

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS SOSIAL
PROVINSI SUMATERA BARAT**



Tim Penyusun:

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, SAP. M.Si	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas
2019**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar	x
Daftar Foto	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran dan Luaran Kegiatan.....	12
1.2.1. Maksud Kegiatan	12
1.2.2. Tujuan Kegiatan.....	12
1.2.3. Sasaran Kegiatan	12
1.2.4. Luaran Kegiatan	12
Bab 2 Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan	13
2.1. Manfaat Kegiatan.....	13
2.2. Ruang Lingkup Kegiatan	13
Bab 3 Metode Penelitian	14
3.1. Pemilihan Lokus Penelitian	14
3.2. Jenis dan sumber data	14
3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data	14
3.4. Teknik Analisis Data	15
Bab 4 Profil Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	17
4.1. Profil Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	17
4.2. Profil UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	19
4.2.1. Profil UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang	19
4.2.2. Profil UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	25
4.2.3. Profil UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung	33
4.2.4. Profil UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang..	36
4.2.5. Profil UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang....	39
4.2.6. Profil UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin ...	42
4.2.7. Profil UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	49
4.2.8. Profil UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok.....	52
Bab 5 Profil Responden UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.	56
5.1 Identitas Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang	56
5.1.1 Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu	

	Padang Berdasarkan Rentang Usia	56
5.1.2	Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang Berdasarkan Jenis Kelamin	57
5.2.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	58
5.2.1.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang Berdasarkan Rentang Usia	58
5.2.2.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.3.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang	61
5.3.1.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Rentag Usia	61
5.3.2.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin	62
5.3.3.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Akhir	63
5.4.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang	65
5.4.1.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia	65
5.4.2.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5.4.3.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Akhir	67
5.5.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)	68
5.5.1.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Rentang Usia	68
5.5.2.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Jenis Kelamin	69
5.5.3	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Pendidikan Akhir	70
5.6.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Keterampilan)	71
5.6.1	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Keterampilan) Berdasarkan Rentang Usia	71
5.6.2	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)Berdasarkan Jenis Kelamin	73
5.6.3	Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja	

	Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Pendidikan Akhir	74
5.7.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	75
5.7.1.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Rentang Usia	75
5.7.2.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Jenis Kelamin	77
5.7.3.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Pendidikan Akhir	78
5.8.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	79
5.8.1.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Rentang Usia	79
5.8.2.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Jenis Kelamin	80
5.8.3.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Pendidikan Akhir	81
5.9.	Identitas Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok	83
5.9.1.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Rentang Usia	83
5.9.2.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Jenis Kelamin	84
5.9.3.	Profil Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Pendidikan Akhir	85
Bab 6	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat	
6.1.	Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	87
6.1.1.	UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang	88
6.1.2.	UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	
6.1.3.	UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh).....	91
6.1.4.	UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)	96
6.1.5.	UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang.....	101
6.1.6.	UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang.....	105
6.1.7.	UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	109
6.1.8.	UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar ..	118
6.1.9.	UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok.....	126
6.1.10	Hasil rekapitulasi penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.....	130
6.2.	Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	132

6.3	Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.....	135
6.4	Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	151
Bab 7	Kesimpulan dan Rekomendasi	154
7.1.	Kesimpulan	154
7.2.	Rekomendasi	156
	Daftar Pustaka	157

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.1	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang Berdasarkan Rentang Usia	56
Tabel 5.1.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 5.2.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Buah Sakato Padang Berdasarkan Rentang Usia	59
Tabel 5.2.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Buah Sakato Padang Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 5.3.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Rentag Usia	61
Tabel 5.3.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 5.3.3.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Akhir	64
Tabel 5.4.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia	65
Tabel 5.4.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 5.4.3.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Akhir	67
Tabel 5.5.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Rentang Usia ...	68
Tabel 5.5.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 5.5.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Pendidikan Akhir..	70
Tabel 5.6.1	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Rentang Usia	71
Tabel 5.6.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 5.6.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Pendidikan Akhir	74
Tabel 5.7.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Rentang Usia	75
Tabel 5.7.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 5.7.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Pendidikan Akhir	78
Tabel 5.8.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Rentang Usia	79
Tabel 5.8.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang	

	Ibu Batusangkar Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 5.8.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Pendidikan Akhir	82
Tabel 5.9.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Rentang Usia	83
Tabel 5.9.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 5.9.3.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Pendidikan Akhir	85
Tabel 6.1.1.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang	88
Tabel 6.1.1.2	Kinerja Pelayanan 20 Unsur di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang	89
Tabel 6.1.1.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-15) di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang	90
Tabel 6.1.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	92
Tabel 6.1.2.2	Kinerja Pelayanan 19 Unsur di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	93
Tabel 6.1.2.3	Pendapat Responden Terhadap unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	94
Tabel 6.1.3.1.	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)	97
Tabel 6.1.3.2	Kinerja Pelayanan 20 Unsur di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)	98
Tabel 6.1.3.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)	99
Tabel 6.1.4.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)	101
Tabel 6.1.4.2	Kinerja Pelayanan 20 Unsur di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)	102
Tabel 6.1.4.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan).....	103
Tabel 6.1.5.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang	106
Tabel 6.1.5.2	Kinerja Pelayanan 20 Unsur di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang	107
Tabel 6.1.5.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni	

