



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester I

2026

**DINAS SOSIAL
DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Kelurahan Air Itam Kecamatan Sukit Intan Pangkalpinang



(0717) 439080, 439082 (WA. 082173812024)



www.dinsospmd.babelprov.go.id



<https://mail.babelprov.go.id>



Dinas Sosial Pmd Babel



GerbangLensaDinsosPmd



dinassosialpmd_babel

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat menyelesaikan Survey Kepuasan Masyarakat periode sampai dengan semester I Tahun 2026.

Laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dibuat sebagai implementasi atas peraturan Perundang undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat periode sampai dengan semester I Tahun 2026 kami susun dengan maksimal dan telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 khususnya yang ada di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam hal ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki Survey Kepuasan Masyarakat periode sampai dengan semester I Tahun 2026.

Akhir kata kami berharap semoga Survey Kepuasan Masyarakat yang telah kami lakukan ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Pangkalpinang, Juni 2026

Plt. KEPALA DINAS


DARLAN S.Pd., MM
Pembina Utama Madya
NIP. 19691206 200212 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Pengertian Umum	4
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Hasil Yang Ingin di Capai	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Metode	7
2.2 Pelaksanaan SKM	11
2.3 Lokasi Pengumpulan data	11
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	12
2.5 Penentuan Jumlah Responden, Populasi dan Sampling	12
2.6 Tahapan Kegiatan Survey	14
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Hasil Survey Aspek U1	18
B. Hasil Survey Aspek U2	19
C. Hasil Survey Aspek U3	21
D. Hasil Survey Aspek U4	22
E. Hasil Survey Aspek U5	23
F. Hasil Survey Aspek U6	24
G. Hasil Survey Aspek U7	25
H. Hasil Survey Aspek U8	27
I. Hasil Survey Aspek U9	28
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	29
B. Rekomendasi	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, dimana masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan adapun yang dimaksudkan dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang optimal dan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan maupun sesuai dengan perundang-undangan tentunya akan memberikan perlindungan dan kepastian hukum tidak saja bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, namun juga sebagai jaminan perlindungan hukum bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik di pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu, evaluasi dan penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan dan diberikan oleh pemerintah sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan dalam rangka melihat gambaran umum atau penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat.

Adapun cara evaluasi dan penilaian publik terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah salah satunya adalah dapat melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang disusun oleh tiap organisasi penyelenggara pelayanan publik, yang mana di dalam penyusunannya dapat mengacu dan berpedoman pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat.

Adapun survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Hasil dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah diolah dalam bentuk hasil indeks kepuasan masyarakat tersebut menjadi salah satu data informasi bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Dengan adanya peningkatan kualitas layanan tersebut yang berdasarkan pada hasil indeks kepuasan masyarakat tersebut, selain dalam rangka mencapai akan target utama organisasi yang tercapai namun yang utama adalah terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat terwujud.

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota memiliki kewajiban untuk melaksanakan urusan dasar di sektor layanan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Dan bahkan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang diantaranya isi pasalnya telah mengatur bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal satu kali dalam setahun.

Oleh karena itu dengan mempedomani dua aturan tersebut dan dalam rangka mengetahui gambaran umum penilaian dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan diselenggarakan oleh tiap unit layanan yang ada pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka telah

dilaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode bulan Januari s.d Juni 2026.

Adapun survei diberikan kepada masyarakat pengguna layanan dan atau penerima manfaat atas layanan yang diberikan oleh tiap unit layanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 21 Tahun 2025 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Daerah Prov. Kepulauan Bangka Belitung.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.(semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
5. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi;
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan;
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.4 Tujuan dan Sasaran Kegiatan

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran umum dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan dan diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat pada setiap unsur penilaian.

Sasaran Kegiatan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah ;

1. Guna mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik khususnya yang diselenggarakan dan diberikan oleh Perangkat Daerah Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan dan diberikan kepada pengguna layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
5. Tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat pelayanan dasar yang dilakukan oleh Organisasi Penyelenggara Pemerintahan Daerah.

1.5 Manfaat

Manfaat yang hendak diperoleh dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain :

1. Diketahui data informasi terkait kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya

tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup perangkat daerah;

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah ;

1. Tersedianya data dan informasi tentang penilaian kepuasan publik terkait penyelenggaraan pelayanan publik secara menyeluruh yang diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Terbangunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah provinsi kepulauan bangka belitung atas peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor sosial dan pemberdayaan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat;
3. Terwujudnya akuntabilitas perangkat daerah Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui pelaksanaan pelayanan publik yang prima;
4. Tercapainya target kinerja utama organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini IKU pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.

BAB II

METODELOGI

2.1 Metode

Pelaksanaan survei dilakukan melalui metode angket atau kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun angket atau kuesioner yang dibagikan kepada respond pada pelaksanaan survei ini disusun dengan menggunakan perpaduan antara angket campuran yakni terbuka dan tertutup yakni dimana responden memilih jawaban yang sesuai dengan mencentang (V) dan memberikan pernyataan/pendapat/tanggapan terhadap daftar pertanyaan atau pernyataan terkait unsur pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dinas sosial dan pemberdayaan masyarakat desa provinsi kepulauan bangka belitung.

