3	3	4	4	3
44	3	4	3	4	4	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	4	3	3
47	4	3	3	4	4	3	3	3	4
48	3	4	3	4	4	3	4	3	3
49	4	3	3	4	4	3	4	4	3
ΣNilai/Unsur	**60**	**60**	**60**	**80**	**61**	**61**	**60**	**60**	**80**
NRR / Unsur	**3,000**	**3,000**	**3,000**	**4,000**	**3,050**	**3,050**	**3,000**	**3,000**	**4,000**
NRR tertbg/ unsur	**0,333**	**0,333**	**0,333**	**0,444**	**0,339**	**0,339**	**0,333**	**0,333**	**0,444**
Jumlah NRR IKM tertimbang									**3,230**
IKM Unit pelayanan									**80,753**

LAMPIRAN 5 JENIS LAYANAN TANGGAP DARURAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT JENIS PELAYANAN TANGGAP DARURAT

NO. ORANG	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	2
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
5	3	3	3	4	2	3	3	2	3
6	3	3	2	4	2	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	2	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	4	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	4	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO. ORANG	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
34	3	3	4	4	4	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	4	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	4	4	3	3
41	3	3	4	4	3	3	3	4	3
42	3	3	3	4	3	4	4	3	3
43	3	3	4	4	3	4	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	4	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	4	4	3	4	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3
∑Nilai/Unsur	**60**	**59**	**57**	**79**	**57**	**61**	**61**	**60**	**69**
NRR / Unsur	**3,000**	**2,950**	**2,850**	**3,950**	**2,850**	**3,050**	**3,050**	**3,000**	**3,450**
NRR tertbg/ unsur	**0,333**	**0,327**	**0,316**	**0,438**	**0,316**	**0,339**	**0,339**	**0,333**	**0,383**
Jumlah NRR IKM tertimbang									**3,125**
IKM Unit pelayanan									**78,116**

LAMPIRAN 6 JENIS LAYANAN PMKS LANJUT USIA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN GARUT JENIS PELAYANAN TANGGAP DARURAT

NO. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	4	4	4	4
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4
14	3	3	3	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	4	4	3	3	2	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	4	3	4	4
SNilai/Unsur	**60**	**60**	**62**	**80**	**66**	**65**	**65**	**61**	**78**
NRR / Unsur NRR	**3,000**	**3,000**	**3,100**	**4,000**	**3,300**	**3,250**	**3,250**	**3,050**	**3,900**
tertbg/ unsur	**0,333**	**0,333**	**0,344**	**0,444**	**0,366**	**0,361**	**0,361**	**0,339**	**0,433**
Jumlah NRR IKM tertimbang									**3,313**