	Padang Panjang	108
Tabel 6.1.6.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang	110
Tabel 6.1.6.2	Kinerja Pelayanan 19 Unsur di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang	111
Tabel 6.1.6.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang	112
Tabel 6.1.7.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	114
Tabel 6.1.7.2	Kinerja Pelayanan 21 Unsur di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	115
Tabel 6.1.7.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-14) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	116
Tabel 6.1.7.4.	Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	117
Tabel 6.1.8.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	119
Tabel 6.1.8.2	Kinerja Pelayanan 21 Unsur di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	120
Tabel 6.1.8.3	Pendapat Responden unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-17) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	121
Tabel 6.1.8.4.	Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.....	125
Tabel 6.1.9.1	Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok	127
Tabel 6.1.9.2	Kinerja Pelayanan 21 Unsur di UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok	128
Tabel 6.1.9.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok.....	129
Tabel 6.1.10.	Hasil rekapitulasi penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.....	131
Tabel 6.2.1	Jumlah Kualitas 14 Unsur Pelayanan.....	132
Tabel 6.2.2	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	133
Tabel 6.2.3	Nilai Indeks Unit Pelayanan.....	134
Tabel 6.3.1	Urutan 14 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi	136
Tabel 6.3.2	Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	138
Tabel 6.3.3	Urutan 14 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan	140
Tabel 6.3.4	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Kelompok Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	142

Tabel 6.4.1	Pendapat Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	152
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1.1	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang Berdasarkan Rentang Usia	57
Gambar 5.1.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 5.2.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang Berdasarkan Rentang Usia	59
Gambar 5.2.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 5.3.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Rentag Usia	62
Gambar 5.3.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 5.3.3.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Akhir	64
Gambar 5.4.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia	65
Gambar 5.4.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 5.4.3.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Akhir	67
Gambar 5.5.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Rentang Usia	68
Gambar 5.5.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 5.5.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Pendidikan Akhir..	70
Gambar 5.6.1	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Rentang Usia	72
Gambar 5.6.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Gambar 5.6.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Pendidikan Akhir	74
Gambar 5.7.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Rentang Usia	76
Gambar 5.7.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Gambar 5.7.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin Berdasarkan Pendidikan Akhir	78
Gambar 5.8.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang	

	Ibu Batusangkar Berdasarkan Rentang Usia	80
Gambar 5.8.2	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Gambar 5.8.3	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Pendidikan Akhir	82
Gambar 5.9.1.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Rentang Usia	83
Gambar 5.9.2.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Gambar 5.9.3.	Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok Berdasarkan Pendidikan Akhir	86
Gambar 6.1.1.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-15) di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang	90
Gambar 6.1.2.3	Pendapat Responden Terhadap unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	95
Gambar 6.1.3.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)	100
Gambar 6.1.4.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan).....	104
Gambar 6.1.5.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang	108
Gambar 6.1.6.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang	112
Gambar 6.1.7.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-14) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	116
Gambar 6.1.7.4	Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	117
Gambar 6.1.8.3	Pendapat Responden unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-17) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	121
Gambar 6.1.8.4	Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar.....	125
Gambar 6.1.9.3	Pendapat Responden Terhadap Unsur Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok.....	129
Gambar 6.4.1	Pendapat Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat	152

DAFTAR FOTO

Foto 6.1.7.1.	Ketersediaan Kursi Roda di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	118
Foto 6.1.8.1	Ketersediaan Tempat tidur di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	122
Foto 6.1.8.2.	Ketersediaan Tempat tidur di Poliklinik UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	123
Foto 6.1.8.3	Kursi Ruang Tamu di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	123
Foto 6.1.8.4	Ketersediaan kursi tunggu/santai di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	124
Foto 6.1.8.5	Ketersediaan Lemari di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	124
Foto 6.1.8.6	Ketersediaan Kursi Roda di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar	126
Foto 6.3.1	Tempat Tidur di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang	146
Foto 6.3.2	Kursi Ruang Tunggu di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung	146
Foto 6.3.3	Kursi Ruang Tunggu di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang	147
Foto 6.3.4	Lemari Baju di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung	147
Foto 6.3.5	Kulkas Untuk Menyimpan Bahan Makanan di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin.....	148
Foto 6.3.6	Ruang Makan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang	149
Foto 6.3.7	Masjid di di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	149
Foto 6.3.8	Toilet di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan	150
Foto 6.3.9	Dapur di di UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin	151

Bab 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupun pelaksana pelayanan.

Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun sampai saat ini *service delivery* masih seringkali menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, namun pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu *moment* tersebut melalui Reformasi Birokrasi yang tengah diselenggarakan pemerintah pusat maupun daerah.