Sedangkan untuk pengisian dan pengumpulan data kuesioner oleh responden pada pelaksanaan survei dilaksanakan secara digital atau online yaitu kuesioner/angket yang disebarakan untuk dilakukan pengisian oleh responden dengan cara mengakses link *e-kuesioner google form* dan mengakses halaman website www.dinsospmd.babelprov.go.id dengan memilih fitur survei kepuasan masyarakat yang telah terintegrasi (formulir kuesioner secara online terlampir).

2.1.1 Berikut bentuk kuesioner online survei kepuasan masyarakat yang berisikan pernyataan terkait sepuluh unsur pelayanan publik.



Bagian 1 dari 5

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Prov. Kepulauan Bangka Belitung Triwulan 1 Tahun 2026

Ibu/Bapak/Saudara/Saudari yang terhormat :

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan. Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa berupaya menyajikan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atas pelayanan yang dilakukan. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan.

PROFIL RESPONDEN

Deskripsi (opsional)

A. JENIS KELAMIN *

- ☐ PRIA
☐ WANITA

B. Usia

Dibawah 21 Tahun

- ☐ 21 Tahun s.d 30 Tahun
☐ 31 Tahun s.d 40 Tahun
☐ 41 Tahun s.d 50 Tahun
☐ 51 Tahun s.d 60 Tahun

- ☐ 61 Tahun keatas

C. Pekerja

- ☐ ASN/TNI/POLRI
- ☐ Pertanian/Perkebunan
- ☐ Nelayan
- ☐ Peternak
- ☐ Wirausaha
- ☐ Pertambangan
- ☐ Industri Pengolahan
- ☐ Perdagangan
- ☐ Jasa Pendidikan
- ☐ Jasa Kesehatan
- ☐ Perangkat/Kelembagaan Desa/Kelurahan
- ☐ PSKS (Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial)
- ☐ Kelembagaan Desa/Kelurahan
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Lain-lain

D. Pendidikan

- ☐ SD Sederajat
- ☐ SMP Sederajat
- ☐ SMA/K/ MA
- ☐ D-1/D-2/D-3
- ☐ D-4 / S-1
- ☐ S-2/Profesi

E. Alamat

- ☐ Pangkalpinang
- ☐ Bangka
- ☐ Bangka Tengah
- ☐ Bangka Selatan
- ☐ Bangka Barat
- ☐ Belitung
- ☐ Belitung Timur

Pilih Salah Satu Sesuai Layanan Yang di Terima

- ☐ Layanan Umum
- ☐ Layanan Pengaduan
- ☐ Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia
- ☐ Layanan Rehabilitasi Sosial Anak
- ☐ Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan
- ☐ Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial
- ☐ Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat
- ☐ Layanan Kepahlawanan
- ☐ Layanan Pengangkatan Anak
- ☐ Layanan Pengelolaan Data dan Fakir Miskin
- ☐ Layanan Bantuan Kebencanaan
- ☐ Layanan Kerja sama dan Kelembagaan Desa
- ☐ Layanan Teknologi Tepat Guna
- ☐ Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa
- ☐ Layanan Penataan Desa
- ☐ Layanan Keuangan dan Aset Desa

- ☐ Layanan Administrasi Pemerintahan Desa
- ☐ Layanan Panti Sosial Bina Serumpun
- ☐ Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah

Angket atau kuesioner yang digunakan pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mendapatkan gambaran umum persepsi atau penilaian responden pengguna layanan publik terhadap tiap unit layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan PMD.

Adapun dimensi kepuasan masyarakat yang tertuang dalam pertanyaan angket dan kuesioner pada pelaksanaan survei kepuasan menggunakan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik seperti yang tertuang dalam PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang terdiri dari pernyataan/pertanyaan terkait pendapat/tanggapan tentang :

1. **Persyaratan Pelayanan,** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif ;
2. **Kemudahan Prosedur Layanan,** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan ;
3. **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan,** adalah Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan ;
4. **Biaya/Tarif Pelayanan,** Hal ini berkaitan dengan biaya atas jasa pelayanan publik yang diberikan, (jika diberlakukan pada tiap pelayanan);
5. **Kesesuaian Antara Produk Layanan Yang Diberikan dengan Yang Diinformasikan,** maksudnya adalah terkait ketepatan di dalam memberikan layanan oleh petugas sesuai yang dimintakan oleh masyarakat;
6. **Kompetensi atau Kemampuan Petugas** Dalam Memberikan Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

7. **Kesopanan dan Keramahan Petugas di Dalam Memberikan Pelayanan Publik**, berkenaan dengan perilaku dan etika petugas saat memberikan layanan kepada masyarakat;
8. **Maklumat Pelayanan**, adalah terkait dengan tanggapan tentang janji layanan. Ada maklumat, diketahui, ditepati atau tidak;
9. **Penanganan Pengaduan**, adalah terkait dengan tindak lanjut dan respon penyelenggara publik terhadap keluhan masyarakat yang masuk terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
10. **Sarana dan Prasarana**, adalah terkait tanggapan tentang fasilitas. Ruang tunggu, AC, toilet, parkir, akses disabilitas

