

Dinas Sosial
Kota Blitar



LAPORAN AKHIR

ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS SOSIAL KOTA BLITAR



2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Sasaran.....	5
1.5 Ruang Lingkup	6
1.6 Keluaran yang Diharapkan.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kualitas Pelayanan Publik	9
2.2. Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kota Blitar	14
BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR	28
3.1 Aspek Geografis	29
3.2 Aspek Demografis.....	31
3.2.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan.....	32
3.2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	32
3.3 Kemiskinan	35
BAB IV METODE PENELITIAN	36
4.1. Sumber Data.....	37



4.2. Langkah Penelitian.....	37
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Karakteristik Responden	42
5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	43
5.3 Kritik, Masukan dan Saran Terhadap Pelayanan Dinas Sosial.....	55
5.4 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar pada Tahun 2022 dan 2023	55
BAB VI PENUTUP	58
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Rekomendasi.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kecamatan dan Luas Daerah Kota Blitar	30
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kota Blitar Tahun 2022.....	32
Tabel 3.4 Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Persentase Penduduk Miskin di Kota Blitar, 2015-2022.....	35
Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	40
Tabel 5.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023.....	44
Tabel 5. 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2022 dan Tahun 2023.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Blitar	27
Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar.....	29
Gambar 3.2 Piramida Penduduk Kota Blitar	34
Gambar 3.3 Garis Kemiskinan di Kota Blitar Tahun 2015-2022	35
Gambar 5.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 5.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	43
Gambar 5.3 Persepsi Responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan...	46
Gambar 5.4 Persepsi Responden terhadap Unsur Prosedur Pelayanan	47
Gambar 5.5 Persepsi Responden terhadap Unsur Waktu Pelayanan	48
Gambar 5.6 Persepsi Responden terhadap Unsur Tarif/Biaya Pelayanan	49
Gambar 5.7 Persepsi Responden terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	50
Gambar 5.8 Persepsi Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana ...	51
Gambar 5.9 Persepsi Responden terhadap Unsur Perilaku Pelaksana	52
Gambar 5.10 Persepsi Responden terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	53
Gambar 5.11 Persepsi Responden terhadap Unsur Sarana dan Prasarana ..	54
Gambar 6.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2022 - 2023	60



BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan 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 penyedia layanan dan penata layanan memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Berhasil atau tidaknya Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan. Hal tersebut sesuai dengan 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 yang mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan ketentuan mengenai pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, di mana



pada Pasal 1 menerangkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui performa pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat yang menjadi subyek penilai utama dikarenakan masyarakat merupakan pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dinas Sosial Kota Blitar merupakan salah satu institusi yang memberikan pelayanan di bidang sosial dan tugas pembantuan. Dinas Sosial Kota Blitar dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor sosial yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Dalam memberikan layanan yang prima kepada masyarakat, Dinas Sosial Kota Blitar melakukan survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi e-Sukma dan melakukan analisa hasil kompilasi data kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar. Pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi e-Sukma dimaksudkan untuk mengidentifikasi sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, serta sebagai dasar untuk perbaikan kualitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat kedepan. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini, diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Dinas Sosial Kota Blitar.



1.2 Dasar Hukum

Kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023 berlandaskan pada:

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

10. Peraturan Walikota Blitar Nomor 49 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kota Blitar.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja Dinas Sosial sebagai instansi penyelenggara layanan publik di Kota Blitar dalam bidang sosial.

Adapun tujuan dilaksanakannya kegiatan Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar;
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Sasaran dalam kegiatan Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023 adalah tersedianya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dengan mendapat

data pendapat dan penilaian masyarakat Kota Blitar tentang pelayanan publik yang telah diberikan. Sasaran responden dari kegiatan ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial Kota Blitar.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023 adalah pengambilan data dari e-Sukma dan menganalisis hasil indeks kepuasan masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar dari data e-Sukma.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Tahun 2023 adalah indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar yang terdokumentasi dalam bentuk laporan.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan pendahuluan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.



Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, serta tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Kota Blitar .

Bab III Gambaran Umum Kota Blitar, meliputi aspek geografis dan aspek demografis Kota Blitar.

Bab IV Metode Penelitian, meliputi sumber data, penentuan ukuran dan teknik pengambilan sampel serta langkah penelitian.

Bab V Hasil dan Pembahasan, meliputi karakteristik responden, hasil survei kepuasan Masyarakat, kritik, masukan dan saran, serta perbandingan indeks kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial tahun 2022 dan 2023.

Bab IV Penutup, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didefinisikan karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan masyarakat setempat. Sehingga dapat didefinisikan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (Khasanah, 2022).

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat (Khasanah, 2022).

Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa 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. Tolak ukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus memperhatikan aspek transparansi terhadap informasi yang akuntabilitas dan didukung oleh sarana-prasarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

2.2. Survei Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan masyarakat yang sering kali disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan tersebut jika tidak ditangani dapat menimbulkan dampak buruk pada pemerintah karena dapat mengurangi tingkat kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan agar dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan sasaran sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut.

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;

4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survei), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, Survei Kepuasan Masyarakat harus memenuhi 9 unsur meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Tarif/biaya

Tarif/biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kota Blitar

Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang sosial yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sosial mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang sosial yang

menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Dinas Sosial melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan di bidang sosial berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kebijakan di bidang sosial;
- c. Pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang sosial;
- d. Penyelenggaraan urusan administrasi pemerintahan bidang sosial serta dan pelayanan umum di bidang sosial;
- e. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan perlindungan dan jaminan sosial;
- f. Penyusunan dan pelaksanaan pemberdayaan sosial;
- g. Perumusan, pelaksanaan, monitoring serta evaluasi kebijakan rehabilitasi sosial;
- h. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan perlindungan sosial bagi korban bencana alam dan sosial;
- i. Penyusunan kebijakan dan pengelolaan taman makam pahlawan;
- j. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan, dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan dan pelaksanaan tugas dinas;
- k. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan bekerja di lingkungan kantor;



- l. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang sosial sesuai dengan kewenangan Daerah;
- m. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- n. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- o. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- p. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang sosial;
- q. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan bidang sosial secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;
- r. Pelaksanaan koordinasi, monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas bidang sosial; dan
- s. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Kota Blitar dipimpin oleh Kepala Dinas dibantu oleh Sekretariat yang membawahi Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian dan 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Bidang Pemberdayaan Sosial dan Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial serta Kelompok Jabatan Fungsional. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Walikota.

Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan administrasi perencanaan, pengkoordinasian program kerja unit kerja, pengelolaan administrasi umum, rumah tangga, administrasi kepegawaian, kearsipan dan administrasi keuangan dilingkungan Dinas. Untuk menjalankan tugas tersebut, Sekretariat menyelenggarakan fungsi sebagai berikut.

- a. Pengkoordinasian perumusan kebijakan teknis urusan sosial berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah daerah;
- b. Pengkoordinasian dan penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja unit kerja secara terpadu;
- c. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis serta penyusunan program/kegiatan Sekretariat;
- d. Fasilitasi dan pengkoordinasian penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing bidang dan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- e. Pengkoordinasian dan penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Kinerja Tahunan (RKT);
- f. Pengkoordinasian dan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);



- g. Pengkoordinasian penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Pengkoordinasian dan fasilitasi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi bidang-bidang di lingkungan Dinas;
- i. Pengkoordinasian pengusulan penataan organisasi, pelaksanaan tata laksana serta mekanisme kerja perangkat daerah dan fasilitasi pengusulan produk hukum lainnya;
- j. Penyelenggaraan, pembinaan, fasilitasi dan pengendalian pelayanan administrasi umum, kepegawaian, kearsipan, barang milik daerah daerah dan penatausahaan keuangan;
- k. Pengkoordinasian dan fasilitasi tugas-tugas keprotokolan dan kehumasan;
- l. Pengkoordinasian dan fasilitasi pengelolaan urusan rumah tangga dan tata usaha Dinas;
- m. Fasilitasi penyusunan Penetapan Kinerja (PK) dan Perubahan Penetapan Kinerja;
- n. Pengkoordinasian perlengkapan, dan fasilitasi prasarana, pengelolaan sarana keamanan kantor dan administrasi penyelenggaraan rapat-rapat dinas;
- o. Pengkoordinasian dan pelaksanaan penatausahaan keuangan;
- p. Fasilitasi pelaksanaan perbendaharaan belanja;
- q. Fasilitasi pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah;



