

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2025**



**DINAS SOSIAL PROVINSI GORONTALO  
TAHUN 2025**

# **DAFTAR ISI**

## **LAPORAN**

## **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

## **DAFTAR ISI**

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 1.5 Penentuan Jumlah Responden

### **BAB II**

#### **ANALISIS DATA SKM**

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

### **BAB IV**

#### **KESIMPULAN**

#### **LAMPIRAN**

- 1. Kuesioner
- 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Sosial Provinsi Gorontalo menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Sosial Provinsi Gorontalo. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada Aplikasi [skm.gorontaloprov.go.id](http://skm.gorontaloprov.go.id) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Sosial Provinsi Gorontalo yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (Sebelas) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 500 orang dan sampel sebanyak 229 responden.

## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 229 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR               | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki               | 54     | 23.6%      |
|    |               | Perempuan               | 175    | 76.4%      |
| 2  | Pendidikan    | Tidak Sekolah           | 0      | 0%         |
|    |               | SD/Sederajat            | 21     | 9.2%       |
|    |               | SMP/Sederajat           | 52     | 22.7%      |
|    |               | SMA/Sederajat           | 131    | 57.2%      |
|    |               | D1/D2/D3                | 0      | 0%         |
|    |               | D4/S1                   | 25     | 10.9%      |
|    |               | S2                      | 0      | 0%         |
|    |               | S3                      | 0      | 0%         |
|    |               |                         |        |            |
|    |               |                         |        |            |
| 3  | Pekerjaan     | ASN                     | 6      | 0.2%       |
|    |               | TNI                     | 0      | 0%         |
|    |               | POLRI                   | 0      | 30%        |
|    |               | Swasta                  | 12     | 5.2%       |
|    |               | Wirausaha               | 57     | 24.9%      |
|    |               | Ibu Rumah Tangga        |        |            |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa       |        |            |
|    |               | Petani/Nelayan          |        |            |
|    |               | Pekerja Lepas/Freelance |        |            |
|    |               | Pensiunan               |        |            |
|    |               | Lainnya                 | 154    | 67.2%      |

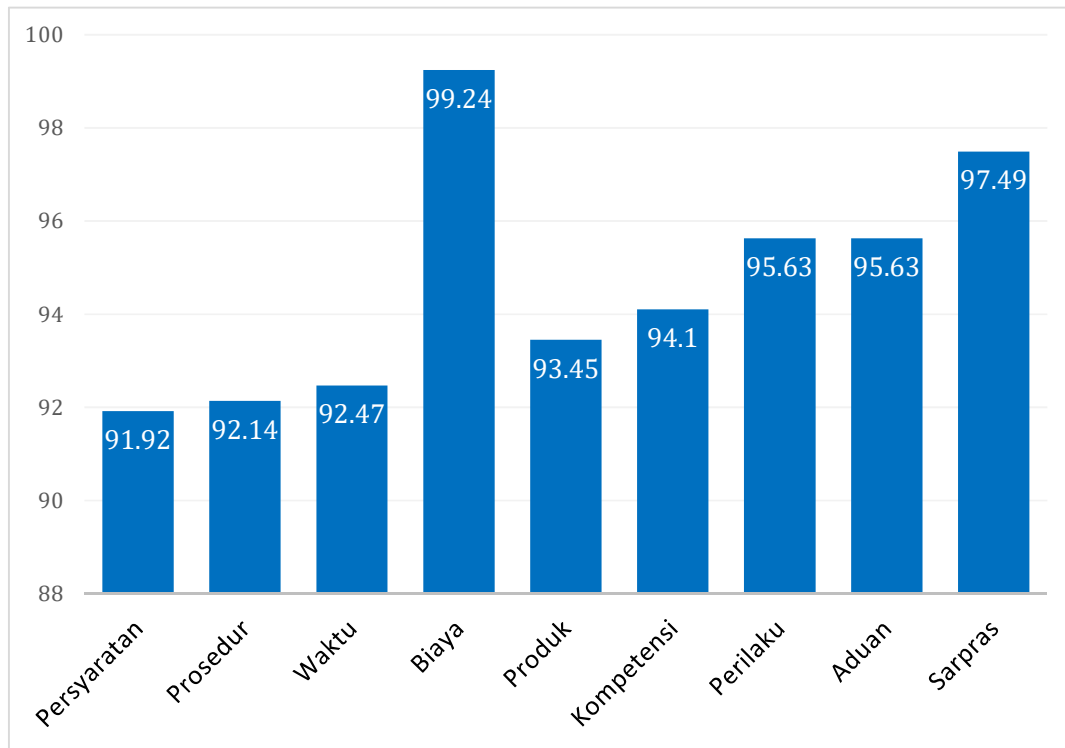
|   |                                |                         |     |       |
|---|--------------------------------|-------------------------|-----|-------|
|   |                                |                         |     |       |
| 4 | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 223 | 99.4% |
|   |                                | Disabilitas             | 6   | 0.6%  |
|   |                                |                         |     |       |
| 5 | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 6   | 100%  |
|   |                                | Disabilitas Intelektual | 0   | 0%    |
|   |                                | Disabilitas Mental      | 0   | 0%    |
|   |                                | Disabilitas Sensorik    | 0   | 0%    |
|   |                                |                         |     |       |