Sedangkan untuk desain jawaban pada angket atau kuesioner menggunakan skala likert, yaitu dimana jawaban dari tiap pertanyaan atau pernyataan terkait sepuluh unsur layanan berisikan jawaban pilihan ganda yang bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Skala likert dipakai guna interpretasi jawaban dari kuesioner, dengan tingkat jawaban interpretasi terhadap kualitas layanan menggunakan skala 1 s.d 4 dimulai dari ;

- 1 Tidak mudah, tidak cepat, tidak sesuai, tidak kompeten diberi nilai 1;
- 2 Kurang mudah, kurang cepat, kurang sesuai, kurang kompeten diberi nilai 2;
- 3 Mudah, Cepat, Sesuai, Kompeten diberi nilai 3 dan;
- 4 Sangat mudah, sangat cepat, sangat sesuai, sangat kompeten diberikan nilai 4.

2.1.2 Berikut Desain angket atau kuesioner yang berisikan pernyataan/pertanyaan dan pilihan jawaban dengan menggunakan skala likert pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG.

Bagian 5 dari 5

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? *

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? *

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya / tarif dalam pelayanan? *

☐ Sangat Mahal

☐ Mahal

☐ Murah

☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

☐ Tidak sopan dan tidak ramah

☐ Kurang sopan dan kurang ramah

☐ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang dukungan sarana dan prasarana dalam pelayanan? *

☐ Tidak Mendukung

☐ Cukup Mendukung

☐ Mendukung

☐ Sangat Mendukung

9. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

☐ Tidak Ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

10. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang keamanan dan kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan? *

☐ Tidak Aman dan Tidak Nyaman

☐ Cukup Aman dan Cukup Nyaman

☐ Aman dan Nyaman

☐ Sangat Aman dan Nyaman

2.2 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dimana dalam pelaksanaan survei melibatkan seluruh unit kerja yang ada pada Dinas Sosial dan PMD sebagai penyelenggara dari tiap produk layanan yang diberikan kepada pengguna layanan dan penerima manfaat layanan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengisian kuesioner data dilakukan pada saat pengguna layanan dan atau penerima manfaat bantuan mendapatkan layanan baik yang datang langsung ke kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maupun pada saat petugas memberikan layanan ditempat dimana pengguna dan penerima manfaat berdomisili.

Sedangkan pengisian dan pengumpulan data angket atau kuesioner dilakukan secara online melalui pengisian *link google form* yang hasilnya secara otomatis terkumpul melalui sistem (*screen shot* tampilan hasil pengisian kuesioner online terlampir). Dengan cara ini penerima layanan aktif dan secara mandiri dapat melakukan pengisian sendiri sesuai dengan petunjuk dan pedoman yang ada pada form yang tersedia.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan sekali dalam jangka waktu enam bulan dengan periode waktu dari Januari s.d Juni 2026. Adapun tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat meliputi ;

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2026	14 hari Kerja
2	Pengumpulan Data	Januari s.d Juni 2026	120 hari kerja
3	Pengolahan Data dan Analisis	Juni 2026	10 hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	14 hari kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden, Populasi dan Sampling

Responden dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah seluruh pengguna produk layanan dan penerima manfaat layanan yang meliputi 19 produk layanan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan maka didapatkan data informasi bahwa jumlah responden pengguna layanan yang melakukan pengisian angket atau kuesioner yaitu sebanyak 616 responden. Sedangkan untuk penentuan sampel dalam penghitungan indeks kepuasan menggunakan teknik pemilihan sampling jenuh, yaitu dimana seluruh populasi pada pelaksanaan survei dijadikan sampel pada pelaksanaan penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 3.1

Berikut Karakteristik Sampel Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Karakteristik	Indikator Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	297	48,2%
		Perempuan	320	51,9%
2	Usia	> dari 20 tahun	136	22,1%
		21 s.d 30 tahun	101	16,4%
		31 s.d 40 tahun	157	25,5%
		41 s.d 50 tahun	150	24,4%
		51 s.d 60 tahun	69	11,2%
		Diatas 60 tahun	5	0,8%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	125	20,7%
		Pertanian/Perkebunan	14	2,3%
		Nelayan	2	0,3%
		Peternak	3	0,5%
		Wirausaha	16	2,6%
		Pertambangan	3	0,5%
		Industri Pengolahan	0	0%
		Perdagangan	2	0,3%
		Jasa Pendidikan	10	1,6%
		Jasa Kesehatan	1	0,2%
		Perangkat/Kelembagaan Desa/Kelurahan	75	12,2%
		PSKS (Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial)	77	12,5%