- r. Fasilitasi pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- s. Fasilitasi pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- t. Pengkoordinasian dan fasilitasi penyusunan laporan dan kinerja pelaksanaan urusan pemerintah;
- u. Pengkoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pengaduan masyarakat di urusan sosial;
- v. Fasilitasi pelaksanaan pengukuran pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- w. Pengkoordinasian penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- x. Fasilitasi pelaksanaan Sistem Pengendalian intern Pemerintah (SPIP);
- y. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan Dinas Sosial secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah; dan
- z. Pelaksanaan tugas kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian sebagaimana menjalankan tugas sebagai berikut:



- a. Menyiapkan dan menganalisa data sebagai bahan perumusan kebijakan operasional di bidang administrasi umum, keuangan, kepegawaian dan penatausahaan barang;
- b. Mengumpulkan dan menganalisa data sebagai bahan koordinasi dan pembinaan administrasi umum, keuangan, kepegawaian dan penatausahaan barang;
- c. Menyusun dan melaksanakan rencana program dan/atau kegiatan Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian;
- d. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan administrasi umum, penatausahaan barang, kepegawaian dan pengelolaan keuangan serta pertanggungjawaban keuangan;
- e. Melakukan penatausahaan keuangan Dinas dan pengelolaan urusan gaji pegawai Dinas, serta verifikasi surat pertanggungjawaban (SPJ);
- f. Penyiapan usulan pejabat pengelola keuangan di lingkup Dinas;
- g. Melaksanakan dan mengelola surat-menyurat dan tata kearsipan;
- h. Melaksanakan dan mengelola urusan rumah tangga, protokoler, upacara dan rapat dinas;
- i. Pengelolaan administrasi perjalanan dinas;
- j. Pelaksanakan urusan keamanan, kebersihan dan tata laksana;
- k. Melaksanakan dan pengendalian tata usaha pengadaan, pencatatan, penyimpanan, pendistribusian, perawatan barang inventaris atau asset perangkat daerah sesuai ketentuan yang berlaku;



- l. Melaksanakan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- m. Melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat urusan kebudayaan dan pariwisata;
- n. Menyusun, mengelola dan memelihara data administrasi kepegawaian dan tugas-tugas kehumasan;
- o. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- p. Pelaksanakan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- q. Melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- r. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas, pendataan hasil kerja serta menyusun pelaporan kinerja administrasi umum, keuangan, kepegawaian dan penatausahaan barang;
- s. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di



Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial. Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial menjalankan fungsi sebagai berikut.

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Penyusunan program/kegiatan di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial;
- c. Penyusunan dan pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang rehabilitasi sosial;
- d. Pelaksanaan rehabilitasi dan pelayanan sosial serta pembinaan lanjutan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial/Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial;
- e. Pelaksanaan pembinaan, koordinasi dan pengelolaan di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial;
- f. Pelaksanaan penyuluhan, bimbingan dan pengelolaan data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial/Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial
- g. Pemrosesan teknis perizinan/rekomendasi sesuai bidangnya;
- h. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial:
- i. Pembinaan, pengendalian dan pelaporan kinerja bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial; dan
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidangnya.



Bidang Pemberdayaan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemberdayaan Sosial mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang Pemberdayaan Sosial. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pemberdayaan Sosial menjalankan fungsi sebagai berikut.

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pemberdayaan sosial berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Menyusun program/kegiatan Bidang Pemberdayaan Sosial;
- c. Penyusunan dan pelaksanaan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pemberdayaan sosial;
- d. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial perorangan, keluarga, dan kelembagaan masyarakat;
- e. Pelaksanaan dan koordinasi pembinaan dan pengembangan potensi sumber kesejahteraan sosial;
- f. Pelaksanaan penyuluhan serta bimbingan sosial dalam rangka menumbuhkan kesadaran sosial dan partisipasi sosial masyarakat;
- g. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pemberdayaan sosial kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, dan restorasi sosial;



- h. Pelaksanaan pembinaan kesejahteraan sosial dalam rangka pelestarian nilai-nilai kejuangan, keperintisan dan kepahlawanan;
- i. Pencatatan/pendataan, pengaturan dan registrasi tanah makam pada Taman Makam Pahlawan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Fasilitasi dan pelaksanaan pengelolaan Taman Makam Pahlawan;
- k. Pelayanan pengangkatan serta pemakaman jenazah dan rangka jenazah (jenazah pahlawan, Veteran dan masyarakat lainnya) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- l. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi pengelolaan sumber dana bantuan sosial;
- m. Melaksanakan pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bidang Pemberdayaan Sosial;
- n. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi rekomendasi perijinan dan pengelolaan sumber dana sosial oleh masyarakat; dan
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dipimpin oleh Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang



Perlindungan dan Jaminan Sosial. Untuk melaksanakan tugas tersebut. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial menjalankan fungsi sebagai berikut.

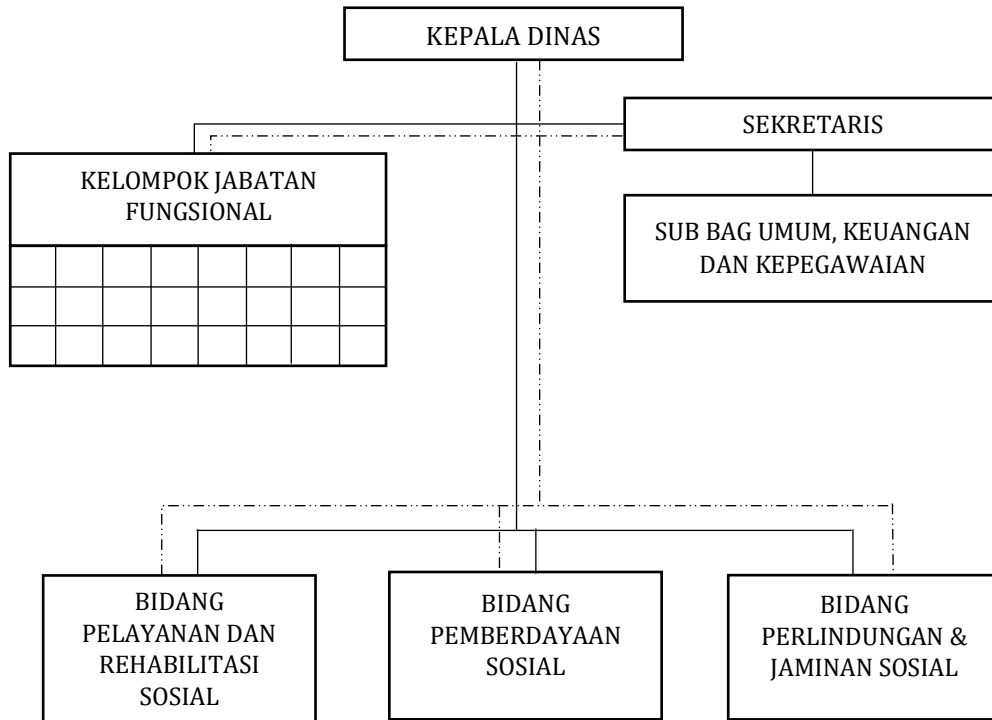
- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perlindungan dan jaminan sosial berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Penyusunan program/kegiatan di bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial;
- c. Penyusunan dan pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perlindungan dan jaminan sosial serta penanganan fakir miskin;
- d. Pelaksanaan kebijakan teknis penyelenggaraan bantuan, dan perlindungan kesejahteraan sosial bagi korban bencana, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), keluarga dan pekerja migran terlantar bermasalah sosial, orang telantar, serta jaminan sosial;
- e. Penyusunan pedoman penyelenggaraan bantuan dan perlindungan kesejahteraan sosial bagi korban bencana, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), keluarga dan pekerja migran terlantar bermasalah sosial, serta jaminan sosial;
- f. Pemberian bimbingan teknis penyelenggaraan bantuan dan perlindungan kesejahteraan sosial bagi korban bencana, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), keluarga dan pekerja migran terlantar bermasalah sosial, serta jaminan sosial;
- g. Pelaksanaan koordinasi teknis penyelenggaraan bantuan dan perlindungan kesejahteraan sosial bagi korban bencana, Penyandang

Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), keluarga dan pekerja migran terlantar bermasalah sosial, serta jaminan sosial;

- h. Pelaksanaan pengelolaan data fakir miskin cakupan kota;
- i. Pemberdayaan fakir miskin dan penanggulangan kemiskinan;
- j. Pelaksanaan fasilitasi bantuan sosial kesejahteraan keluarga dan pengembangan ekonomi masyarakat;
- k. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas di bidang perlindungan dan jaminan sosial;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dinas Sosial Kota Blitar membentuk Kelompok Jabatan Fungsional yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari beberapa Jabatan Fungsional dan terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya. Tugas dari Kelompok Jabatan Fungsional yaitu melakukan kegiatan sesuai dengan jenjang jabatan fungsional masing - masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang - undangan. Mengenai jenis, jenjang dan jumlah Jabatan Fungsional ditetapkan oleh Walikota berdasarkan kebutuhan dan beban kerja, sesuai peraturan perundang-undangan.