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

| No. | Jenis Layanan                                                      | Jumlah Respon<br>den | Persyar<br>atan | Prosedur | Waktu | Biaya | Produk | Kompetensi | Perila<br>ku | Aduan | Sarpras | IKM Per<br>Jenis<br>Layanan |
|-----|--------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|----------|-------|-------|--------|------------|--------------|-------|---------|-----------------------------|
| 1.  | Layanan Data dan Informasi                                         | 110                  | 94.09           | 93.86    | 93.18 | 98.86 | 93.64  | 94.77      | 95.45        | 96.14 | 97.50   | 95.28                       |
| 2.  | Layanan Pemberian Rekomendasi PUB & UGB                            | 21                   | 88.10           | 88.10    | 88.10 | 100   | 88.10  | 89.29      | 94.05        | 92.86 | 94.05   | 91.41                       |
| 3   | Layanan Resos Dasar Lansia dalam Panti                             | 16                   | 93.75           | 90.63    | 95.31 | 98.44 | 98.44  | 96.88      | 96.88        | 96.88 | 96.44   | 96.18                       |
| 4   | Layanan Pengakatan Anak melalui Masyarakat                         | 17                   | 86.76           | 88.24    | 92.65 | 100   | 92.65  | 89.71      | 94.12        | 75.59 | 98.53   | 93.18                       |
| 5   | Layanan Pengangkatan anak dalam Lembaga / Panti Asuhan Sosial Anak | 15                   | 86.67           | 90       | 86.67 | 100   | 91.67  | 93.33      | 95           | 93.33 | 98.33   | 92.78                       |
| 6   | Layanan Disabilitas Dalam Panti                                    | 19                   | 90.79           | 90.97    | 92.11 | 98.68 | 94.74  | 94.74      | 96.05        | 97.37 | 100     | 95.03                       |

|                      |                               |    |              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------|-------------------------------|----|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 7                    | Layanan<br>Kelompok<br>Rentan | 31 | 91.94        | 93.55 | 94.35 | 100   | 94.35 | 95.97 | 97.58 | 95.16 | 96.77 | 95.52 |
| Rerata IKM Per Unsur |                               |    | 91.92        | 92.14 | 92.47 | 99.24 | 93.45 | 94.10 | 95.63 | 95.63 | 97.49 | 94.67 |
| IKM Unit Layanan     |                               |    | <b>94.67</b> |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Mutu Unit Layanan    |                               |    | <b>A</b>     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan Prosedur Layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 91.92. Selanjutnya Prosedur Layanan yang mendapatkan nilai 92.14 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dan Prosedur Layanan harus lebih banyak di sosialisasikan agar kedepannya lebih bisa di pahami oleh pengguna layanan.

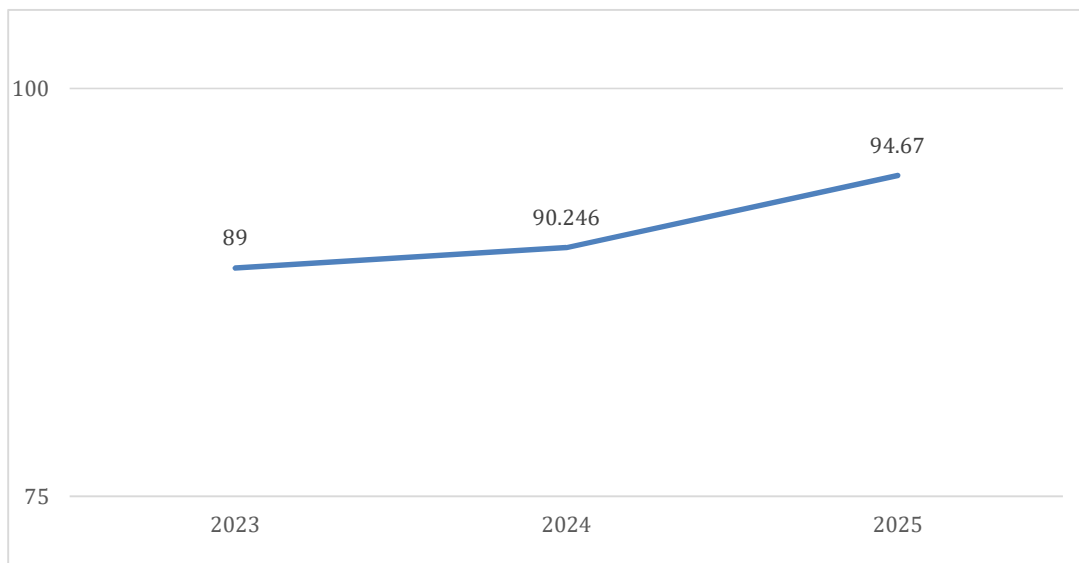
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan sosialisasi terhadap persyaratan layanan dan Prosedur layanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami

susun untuk perbaikan layanan kedepan

| No | Unsur              | Rencana Tindak Lanjut                                               | Waktu                | Penanggung Jawab                         |
|----|--------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------|
| 1  | <b>Persyaratan</b> | Melaksanakan Sosialisasi dan Publikasi terhadap Persyaratan Layanan | <b>Februari 2026</b> | <b>Sekretariat/ Umum dan Kepegawaian</b> |
| 2  | <b>Prosedur</b>    | Melaksanakan Sosialisasi dan Publikasi terhadap Prosedur Layanan    | <b>Februari 2026</b> | <b>Sekretariat/ Umum dan Kepegawaian</b> |