No	Karakteristik	Indikator Responden	Jumlah	Persentase
1	2	3	4	5
		Kelembagaan Desa/Kelurahan	28	4,5%
		Pelajar/Mahasiswa	140	22,7%
		Lain-lain	133	21,6%
4	Pendidikan	SD Sederajat	5	0,8%
		SMP Sederajat	108	17,5%
		SMA/K/ MA	257	41,7%
		D-1/D-2/D-3	44	7,1%
		D-4 / S-1	186	30,2%
		S-2/Profesi	16	2,6%
5	Lokasi	Pangkalpinang	173	28,1%
		Bangka	80	13%
		Bangka Tengah	60	9,7%
		Bangka Selatan	37	6%
		Bangka Barat	53	8,6%
		Belitung	180	29,2%
		Belitung Timur	33	5,4%
6	Unit Layanan	Layanan Umum	161	26,1%
		Layanan Pengaduan	13	2,1%
		Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	22	3,6%
		Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	14	2,3%
		Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	10	1,6%
		Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	18	2,9%
		Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	213	34,6%
		Layanan Kepahlawanan	5	0,8%
		Layanan Pengangkatan Anak	6	1%
		Layanan Pengelolaan Data dan Fakir Miskin	14	2,3%
		Layanan Bantuan Kebencanaan	11	1,8%
		Layanan Kerja sama dan Kelembagaan Desa	14	2,3%
		Layanan Teknologi Tepat Guna	123	20%
		Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	10	1,6%
		Layanan Penataan Desa	6	1%
		Layanan Keuangan dan Aset Desa	11	1,8%
		Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	35	5,7%
		Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	24	3,9%
		Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	14	2,3%

2.6 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan pelaksanaan survei meliputi sebagai berikut ;

A. Persiapan

Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuesioner secara online dan membagikan alamat *link* (via *google form*) pengisian kuesioner saat pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat penerima manfaat atau pengguna layanan publik pada Perangkat Daerah Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Uni Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuesioner online yang telah diisi oleh penerima manfaat atau pengguna layanan.

C. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan metode pengukuran menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap sepuluh aspek/unsur utama pada pelaksanaan pelayanan publik yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, dimana desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan pada kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dengan pilihan mulai dari tingkat tidak sesuai sampai sangat sesuai kemudian pilihan tidak mudah s.d tidak mudah.

Sedangkan untuk desain pengukuran dengan skala *likert*, maka untuk perolehan hasil SKM tersebut diperoleh melalui beberapa tahapan cara

perolehan, meliputi ;

1. Setiap pertanyaan survei masing - masing unsur diberi nilai ; Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata pertimbangan” masing - masing unsur pelayanan. Dimana nilai pertimbangan ditetapkan dengan rumus; ‘a. Bobot Nilai Rata-Rata Pertimbangan : $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$
2. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata pertimbangan dengan rumus sebagai berikut ;

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang ,}$$

dimana hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut ;

$$\text{SKM Unit Layanan} \times 25$$

Nilai yang didapatkan melalui hasil konversi tersebut dipakai untuk melihat tingkat mutu layanan yang didasarkan pada hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat. Mutu kualitas pelayanan penyelenggara organisasi pelayanan publik dapat dilihat dari tabel Standar Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan sebagai berikut ;

Tabel 1. 1

Standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Pedoman Penyusunan SKM Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Tabel 2.1 .

Desain Instrument Survei Kepuasan Masyarakat yang mempergunakan Skala Likert

Variabel Yang Diukur	Alamat Diukur	Cara Pengukurannya	Hasil Pengukuran		Skala
1	2	3	4		5
1.Persyaratan	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
2.Kemudahan Prosedur	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
3.Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
4.Kesesuaian biaya /tarif dalam Pelayanan	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
5.Kesesuaian antara Informasi Standar Pelayanan dengan Produk Yang Layanan Yang Diberikan	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
6. Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam Memberikan Layanan	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
7. Perilaku Petugas berkenaan dengan keramahan dan kesopanan	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
8. Sarana dan Prasarana	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	
9. Penanganan Pengaduan	Kuisiomer Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesiomer	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	

10. Keamanan dan Kenyamanan	Kuisisioner Pernyataan	Menghitung Skor menggunakan Kuesisioner	Harapan :		Likert
			1.	Tidak Sesuai	
			2.	Kurang Sesuai	
			3.	Sesuai	
			4.	Sangat Sesuai	

D. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survei kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada perangkat daerah Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Laporan akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang diselenggarakan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya terkait pelayanan publik dasar di sektor sosial dan pemberdayaan masyarakat desa.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini menyajikan hasil penilaian responden terhadap seluruh produk layanan dasar yang diberikan dan diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilihat dari hasil survei responden terhadap sepuluh unsur utama pelayanan publik.