Berikut merupakan Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Blitar.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Blitar

Sumber : Peraturan Walikota Blitar Nomor 49 Tahun 2022



BAB III
GAMBARAN UMUM
KOTA BLITAR

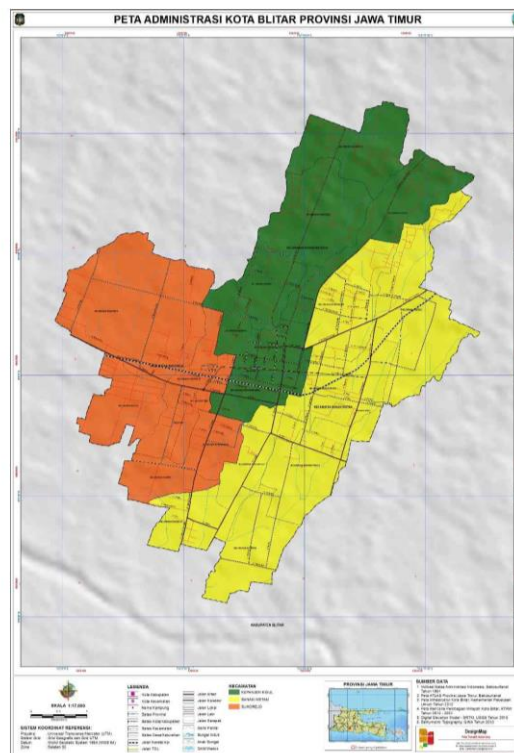
BAB III

GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR

3.1 Aspek Geografis

Secara astronomis Kota Blitar terletak antara $08^{\circ} 02'$ sampai $08^{\circ} 08'$ Lintang Selatan dan antara $112^{\circ} 15'$ sampai $112^{\circ} 28'$ Bujur Timur, kurang lebih sekitar 160 km ke arah Barat Daya dari Ibukota Provinsi Jawa Timur, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglegok
- Sebelah Timur : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- Sebelah Selatan : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
- Sebelah Barat : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar

Sumber: Pemerintah Kota Blitar

Wilayah Kota Blitar terdiri atas 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Kepanjenkidul, dan Kecamatan Sananwetan dengan 21 Kelurahan. Setiap kelurahan terbagi kedalam wilayah RW dan RT dimana terdapat 188 RW dan 651 RT dengan luas wilayah Kota Blitar yaitu 32,57 km². Hal ini menjadikan Kota Blitar menjadi kota terkecil kedua setelah Kota Mojokerto di Provinsi Jawa Timur (BPS Kota Blitar, 2023). Luas wilayah Kota Blitar berdasarkan kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Kecamatan dan Luas Daerah Kota Blitar

No	Kecamatan	Luas (km ²)
1.	Sukorejo	9.92
2.	Kepanjenkidul	10.50
3.	Sananwetan	12.15
Kota Blitar		32.57

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas wilayah sebesar 12,15 km², kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km², dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km².

Secara topografis wilayah Kota Blitar yang terletak diujung selatan Jawa Timur memiliki ketinggian 156 meter dari permukaan laut dan rata-rata kemiringan tanah 0 persen sampai 2 persen, kecuali pada daerah utara yang kemiringan lahannya berkisar yaitu 2 persen sampai 15 persen. Kedalaman tanah di wilayah Kota Blitar bervariasi, mulai dari 30 cm – 90 cm yang meliputi 71,5 persen dari luas wilayah. Urutan selanjutnya dengan kedalaman 60 cm – 90 cm meliputi 15,5 persen dan terkecil dengan kedalaman 30 cm – 60 cm meliputi areal 13 persen.

Jenis tanah yang terdapat di wilayah Kota Blitar yaitu tanah litosol dan regosol dengan tingkat kesuburan yang cukup baik akibat pengaruh dari debu vulkanik Gunung Kelud. Jenis tanah regosol berasal dari bahan vulkanis serta batuan endapan kapur, dimana tanah regosol yang ada di Kota Blitar berasosiasi dengan tanah litosol yang berasal dari batuan beku basis sampai intermedier.

Tekstur tanah terbesar berupa tekstur halus (85,3%) yang berarti bahwa tanah yang ada di wilayah Kota Blitar mempunyai kemampuan menahan atau mengikat air cukup besar. Sisanya adalah tekstur sedang yang meliputi 24,7% dari luas wilayah. Tekstur yang demikian kurang dapat menahan air, namun dilihat dari segi menyediakan unsur hara yang diperlukan tanaman, relatif lebih baik daripada tanah yang bertekstur halus.

3.2 Aspek Demografis

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun subyek dalam pembangunan. Sumber utama data kependudukan adalah sensus penduduk yang dilaksanakan setiap sepuluh tahun sekali. Penduduk Indonesia adalah semua orang yang berdomisili di wilayah teritorial Indonesia selama 12 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 12 bulan tetapi bertujuan menetap.

3.2.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan

Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap. Berikut jumlah penduduk Kota Blitar.

Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
	Laki-Laki	Perempuan	
Sukorejo	27.100	26.960	54.060
Kepanjenkidul	22.475	22.916	45.391
Sananwetan	29.377	29.730	59.107
Kota Blitar	78.952	79.606	158.558

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

Penduduk di Kota Blitar pada tahun 2022 mencapai 158.558 jiwa, yang terdiri dari 78.952 jiwa penduduk laki-laki dan 76.373 jiwa penduduk perempuan. Sebaran penduduk paling banyak berada pada Kecamatan Sananwetan dengan jumlah penduduk sebanyak 59.107 jiwa. Kemudian Kecamatan Sukorejo dengan jumlah penduduk sebanyak 54.060 jiwa. Sedangkan Kecamatan Kepanjenkidul merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit, yaitu sebanyak 45.391 jiwa.

3.2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur di Kota Blitar tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Kota Blitar Tahun 2022

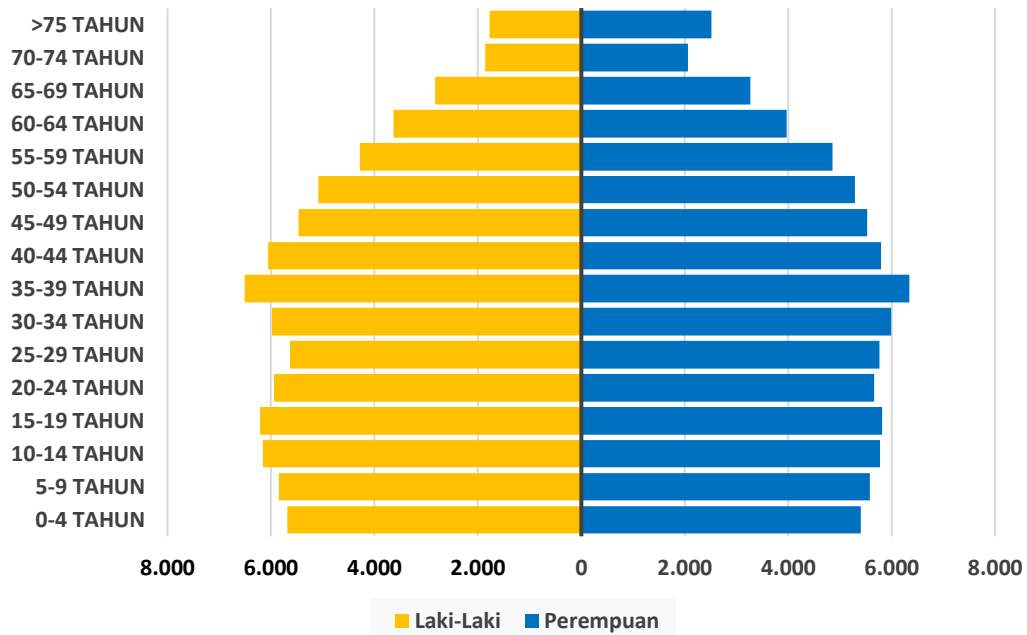
Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
0-4	5.680	5.404	11.084
5-9	5.854	5.574	11.428
10-14	6.154	5.776	11.930
15-19	6.212	5.817	12.029
20-24	5.939	5.659	11.598

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
25-29	5.628	5.768	11.396
30-34	5.987	5.990	11.977
35-39	6.508	6.340	12.848
40-44	6.051	5.796	11.847
45-49	5.472	5.522	10.994
50-54	5.085	5.287	10.372
55-59	4.282	4.859	9.141
60-64	3.637	3.969	7.606
65-69	2.829	3.268	6.097
70-74	1.863	2.066	3.929
>75	1.771	2.511	4.282
Kota Blitar	78.952	79.606	158.558

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023

Pada Tabel 3.3 diketahui bahwa masyarakat Kota Blitar didominasi oleh kelompok usia produktif (15-64 tahun) dengan jumlah penduduk sebanyak 109.909 jiwa, kemudian kelompok usia muda (0-14 tahun) dengan jumlah penduduk sebanyak 34.442 jiwa, dan kelompok usia lanjut (>65 tahun) dengan jumlah penduduk sebanyak 14.308 jiwa.