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial Provinsi Gorontalo dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Provinsi Gorontalo telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**

#### **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial Provinsi Gorontalo periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b>   |
|-----------|------------------------------------------|--------------|
| 1         | Persyaratan                              | <b>91,75</b> |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | <b>89,15</b> |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | <b>87,55</b> |
| 4         | Biaya/Tarif                              | <b>99,46</b> |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | <b>88,93</b> |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | <b>87,76</b> |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | <b>88,35</b> |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <b>95,03</b> |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | <b>84,05</b> |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Sosial Provinsi Gorontalo telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                  | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)                                              | Dokumentasi Kegiatan                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 1.1 Melakukan Perbaikan Secara Berkala bagi fasilitas sarana Prasarana | Sudah                                          | Bagian umum dan kepegawaian menganggarkan perbaikan fasilitas Fron Office                                                            |    |
|    | 1.2 Sapras Kelompok Rentan                                             | Sudah                                          | Telah diperbaharui Guiding Blokc dan untuk Toilet Khusus, Ruang bermain Anak dan Ruang Laktasi diusulkan pada APBD-P                 |    |
| 2  | Pelaksanaan Bimbingan Konseling bagi Petugas Layanan                   | Sudah                                          | Bimbingan Konseling Petugas Layanan yang dilaksanakan oleh Bidang Teknis Melalui Rakor Program                                       |   |
| 3  | Pelaksanaan Bimbingan bagi Petugas Layanan                             | Sudah                                          | Bimbingan Petugas Layanan yang dilaksanakan oleh Bidang Teknis Melalui Rakor Program agar pemahaman pemberian layanan lebih terarah. |  |

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 229 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial Provinsi Gorontalo di tahun 2025. Layanan Data dan Informasi menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 110 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.67. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial Provinsi Gorontalo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan dan Prosedur Layanan
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Sosial Provinsi Gorontalo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Gorontalo, 05 Desember 2025

**Kepala Dinas**



**Sagita Wartabone, ST.MM**

Pembina Utama Muda

NIP197112052002122006

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner (aplikasi [skm.gorontaloprov.go.id](http://skm.gorontaloprov.go.id))

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

2/13

**LAYANAN**  
Pilih waktu Anda mengakses layanan.

Tanggal  
2025-12-03

Jam  
08.00 - 12.00

BackNext

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

3/13

**BIODATA RESPONDEN**  
Isi data diri Anda (tanda \* wajib diisi).

Nama  
Nama

Usia \*  
Usia

Jenis Kelamin \*  
Laki-laki

Pendidikan \*  
Pilih Pendidikan

Pekerjaan \*  
Pilih Pekerjaan

BackNext

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

4/13

**1) Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?**  
Pilih Jawaban Yang Sesuai

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

BackNext

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

5/13

**2) Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**  
Pilih Jawaban Yang Sesuai

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah

BackNext

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

6/13

**3) Bagaimana pemahaman saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**  
Pilih Jawaban Yang Sesuai

Tidak cepat

Kurang cepat

Cepat

Sangat cepat

BackNext

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

7/13

**4) Bagaimana pemahaman saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?**  
Pilih Jawaban Yang Sesuai

Sangat mahal

Cukup mahal

Murah

Gratis

BackNext

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

8/13

**5) Bagaimana pemahaman saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**  
Pilih Jawaban Yang Sesuai

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

BackNext

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

9/13

**6) Bagaimana pemahaman saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?**  
Pilih Jawaban Yang Sesuai

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten

BackNext


**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

10/13

7) Bagaimana pemahaman saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Pilih Jawaban Yang Sesuai


  
Tidak sopan dan tidak ramah


  
Kurang sopan dan kurang ramah


  
Sopan dan ramah


  
Sangat sopan dan sangat ramah

Back

Next


**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

11/13

8) Bagaimana pemahaman saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Pilih Jawaban Yang Sesuai


  
Buruk


  
Cukup


  
Baik


  
Sangat baik

Back

Next


**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

12/13

9) Bagaimana pemahaman saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Pilih Jawaban Yang Sesuai


  
Tidak ada


  
Ada tapi tidak berfungsi


  
Berfungsi kurang maksimal


  
Dikelola dengan baik

Back

Next


**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS SOSIAL

13/13

Masukan dan saran

Back

Kirim

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