Informasi yang menggambarkan penilaian atau tanggapan publik dapat diketahui melalui hasil pengolahan data isian angket atau kuesioer dari setiap responden yang dimasukkan ke dalam fomulir mulai dari Unsur U1 s.d U9. Berikut hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat per unsur layanan yang terdapat pada 19 layanan dasar yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

3.1 HASIL SURVEI PER ASPEK UNSUR LAYANAN (U1 S.D U9)

3.1.1 Hasil Survei Terhadap Persyaratan Pelayanan (U1)

Tabel 3.1.1

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek “Kesesuaian Persyaratan” Pada Pelaksanaan Pemberian Layanan Publik Dasar
Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian layanan	Nrr per unsur layanan (u1)	Nilai interval konversi ikm	Mutu layanan per unsur
1	Layanan Umum	3.15	78.73	B
2	Layanan Pengaduan	3.08	76.92	B
3	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.27	81.82	A
4	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.21	80.36	B
5	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.20	80.00	B
6	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.33	83.33	A
7	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan	3.41	85.21	A

No	Pemberian layanan	Nrr per unsur layanan (u1)	Nilai interval konversi ikm	Mutu layanan per unsur
	Kelembagaan Masyarakat			
8	Layanan Kepahlawanan	3.20	80.00	B
9	Layanan Pengangkatan Anak	3.50	87.50	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.14	78.57	B
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.09	77.27	B
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.50	87.50	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.24	80.89	B
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.10	77.50	B
15	Layanan Penataan Desa	3.67	91.67	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.27	81.82	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.14	78.57	B
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.33	83.33	A
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.64	91.07	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

Pada Tabel 3.1.1 Dapat digambarkan bahwa secara keseluruhan persepsi dan penilaian publik terhadap mutu layanan yang berkenaan dengan unsur “**Persyaratan Pelayanan (U1)**” pada pelaksanaan 19 layanan dasar sektor sosial dan pemberdayaan masyarakat yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinilai bahwa kualitas mutu layanan menunjukkan kriteria “**Sangat Baik**”.

Kriteria kualitas mutu layanan “Sangat Baik” untuk aspek *Kesesuaian antara Prasyarat dengan informasi yang diberikan*, didasarkan atas hasil perhitungan nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan dan nilai interval konversi indeks kepuasan pengguna dan penerima manfaat layanan dasar sosial dan PMD terhadap aspek unsur “Persyaratan Pelayanan” yang mencapai nilai indeks kepuasan = 81,57 %.

3.1.2 Hasil Survei Terhadap Unsur Layanan (U2) Kemudahan Prosedur Layanan

Tabel 3.1.2 Untuk tingkat kepuasan publik terhadap aspek layanan berkenaan dengan “Kemudahan Prosedur Layanan” didapatkan hasil yang

menunjukkan bahwa publik pengguna dan penerima manfaat layanan dasar Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memberikan respon positif terhadap aspek “kemudahan prosedur layanan”, dinilai bahwa kualitas mutu layanan menunjukkan kriteria **“Baik”**.

Respon dan penilaian positif terhadap kualitas mutu layanan berkenaan dengan aspek “kemudahan prosedur layanan (U2) tergambar dari perolehan hasil nilai rata - rata tertimbang per unsur dan nilai interval konversi IKM dengan perolehan skala NRR Pertimbangan Per unsur berada pada skala 3,24 dengan nilai interval konversi IKM secara keseluruhan dari 19 unit layanan mencapai nilai 80,93 %.

Tabel 3.1.2

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Aspek Layanan
“Kemudahan Prosedur (U2)”

Layanan Dasar Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U2)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.14	78.57	B
2.	Layanan Pengaduan	2.92	73.08	B
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.23	80.68	B
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.29	82.14	A
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.10	77.50	B
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.22	80.56	B
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.41	85.21	A
8.	Layanan Kepahlawanan	3.40	85.00	A
9.	Layanan Pengangkatan Anak	3.50	87.50	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.21	80.36	B
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.00	75.00	B
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.36	83.93	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.14	78.46	B
14	Layanan Pemberdayaan	3.10	77.50	B

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U2)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
	Ekonomi Masyarakat Desa			
15	Layanan Penataan Desa	3.67	91.67	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.36	84.09	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.23	80.71	B
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.17	79.17	B
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.57	89.29	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.3 Hasil Survei Terhadap Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Yang Diinformasikan (U3)

Pada tabel 3.1.3 Persepsi dan penilaian publik terhadap mutu layanan yang berkenaan dengan aspek “*Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Yang Diinformasikan (U3)*” terhadap layanan dasar yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan bahwa kualitas mutu layanan aspek U3 berada dalam kondisi “**Baik**”.

Penilaian kualitas mutu layanan “Sangat Baik” untuk aspek *Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan yang diinformasikan (U3)* didasarkan atas hasil perhitungan nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan dan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat mencapai = 79,06 %.

Tabel 3.1.3

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Aspek Layanan “Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Yang Diinformasikan (U3)”
Layanan Dasar Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U3)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.05	76.24	B
2.	Layanan Pengaduan	2.92	73.08	B
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.18	79.55	B
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.29	82.14	A
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan	3.20	80.00	B

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U3)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
	Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan			
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.06	76.39	B
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.32	83.10	A
8.	Layanan Kepahlawanan	3.20	80.00	B
9.	Layanan Pengangkatan Anak	3.50	87.50	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	2.86	71.43	B
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.00	75.00	B
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.36	83.93	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.14	78.46	B
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.00	75.00	B
15	Layanan Penataan Desa	3.67	91.67	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.27	81.82	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.14	78.57	B
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.13	78.13	B
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.43	85.71	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.4 Hasil Survei Terhadap Kesesuai Biaya Tarif Yang Dibayarkan dengan Yang Diinformasikan (U4)

Pada tabel 3.1.4 Menggambarkan bahwa persepsi dan penilaian publik terhadap mutu layanan yang berkenaan dengan unsur “*Kesesuai Biaya Tarif Yang Dibayarkan dengan Yang Diinformasikan (U4)*” pada penyelenggaran 19 layanan dasar di sektor sosial dan pemberdayaan masyarakat yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dapat digambarkan bahwa berada dalam kualitas mutu layanan “**Sangat Baik**”.