Berikut ini piramida penduduk di Kota Blitar tahun 2022 termasuk dalam tipe stationer (dewasa). Piramida ini menggambarkan negara atau daerah dengan pertumbuhan penduduk yang stabil. Dalam piramida penduduk dewasa, angka kelahiran (natalitas) dan angka kematian (mortalitas) cenderung seimbang.



Gambar 3.2 Piramida Penduduk Kota Blitar

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023

Piramida penduduk di Kota Blitar pada tahun 2022 termasuk dalam tipe ekspansif (muda) Piramida ini dikenal juga dengan sebutan piramida penduduk segitiga, kerucut, limas, atau piramida penduduk muda Ini tercermin dari pola piramida yang melebar di bagian bawah dan cembung di bagian tengah yang merupakan penduduk usia muda Karakteristik dari piramida ekspansif yaitu :

- Sebagian besar penduduk berusia muda;
- Penduduk lanjut usia relatif sedikit;
- Angka kelahiran lebih besar daripada angka kematian;
- Pertumbuhan penduduk sangat cepat;
- Rasio ketergantungan besar.

3.3 Kemiskinan

Pada tahun 2022 garis kemiskinan Kota Blitar sebesar Rp 517.363 meningkat 7,51 persen dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp 481.229. Garis kemiskinan di Kota Blitar dari tahun 2015-2022 terus mengalami peningkatan. Hal tersebut dilihat pada tabel berikut.



Gambar 3.3 Garis Kemiskinan di Kota Blitar Tahun 2015-2022

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023

Berlawanan dengan peningkatan garis kemiskinan, jumlah penduduk miskin di Kota Blitar mengalami penurunan dari 11,33 ribu orang menjadi 10,65 ribu orang.

Tabel 3.4 Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Persentase Penduduk Miskin di Kota Blitar, 2015-2022

Tahun	Garis Kemiskinan (Rupiah/Kapita/Bulan)	Jumlah Penduduk Miskin (Ribu)	Persentase Penduduk Miskin (%)
2015	338.532	10,04	7,29
2016	356.147	9,97	7,18
2017	383.021	11,22	8,03
2018	425.832	10,47	7,44
2019	456.778	10,10	7,13
2020	465.868	11,10	7,78
2021	481.229	11,33	7,89
2022	517.363	10,65	7,37

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2023



BAB IV
METODE PENELITIAN

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023 adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dari Aplikasi e-Sukma, data ini menyangkut pengalaman responden terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur dan laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.2. Langkah Penelitian

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan

Tahapan ini untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan, perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait.

2. Studi Literatur

Tahap ini adalah tahapan untuk mencari referensi teori-teori dan metodologi yang relevan dengan permasalahan yang ada.

3. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Laporan pendahuluan dilakukan untuk hasil awal yang disusun dari konsep Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar untuk sinkronisasi dengan Dinas Sosial Kota Blitar dan sebagai bahan dalam melakukan pembahasan pada pekerjaan selanjutnya.

4. Memperoleh data Survei Kepuasan Masyarakat dari Aplikasi e-Sukma

Data hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh dari Aplikasi e-Sukma.

5. Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

6. Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan *Microsoft Excel*. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

Sumber: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

Sumber: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.



Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

7. Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

8. Revisi/Penyempurnaan Laporan

Revisi dilakukan untuk membenahan data atau informasi yang kurang atau belum sesuai dengan kondisi pada Dinas Sosial Kota Blitar.

9. Penyerahan Laporan Hasil

Laporan hasil akhir yang telah disusun dari pihak jasa konsultan kemudian diserahkan ke Dinas Sosial Kota Blitar.



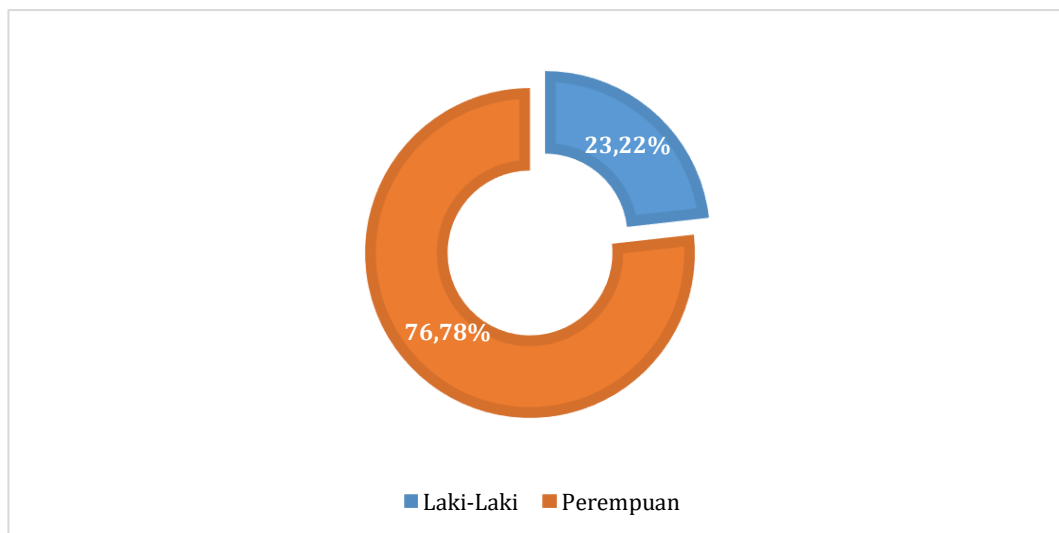
BAB V
HASIL DAN
PEMBAHASAN

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

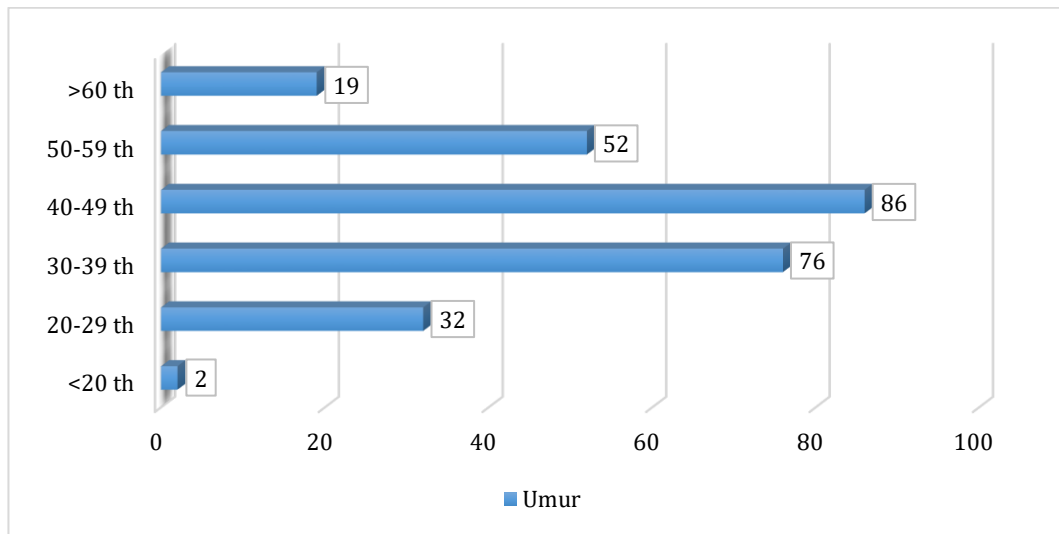
Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar dilaksanakan mulai dari bulan Januari hingga Oktober dan didapatkan responden sebanyak 267 responden dengan karakteristik yang beragam. Dari 267 responden tersebut, kemudian dianalisis berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia. Berikut hasil karakteristik responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 5.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar adalah perempuan. Jumlah responden perempuan sebesar 76,78 persen atau sebanyak 205 responden sedangkan jumlah responden laki-laki sebesar 23,22 persen atau sebanyak 62 responden.



Gambar 5.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar pada tahun 2023 adalah responden berusia 40-49 tahun yaitu sebesar 32,21 persen atau sebanyak 86 orang. Kemudian responden berusia 30-39 tahun sebesar 28,46 persen atau sebanyak 76 orang. Responden berusia 50-59 tahun sebesar 19,48 persen atau sebanyak 52 orang. Responden yang berusia 20-29 tahun yaitu sebesar 11,99 persen atau sebanyak 32 orang. Responden yang berusia >60 tahun sebesar 7,12 persen atau sebanyak 19 orang dan responden lainnya yang berusia <20 tahun yaitu sebesar 0,74 persen atau sebanyak 2 orang.

5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kepuasan responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem mekanisme dan prosedur;

- 3) Waktu pelayanan;
- 4) Keadilan mendapatkan pelayanan;
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 9) Sarana dan prasarana.

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar dilaksanakan mulai dari bulan Januari hingga Oktober dan didapatkan responden sebanyak 267 responden. Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NILAI INDEKS	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,26	81,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,24	81,00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,07	76,75	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,87	96,75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	79,50	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	81,75	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,34	83,50	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,76	94,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,22	80,50	Baik
	Indeks Kepuasan Masyarakat	3,32	83,10	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

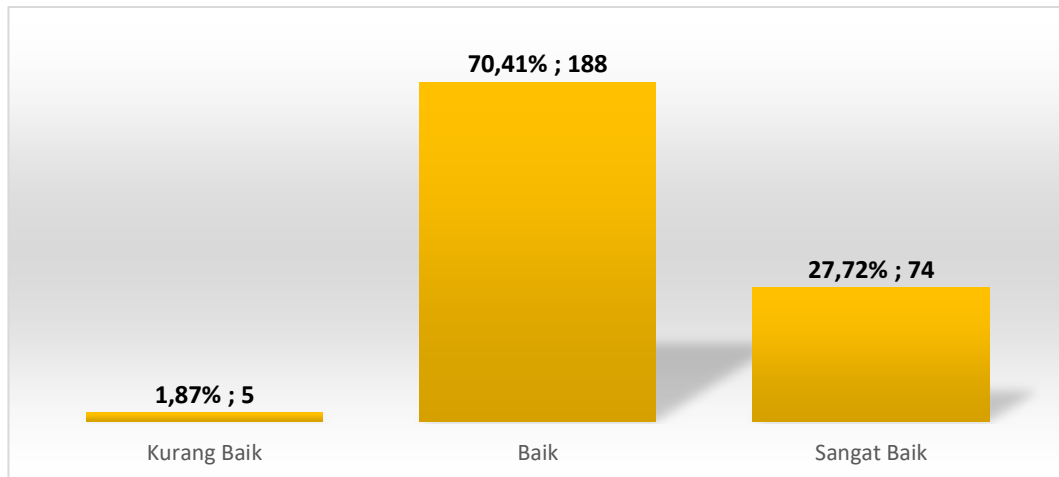
Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar sebesar 83,10 dengan mutu pelayanan Baik (B). Hal tersebut ditunjang oleh 2 (dua) unsur yang memiliki

predikat sangat baik yaitu unsur Tarif/Biaya Pelayanan (U4), dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8). Sedangkan 7 (tujuh) unsur lain memiliki predikat baik yaitu unsur Persyaratan (U1), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), unsur Waktu Pelayanan (U3), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), unsur Kompetensi Pelaksana (U6), unsur Perilaku Pelaksana (U7) serta unsur Sarana dan Prasarana (U9).

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat kontribusi terbesar dari unsur Tarif/Biaya Pelayanan yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 3,87 dengan. Hal tersebut ditunjang oleh fakta bahwa untuk mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial Kota Blitar tidak dikenakan biaya atau gratis. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah ialah unsur waktu pelayanan yaitu sebesar 3,07. Menurut sebagian responden, waktu pelayanan yang diberikan dirasa masih kurang cepat. Berdasarkan hasil survei, dijumpai beberapa keluhan dari penerima layanan Dinas Sosial Kota Blitar yang mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan terkait dengan kecepatan waktu pelayanan. Adanya perbaikan pada unsur waktu pelayanan merupakan salah satu harapan dari penerima layanan Dinas Sosial Kota Blitar.

a) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.



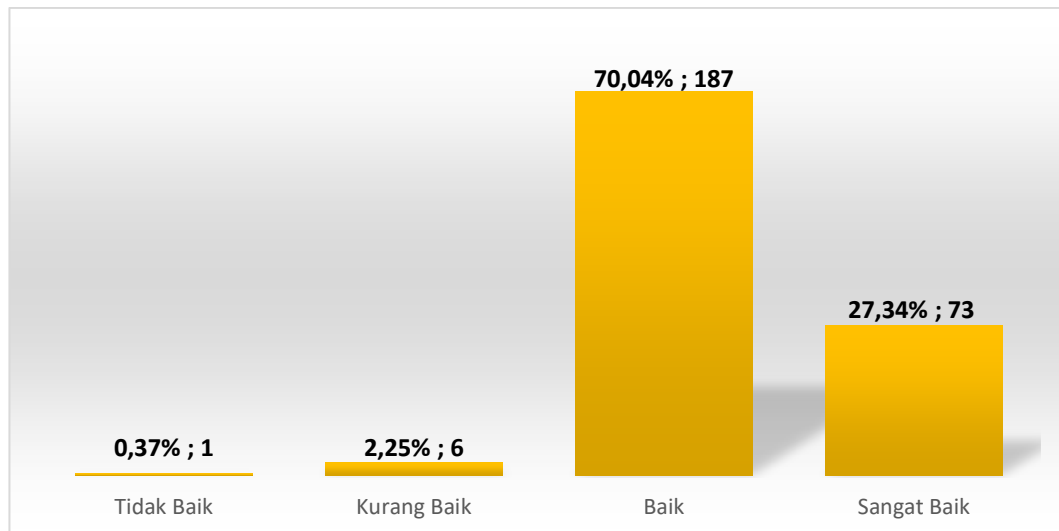
Gambar 5.3 Persepsi Responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa jawaban responden paling banyak menjawab Baik terkait kemudahan persyaratan pelayanan yaitu dengan presentase sebesar 70,41 persen atau sebanyak 188 responden. Kemudian responden yang memilih Sangat Baik sebesar 27,72 persen atau sebanyak 74 responden. Namun masih ada 5 responden (1,87 persen) yang memilih Kurang Baik dalam kemudahan mendapatkan informasi persyaratan pelayanan. Alasan responden menjawab kurang baik dikarenakan sebagian responden merasa kurang memahami informasi persyaratan layanan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur persyaratan layanan, perlu adanya papan informasi mengenai persyaratan pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat/penerima layanan Dinas Sosial Kota Blitar.

b) Prosedur Pelayanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.