Penilaian kualitas mutu layanan “sangat baik” untuk aspek Kesesuaian antara biaya tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan, berdasarkan atas hasil perhitungan nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan dan nilai interval konversi indeks kepuasan

masyarakat terhadap aspek unsur U4 “Biaya/Tarif Pelayanan” yang secara responden yang menggunakan dan menerima manfaat dari keseluruhan unit layanan memberikan skala penilaian dengan hasil perolehan NRR mencapai 3,70 dan nilai interval konversi IKM mencapai 92,45 %.

Tabel 3.1.4

Hasil Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek “Kesesuaian Biaya Tarif”
Pada Pelaksanaan Pelayanan Dasar Yang Diselenggarakan oleh Dinas
Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U4)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.60	89.91	A
2.	Layanan Pengaduan	3.54	88.46	A
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.95	98.86	A
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.64	91.07	A
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.60	90.00	A
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.67	91.67	A
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.87	96.83	A
8.	Layanan Kepahlawanan	4.00	100	A
9.	Layanan Pengangkatan Anak	4.00	100	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.57	89.29	A
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.73	93.18	A
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.79	94.64	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.50	87.40	A
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.10	77.50	B
15	Layanan Penataan Desa	3.83	95.83	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	4.00	100	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.91	97.86	A
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.92	97.92	A
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	4.00	100	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.5 Hasil Survei Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan Yang Diberikan (U5)

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas mutu layanan aspek U5 yaitu berkenaan dengan “Kesesuaian Produk Pelayanan Yang Diberikan” diperoleh hasil nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan dan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM): 80,84 %, Dengan angka indeks tersebut maka penilaian responden pengguna dan penerima manfaat layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berada dalam mutu pelayanan kategori “Baik”.

Tabel 3.1.5

Hasil Pengukuran Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat “Kesesuaian Produk” Pelayanan Yang Diberikan Pada Unit Layanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U5)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.13	78.26	B
2.	Layanan Pengaduan	3.15	78.85	B
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.23	80.68	B
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.21	80.36	B
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.30	82.50	A
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.00	75.00	B
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.36	84.04	A
8.	Layanan Kepahlawanan	3.20	80.00	B
9.	Layanan Pengangkatan Anak	3.50	87.50	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.14	78.57	B
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.09	77.27	B
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.50	87.50	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.23	80.69	B
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.10	77.50	B
15	Layanan Penataan Desa	3.67	91.67	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.45	86.36	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.20	80.00	B
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.21	80.21	B
19	Layanan Panti Sosial Bina	3.57	89.29	A

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U5)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
	Laras Hijrah			

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.6 Hasil Survei Terhadap Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pemberian Pelayanan (U6)

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas mutu layanan aspek U6 yaitu berkenaan dengan “*Kompetensi atau Kemampuan Petugas*” diperoleh hasil nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan 3,29 dan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM): 82,22 %, Dengan demikian maka penilaian dan persepsi pengguna dan penerima manfaat layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinilai dengan “**Sangat Baik**” yang diinterpretasikan bahwa Pengguna layanan menyatakan bahwa petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi dan kemampuan.

Tabel 3.1.6

Berikut Hasil Pengukuran Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek “Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Pemberian Pelayanan”. Pada Unit Layanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U6)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.15	78.73	B
2.	Layanan Pengaduan	3.08	76.92	B
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.27	81.82	A
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.36	83.93	B
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.20	80.00	B
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.22	80.56	B
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.43	85.68	A
8.	Layanan Kepahlawanan	3.20	80.00	B
9.	Layanan Pengangkatan Anak	3.50	87.50	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.14	78.57	B
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.45	86.36	A
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.43	85.71	A

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U6)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.24	81.10	B
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.40	85.00	A
15	Layanan Penataan Desa	3.36	91.67	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.55	88.64	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.29	82.14	A
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.21	84.38	A
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.57	89.29	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.7 Hasil Pengukuran Terhadap Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan (U7).

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas mutu layanan aspek U7 yaitu berkenaan dengan “Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan” diperoleh hasil nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan 3,34 dan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM): 83,44 %, Dengan demikian maka penilaian dan persepsi pengguna dan penerima manfaat layanan terhadap aspek “Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan”. yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinilai dengan **“Sangat Baik”** yang diinterpretasikan bahwa Pengguna layanan menyatakan bahwa petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi dan kemampuan.

Tabel 3.1.7

Berikut Hasil Pengukuran Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek “Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan”.