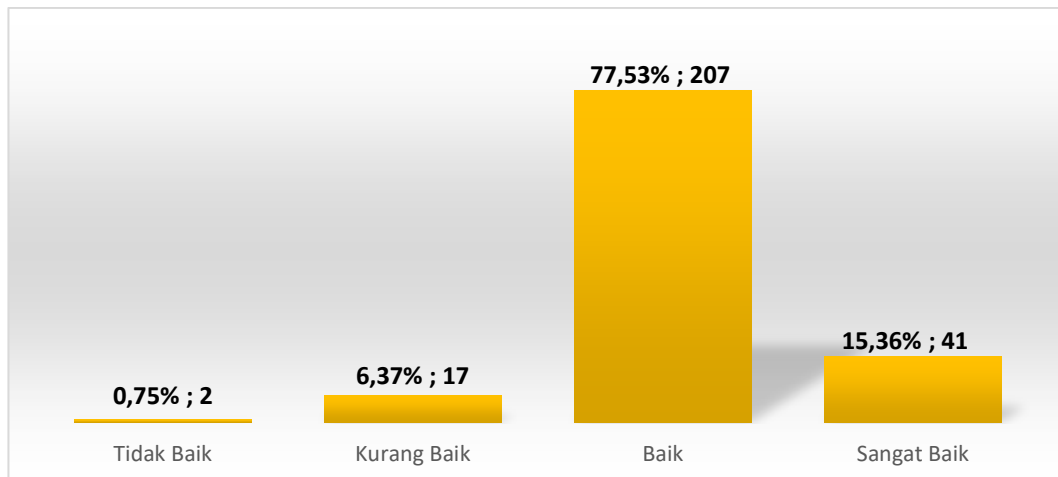
Gambar 5.4 Persepsi Responden terhadap Unsur Prosedur Pelayanan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa responden paling banyak menjawab Baik terkait kemudahan menjalankan prosedur pelayanan yaitu sebesar 70,04 persen atau sebanyak 187 responden. Kemudian responden yang memilih Sangat Baik sebesar 27,34 persen atau sebanyak 73 responden. Namun masih ada 6 responden (2,25 persen) memilih kurang baik, dan 1 responden (0,37 persen) yang memilih tidak baik terkait kemudahan menjalankan prosedur pelayanan. Alasan responden memilih tidak baik dan kurang baik dikarenakan alur prosedur pelayanan di Dinas Sosial kurang dijelaskan secara rinci. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur prosedur pelayanan, perlu adanya panduan/SOP pelayanan guna mempermudah masyarakat yang akan menggunakan layanan pada Dinas Sosial Kota Blitar.

c) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



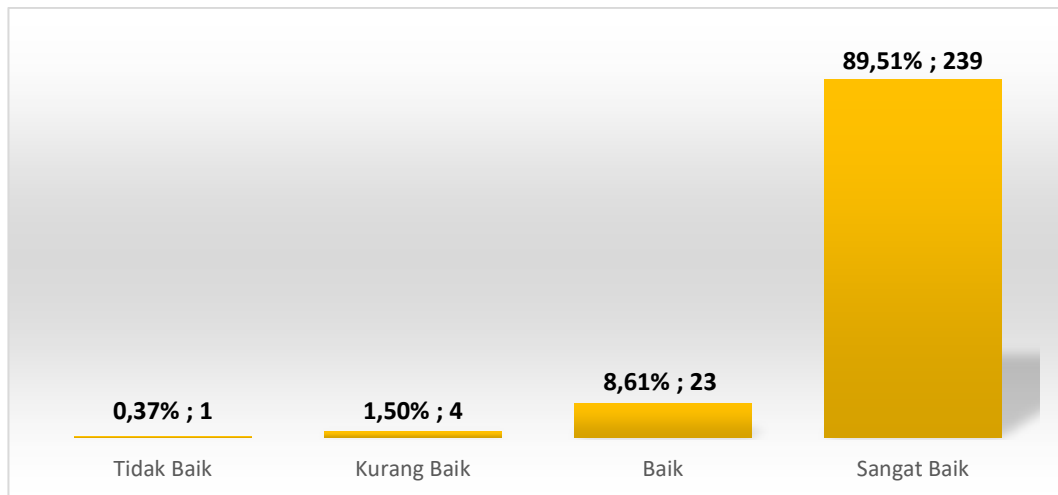
Gambar 5.5 Persepsi Responden terhadap Unsur Waktu Pelayanan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa jawaban responden yang paling banyak ialah Baik terhadap kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas yaitu sebesar 77,53 persen atau sebanyak 207 responden. Kemudian responden yang memilih Sangat Baik sebesar 15,36 persen atau sebanyak 41 responden. Namun masih ada 2 responden (0,75 persen) memilih tidak baik dan 17 responden (6,37 persen) yang memilih kurang baik terhadap kecepatan waktu pelayanan yang didapatkan pada pelayanan Dinas Sosial. Alasan responden memilih tidak baik dan kurang baik dikarenakan kecepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur waktu pelayanan, maka Dinas Sosial perlu mereview kembali SOP terkait waktu maksimal dalam seluruh proses layanan yang ada di Dinas Sosial Kota Blitar. Selain itu juga perlu adanya

pelatihan petugas pelayanan mengenai standar penyelesaian pelayanan pada Dinas Sosial Kota Blitar.

d) Tarif/Biaya Pelayanan



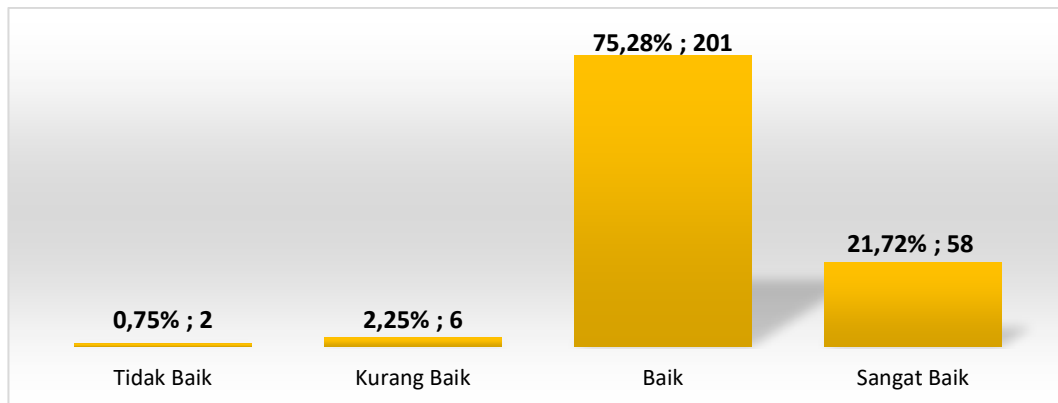
Gambar 5.6 Persepsi Responden terhadap Unsur Tarif/Biaya Pelayanan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa jawaban responden yang paling banyak ialah Sangat Baik mengenai tarif/biaya dalam mendapatkan pelayanan yaitu sebesar 89,51 persen atau sebanyak 239 responden. Kemudian responden yang memilih Baik sebesar 8,61 persen atau sebanyak 23 responden. Namun masih ada 1 responden (0,37 persen) memilih tidak baik dan 4 responden (1,50 persen) yang memilih kurang baik dengan keadilan dalam pelayanan di Dinas Sosial. Pemberian pelayanan tanpa dikenakan biaya atau gratis menjadi poin plus terhadap pelaksanaan pelayanan. Namun disisi lain, Dinas Sosial perlu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan/pemberian bantuan, agar tidak terjadi praktik percaloan atau pungutan dalam pelaksanaan pelayanan/pemberian bantuan oleh Dinas Sosial Kota Blitar.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

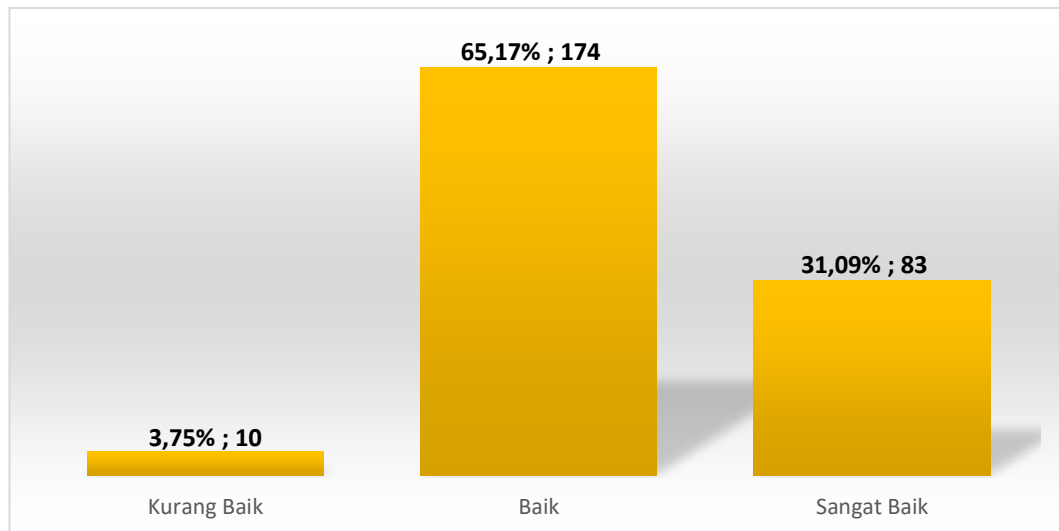


Gambar 5.7 Persepsi Responden terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa jawaban responden yang paling banyak ialah baik untuk produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu sebesar 75,28 persen atau sebanyak 201 responden. Kemudian responden yang memilih sangat baik sebesar 21,72 persen atau sebanyak 58 responden. Namun masih ada 2 responden (0,75 persen) yang memilih tidak baik dan 6 responden (2,25 persen) memilih kurang baik terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan. Alasan responden memilih tidak baik dan kurang baik dikarenakan dalam pemberian pelayanan khususnya pemberian bantuan masih banyak dijumpai salah sasaran. Hal ini yang kemudian menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap hasil dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Blitar. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur produk spesifikasi jenis layanan, Dinas Sosial Kota Blitar perlu melakukan pembaharuan data penerima bantuan agar penyaluran bantuan yang diberikan tepat sasaran.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.



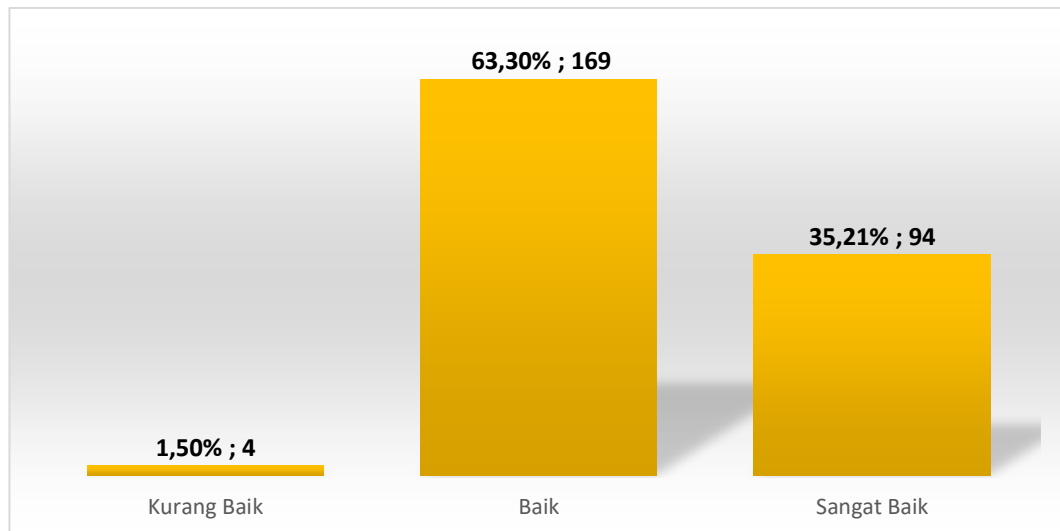
Gambar 5.8 Persepsi Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa jawaban responden yang paling banyak ialah baik untuk kompetensi pelaksana yaitu sebesar 65,17 persen atau sebanyak 174 responden. Kemudian responden yang memilih sangat baik sebesar 31,09 persen atau sebanyak 83 responden. Namun masih dijumpai responden yang menjawab kurang baik, yaitu sebanyak 10 responden atau 3,75 persen memilih kurang baik terhadap kompetensi pelaksana. Alasan responden memilih kurang baik dikarenakan petugas layanan di Dinas Sosial dirasa masih kurang cakap dan terampil dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur kompetensi pelaksana, maka Dinas Sosial Kota Blitar perlu melakukan bimbingan teknis ataupun pelatihan bagi petugas pelayanan demi meningkatkan kecakapan dan keterampilan petugas pelayanan.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan.



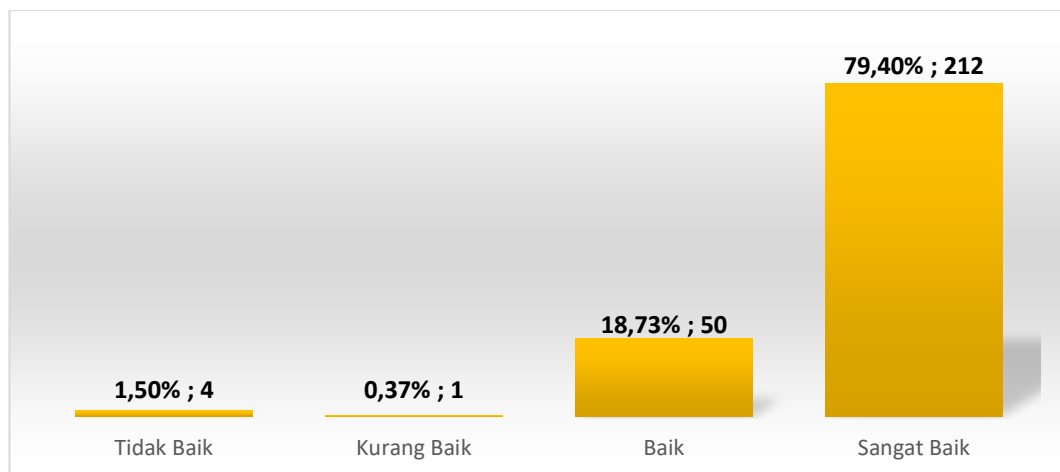
Gambar 5.9 Persepsi Responden terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa sebesar 63,30 persen atau sebanyak 169 responden menjawab baik terkait perilaku pelaksana. Kemudian responden yang memilih sangat baik sebesar 35,21 persen atau sebanyak 94 responden. Namun masih ada 4 responden (1,50 persen) yang memilih kurang baik terhadap perilaku pelaksana. Alasan responden memilih kurang baik dikarenakan petugas layanan di Dinas Sosial masih ada beberapa yang kurang ramah dalam menjelaskan terkait persyaratan dan prosedur layanan yang ada di Dinas Sosial Kota Blitar. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur perilaku pelaksana, Dinas Sosial Kota Blitar perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas pelayanan serta memberikan pelatihan mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

h) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

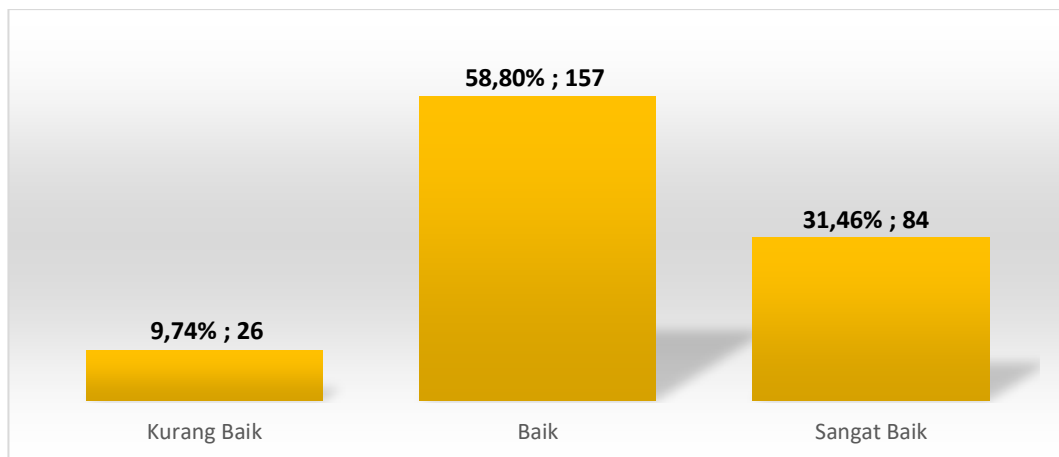


Gambar 5.10 Persepsi Responden terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 79,40 persen atau sebanyak 212 responden menjawab sangat baik. Kemudian responden yang memilih baik sebesar 18,73 persen atau sebanyak 50 responden. Namun masih ada 4 responden (1,50 persen) yang memilih tidak baik dan 1 responden (0,37 persen) memilih kurang baik untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh Dinas Sosial. Alasan responden memilih tidak baik dan kurang baik dikarenakan tindak lanjut dari pengaduan lambat diproses. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, perlu adanya keterpaduan lintas sektor dalam menanggapi aduan yang masuk, serta memprioritaskan upaya tindak lanjut dari setiap aduan yang masuk.

i) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung.