Pada Unit Layanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U7)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.24	81.10	B
2.	Layanan Pengaduan	3.08	76.92	B
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.32	82.95	A
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.43	85.71	A
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan	3.40	85.00	A

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U7)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
	Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan			
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.33	83.33	A
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.45	86.15	A
8.	Layanan Kepahlawanan	3.20	80.00	B
9.	Layanan Pengangkatan Anak	3.50	87.50	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.29	82.14	A
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.18	79.55	B
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.50	89.29	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.34	83.54	A
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.40	85.00	A
15	Layanan Penataan Desa	3.67	91.67	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.55	88.64	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.34	83.57	A
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.33	83.33	A
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.71	92.86	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.8 Hasil Pengukuran Terhadap Kualitas Sarana dan Pra Sarana (U8).

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas mutu layanan aspek U8 yaitu berkenaan dengan “Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kualitas Sarana dan Pra Sarana” diperoleh hasil nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan 3,15 dan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM): 78,77 %, Dengan demikian maka penilaian dan persepsi pengguna dan penerima manfaat layanan terhadap aspek Dalam Pelayanan Terkait Kualitas Sarana dan Pra Sarana” yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinilai dengan **“Baik”**.

Tabel 3.1.8

Berikut Hasil Pengukuran Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek “Kualitas Sarana dan Pra Sarana”. Pada Unit Layanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U8)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.02	75.62	B
2.	Layanan Pengaduan	2.77	69.23	B
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.09	77.27	B
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.21	80.36	B
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.20	80.00	B
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.00	75.00	B
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.36	83.92	A
8.	Layanan Kepahlawanan	3.40	85.00	A
9.	Layanan Pengangkatan Anak	3.50	87.50	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.00	75.00	B
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.00	75.00	B
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.50	87.50	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.15	78.66	B
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	2.80	70.00	B
15	Layanan Penataan Desa	3.50	87.50	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.27	81.82	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.14	78.57	B
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	2.88	71.88	B
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.00	75.00	B

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.9 Hasil Pengukuran Terhadap Penanganan Pengaduan (U9).

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas mutu layanan aspek U9 yaitu berkenaan dengan “Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Penanganan Pengaduan” diperoleh hasil nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan 3,70 dan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM): 92,45 %, Dengan demikian maka penilaian dan persepsi pengguna dan penerima manfaat layanan terhadap aspek “Dalam Pelayanan Terkait Penanganan Pengaduan”. yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinilai dengan **“Sangat Baik”**.

Tabel 3.1.9

Berikut Hasil Pengukuran Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek “Penanganan Pengaduan”. Pada Unit Layanan Dinas Sosial dan Pembedayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U9)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.60	90.06	A
2.	Layanan Pengaduan	3.31	82.69	A
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.86	96.59	A
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.64	91.07	A
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.60	90.00	A
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	3.61	90.28	A
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.80	95.07	A
8.	Layanan Kepahlawanan	4.00	100	A
9.	Layanan Pengangkatan Anak	4.00	100	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	3.50	87.50	A
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.91	97.73	A
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.79	94.64	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.66	91.46	A
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.70	92.50	A
15	Layanan Penataan Desa	3.83	95.83	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.91	97.73	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.74	93.57	A
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.71	92.71	A
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.93	98.21	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

3.1.10 Hasil Pengukuran Terhadap Keamanan dan Kenyamanan (U10).

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas mutu layanan aspek U10 yaitu berkenaan dengan “Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Keamanan dan Kenyamanan” diperoleh hasil nilai rata-rata pertimbangan (NRR) per unsur layanan 3,18 dan nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM): 79,59 %, Dengan demikian maka penilaian dan persepsi pengguna dan penerima manfaat layanan terhadap aspek “Dalam Pelayanan Terkait Keamanan Kenyamanan”. yang diberikan oleh Dinas

Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dinilai dengan “**Baik**”.

Tabel 3.1.10

Berikut Hasil Pengukuran Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek “keamanan dan kenyamanan”. Pada Unit Layanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No	Pemberian Layanan	NRR Per Unsur Layanan (U10)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan Per Unsur
1.	Layanan Umum	3.06	76.40	B
2.	Layanan Pengaduan	3.08	76.92	B
3.	Layanan Rehabilitasi Sosial Disabilitas dan Lanjut Usia	3.23	80.68	B
4.	Layanan Rehabilitasi Sosial Anak	3.14	78.57	B
5.	Layanan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Pemulangan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan	3.20	80.00	B
6.	Layanan Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial	2.94	73.61	B
7.	Layanan Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat	3.34	83.45	A
8.	Layanan Kepahlawanan	3.20	80.00	B
9.	Layanan Pengangkatan Anak	3.33	83.33	A
10	Layanan Pengolahan Data dan Pengelolaan Fakir Miskin	2.79	69.64	B
11	Layanan Bantuan Kebencanaan	3.09	77.27	B
12	Layanan Kerjasama dan Kelembagaan Desa	3.43	85.71	A
13	Layanan Teknologi Tepat Guna	3.15	78.86	B
14	Layanan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa	3.10	77.50	B
15	Layanan Penataan Desa	3.83	87.50	A
16	Layanan Keuangan dan Aset Desa	3.27	81.82	A
17	Layanan Administrasi Pemerintahan Desa	3.26	81.43	A
18	Layanan Panti Sosial Bina Serumpun	3.17	79.17	B
19	Layanan Panti Sosial Bina Laras Hijrah	3.50	87.50	A