Gambar 5.11 Persepsi Responden terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,80 persen atau sebanyak 157 responden menjawab baik dan sebesar 31,46 persen atau sebanyak 84 responden menjawab sangat baik dengan pernyataan sarana dan prasarana yang ada dalam kondisi baik. Namun masih ada 26 responden (9,74 persen) yang memilih kurang baik terkait keadaan sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Sosial Kota Blitar. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur sarana dan prasarana, Dinas Sosial perlu melakukan pendataan sarana prasarana, melakukan perawatan, perbaikan, serta pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

5.3 Kritik, Masukan dan Saran Terhadap Pelayanan Dinas Sosial

Sebuah tanggapan terhadap suatu hal yang disertai dengan memberi kesempatan bagi setiap instansi ataupun masyarakat untuk berkembang agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan. Berikut adalah kritik dan saran terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar:

1. Petugas pelayanan masih perlu mengikuti bimbingan teknis;
2. Pelayanan yang ada pada Dinas Sosial masih mengalami kelambatan dan tidak sesuai dengan waktu pelayanan;
3. Tindak lanjut dalam penanganan saran dan masukan perlu direspon secara cepat;
4. Layanan bantuan sosial masih ada yang belum tepat sasaran;
5. Bantuan Rastrada perlu diadakan dua bulan sekali;
6. Bantuan sosial lebih menyeluruh tidak hanya terpaku dengan data yang ada.

5.4 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar pada Tahun 2022 dan 2023

Sebagai salah satu upaya untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan yang dilakukan, Dinas Sosial Kota Blitar melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota sudah dilaksanakan secara berkala setiap tahun. Berikut merupakan perbandingan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar pada tahun 2022 dan tahun 2023.

Tabel 5. 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Sosial Kota Blitar
Tahun 2022 dan Tahun 2023

NO	UNSUR	TAHUN 2023			TAHUN 2022		
		NILAI RATA-RATA	NILAI INDEKS	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI INDEKS	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,26	81,50	Baik	3,35	83,75	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,24	81,00	Baik	3,35	83,75	Baik
U3	Waktu	3,07	76,75	Baik	3,33	83,25	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,87	96,75	Sangat Baik	3,37	84,25	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	79,50	Baik	3,35	83,75	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	81,75	Baik	3,30	82,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,34	83,50	Baik	3,30	82,50	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,76	94,00	Sangat Baik	3,21	80,25	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,22	80,50	Baik	3,20	80,00	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,32	83,10	Baik	3,31	82,70	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan nilai indeks sebesar 0,40. Dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar pada tahun 2022 sebesar 82,70 dengan nilai rata-rata 3,31. Yang kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 83,10 dengan nilai rata-rata 3,32 dengan mutu pelayanan “Baik”.

Berdasarkan hasil survei pada tahun 2023, terdapat 4 (empat) unsur pelayanan yang mengalami peningkatan nilai dari tahun sebelumnya, yaitu



unsur Tarif/Biaya (U4); unsur Perilaku Pelaksana (U7); unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8); serta unsur Sarana dan Prasarana (U9). Meskipun mengalami kenaikan, 4 (empat) unsur pelayanan tersebut tetap perlu diperhatikan kinerjanya agar hasil penilaian masyarakat pada periode survei berikutnya tidak mengalami penurunan. Sedangkan untuk 5 (lima) pelayanan unsur yang lain, yaitu unsur Persyaratan (U1); unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2); unsur Waktu (U3); unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5); dan unsur Kompetensi Pelaksana (U6); mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, Dinas Sosial Kota Blitar perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap 5 (lima) unsur pelayanan yang mengalami penurunan agar pada penilaian berikutnya bisa mengalami peningkatan nilai.

The background features a large white circle centered on a black field. This white circle is surrounded by a thick yellow border that has a wavy, organic shape. In the top-left corner, there is a small yellow circle. In the bottom-left corner, there is a thick black curved shape that resembles a partial circle or a stylized letter 'C'.

BAB VI
PENUTUP

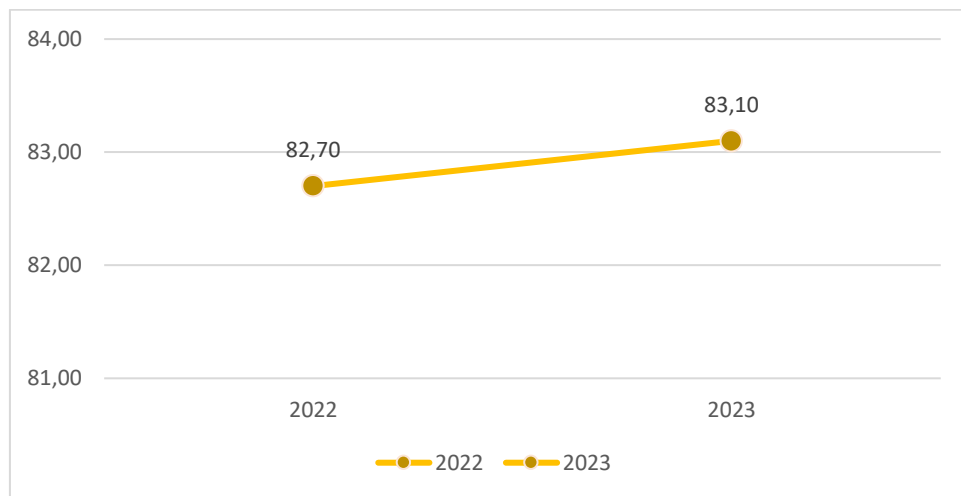
BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Sosial Kota Blitar tahun 2023 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kota Blitar tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 267 responden didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,10 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Unsur yang memiliki nilai terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (U3) yaitu sebesar 3,07 yang termasuk dalam kategori Baik. Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur Tarif/Biaya Pelayanan (U4) yakni sebesar 3,87 yang termasuk dalam kategori Sangat Baik.
- b) Apabila dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Kota Blitar tahun 2022 yang sebesar 82,70, perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Sosial Kota Blitar pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 0,40.



Gambar 6.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2022 - 2023
Sumber: Data survei diolah, 2023

- c) Kenaikan nilai terjadi pada 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu unsur Tarif/Biaya (U4); unsur Perilaku Pelaksana (U7); unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8); serta unsur Sarana dan Prasarana (U9). Sedangkan unsur yang mengalami penurunan nilai adalah unsur Persyaratan (U1); unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2); unsur Waktu (U3); unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5); dan unsur Kompetensi Pelaksana (U6).

6.2 Rekomendasi

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Blitar, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut.

1. Upaya untuk memperbaiki unsur Persyaratan (U1), Prosedur (U2), dan Waktu (U3), perlu adanya penyediaan atau review SOP pelayanan

sebagai pedoman agar pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku di lingkungan Dinas Sosial Kota Blitar.

2. Untuk memperbaiki unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dimana dijumpai banyaknya aduan mengenai penyaluran bantuan yang tidak tepat sasaran, Dinas Sosial Kota Blitar perlu melakukan pendataan atau *updating data* penerima bantuan agar penyaluran bantuan kedepannya bisa lebih tepat sasaran.
3. Untuk memperbaiki unsur Perilaku Pelaksana (U6), perlu dilakukan peningkatan kegiatan pelatihan kepada petugas Dinas Sosial Kota Blitar terutama yang bersentuhan langsung dengan masyarakat baik melalui pelatihan *service excellent* maupun budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.
4. Untuk meningkatkan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8), perlu adanya layanan pengaduan *online* Dinas Sosial Kota Blitar, bisa melalui *website* Dinas Sosial Kota Blitar, *call centre* WhatsApp, atau dengan memanfaatkan media sosial yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kota Blitar sebagai sarana informasi dan pengaduan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kota Blitar. (2023). *Kota Blitar Dalam Angka 2023*. Kota Blitar: Badan Pusat Statistik Kota Blitar.
- Khasanah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Mengurus E-KTP di Dispenduk Kabupaten Malang. Kabupaten Malang: UMM Institutional Repository.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Wahyuni. (2014). Retrieved from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Retrieved 06 11, 2021, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Blitar Tahun 2023

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS SOSIAL KOTA BLITAR TAHUN 2023	
NILAI IKM	RESPONDEN
83,10	<p>Jumlah : 267 orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 62 orang; P = 205 orang</p> <p>Umur : <20 Tahun = 2 orang 20 - 29 Tahun = 32 orang 30 - 39 Tahun = 76 orang 40 - 49 Tahun = 86 orang 50 - 59 Tahun = 52 orang >60 Tahun = 19 orang</p> <p>Periode survei : 01 Januari 2023 - 06 Oktober 2023</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	



Dinas Sosial
Kota Blitar

Jalan Jawa No. 64A, Kec. Sananwetan,
Kota Blitar, Jawa Timur - 66137