Sumber data : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan di atas maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut ;

1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 19 Unsur Pelayanan Berdasarkan Peraturan Kemenpan Nomor 14 Tahun 2017 memuat 19 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:
 - a. Persyaratan Pelayanan;
 - b. Kemudahan Prosedur Layanan;
 - c. Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan;
 - d. Biaya/Tarif Pelayanan;
 - e. Kesesuaian Antara Produk Layanan Yang Diberikan dengan Yang Diinformasikan;
 - f. Kompetensi atau Kemampuan Petugas;
 - g. Kesopanan dan Keramahan Petugas di Dalam Memberikan Pelayanan Publik;
 - h. Kualitas Sarana dan Pra Sarana;
 - i. Penanganan Pengaduan.
 - j. Keamanan dan Kenyamanan

Tabel 3.1 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
Jumlah Nilai Per Unsur	2.010	1.994	1.948	2.278	1.992	2.026	2.056	1.941	2.278	1.961	
NRR Per Unsur = $\frac{\text{Jml Per Unsur}}{\text{Jml Kuesioner yg Terisi}}$	3.26	3.24	3.16	3.70	3.23	3.29	3.34	3.15	3.70	3.18	
NIK IKM Per Unsur = $\frac{\text{NRR Per Unsur}}{4} \times 100\%$	81.57	80.93	79.06	92.45	80.84	82.22	83.44	78.77	92.45	79.59	
Mutu Pelayanan Per Unsur	A	B	B	A	B	A	A	B	A	B	
NRR	0.23	0.23	0.22	0.26	0.23	0.23	0.24	0.22	0.26	0.23	

URAIAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN										KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071											
IKM Unit Pelayanan											83.13
Mutu Pelayanan											A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik										

Sumber : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 19 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 83,13** Dengan angka indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan sosial dan pemberdayaan masyarakat desa ini berada dalam mutu pelayanan kategori **“SANGAT BAIK”**.

Tabel 3.2
Nilai Rata-Rata (NRR) dan
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	IKM	Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	3.26	81.57	A
U2	Kemudahan Prosedur Layanan	3.24	80.93	B
U3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.16	79.06	B
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.70	92.45	A
U5	Kesesuaian Antara Produk Layanan Yang Diberikan dengan Yang Diinformasikan	3.23	80.84	B
U6	Kompetensi atau Kemampuan Petugas	3.29	82.22	A
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas di Dalam Memberika Pelayanan Publik	3.34	83.44	A
U8	Kualitas Sarana dan Pra Sarana;	3.15	78.77	B
U9	Penanganan Pengaduan	3.70	92.45	A

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	IKM	Mutu
U10	Keamanan dan Kenyamanan	3.18	79.59	B

Sumber : Data olahan terhadap hasil pengisian angket/kuesioner Periode Januari s.d Juni 2026

Dari Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif Pelayanan (rata-rata 3,70), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kemudahan Prosedur Layanan (rata-rata 3,15). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif Pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan yang sudah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata 83,13 % menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut pada umumnya sangat baik dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 10 (sepuluh) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan **“Sangat Baik”**.

Demi proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-10 unsur pelayanan di atas harus tetap dilakukan pemantauan dalam menjaga mutu kualitas pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

- Hasil analisis univariat dimensi nilai rata-rata tertimbang (NRR) per unsur pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu bahwa kualitas mutu pelayanan dasar yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berkisar di antara 81,26 – 100 yaitu berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **“SANGAT BAIK”**;

3. Hasil analisis bivariat dimensi aspek masukan dan saran terhadap kualitas mutu dari 19 pelayan dasar yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terdapat beberapa aspek yang mendapatkan saran dari pengguna dan penerima manfaat layanan, adapun aspek layanan yang mendapatkan tanggapan dari publik diantaranya terkait aspek U6 terkait Kompetensi atau Kemampuan Petugas, dimana pengguna dan penerima manfaat dari 19 layanan dasar Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menilai perlu untuk ditingkatkan; U2 yaitu berkenaan dengan Kemudahan Prosedur Layanan, dimana publik menilai untuk ditingkatkan; kemudian dari aspek kemudian pada aspek U8 yakni terkait Kualitas Sarana dan Pra Sarana juga menjadi masukan dari pengguna dan penerima manfaat layanan yang memberikan penilaian agar untuk ditingkatkan dan dilengkapi, yang dapat diakses oleh masyarakat.

4.2 REKOMENDASI

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan mutu pelayanan dan kesuaian persyaratan pelayanan;
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan.



**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS SOSIAL & PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Periode Survei : Januari s.d Juni 2026**

HASIL SKM / NILAI IKM :

83,13

MUTU PELAYANAN :

A

KINERJA UNIT PELAYANAN :

SANGAT BAIK

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN
PUBLIK KAMI AGARTERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**