Melalui Reformasi Birokrasi yang salah satu area perubahannya adalah pelayanan publik, pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Karena sangatlah disadari bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan semata-mata merupakan bentuk pelayanan rutinitas, akan tetapi pelayanan yang berkualitas dalam artian bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat. Karena di era globalisasi ini telah turut merubah cara pandang masyarakat terhadap pemerintah yang tentunya diikuti dengan tuntutan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk bisa mengikuti gerak dinamika masyarakat yang bergeser secara cepat, terlebih lagi kemajuan teknologi merasuk mempengaruhi setiap sendi kehidupan masyarakat sehingga masyarakatpun menuntut pemerintah memberikan pelayanan yang cepat dengan instrument pelayanan yang akurat dan canggih sehingga membawa pemerintah pada pemanfaatan konsep-konsep *e-government* dan pelayanan berkualitas.

Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Oleh karenanya kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB) mengawalinya dengan mengeluarkan peraturan MENPAN & RB no. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian

disempurnakan dengan PerMenPAN & RB No. 16 Tahun 2014 dan direvisi kembali pada PerMenPan & RB No. 14 tahun 2017, sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat akan layanan pemerintah pada bidang kepegawaian di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun, cakupan dari peraturan tersebut mencakup 9 item yang menjadi ruang lingkupnya, yaitu antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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 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 spesifikasi dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi : pengetahuan, keterampilan, keahlian, 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 penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin), dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

Ke 9 (Sembilan) ruang lingkup tersebut kemudian di *breakdown* ke dalam berbagai pertanyaan didalam kuisioner yang dijadikan komponen unsur penilaian atau instrument pengukur kinerja unit layanan publik. Hasil yang diperoleh dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di Survei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian dipecah kedalam berbagai pertanyaan didalam lembar kuisioner yang akan ditanyakan pada masyarakat penerima pelayanan publik, serta disesuaikan dengan jenis unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan di survei. Dalam survei ini dibagi kedalam 9 kategori unsur pertanyaan yakni : 1. Unsur pertanyaan untuk UPTD PSBGHI Padang, 2. Unsur pertanyaan untuk UPTD PSBN Tuah Sakato Padang; 3. Unsur pertanyaan untuk PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh), 4. Unsur pertanyaan untuk PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Ketrampilan), 5. Unsur Pertanyaan Untuk UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang, 6. Unsur Pertanyaan untuk UPTD PSBR Harapan Padang Panjang, 7. Unsur pertanyaan untuk PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin, 8. Unsur pertanyaan untuk UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar Tanah Datar, dan Unsur pertanyaan untuk UPTD PSKW Andam Dewi Solok. Sedangkan untuk menghitung nilai indeks hasil SKM Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dengan menggabungkan unsur yang sama disetiap Instalasi yang ada. Adapun unsur yang dimaksud sebagai berikut :

a. UPTD Panti Sosial Bina Grahita Padang (UPTD PSBGHI Padang)

UPTD Panti Sosial Bina Grahita Padang (UPTD PSBGHI Padang) memiliki 21 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSBGHI Padang.

Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan
- 4 Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)
- 5 Kedisiplinan Petugas dalam Memanfaatkan Waktu Belajar
- 6 Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan
- 7 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 8 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Kesabaran Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 10 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Cara Komunikasi Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 12 Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran
- 13 Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 14 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 15 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 16 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 17 Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)
- 18 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)
- 19 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)
- 20 Kebersihan Lingkungan Layanan

- b. UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang)
 UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang)
 memiliki 19 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSBN
 Tuah Sakato Padang. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan
- 4 Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)
- 5 Kedisiplinan Petugas dalam Memanfaatkan Waktu Belajar

- 6 Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 7 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 8 Kesesuaian Pembelajaran yang Diberikan dengan Minat
- 9 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 10 Kesabaran Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 12 Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pelajaran
- 13 Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 14 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 15 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 16 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 17 Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)
- 18 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)
- 19 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)

c. UPTD (UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)

UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) memiliki 20 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh). Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan
- 4 Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)
- 5 Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan
- 7 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 8 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 10 Keadilan Petugas Dalam Melayani
- 11 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 12 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan

- 13 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 14 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)
- 15 Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)
- 16 Kelayakan Sarana Belajar (Alat-alat belajar/pelatihan)
- 17 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)
- 18 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)
- 19 Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan
- 20 Kebersihan Prasarana Penunjang yang Disediakan

d. UPTD (UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Ketrampilan)

UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Ketrampilan) memiliki 20 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung (Anak Ketrampilan). Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan
- 4 Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)
- 5 Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan
- 7 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 8 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 10 Keadilan Petugas Dalam Melayani
- 11 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 12 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 13 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 14 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)
- 15 Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)
- 16 Kelayakan Sarana Belajar (Alat-alat belajar/pelatihan)
- 17 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)
- 18 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar,

mushalla, toilet, dll)

- 19 Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan
- 20 Kebersihan Prasarana Penunjang yang Disediakan

e. **UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang**

UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang memiliki 20 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan
- 4 Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)
- 5 Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan
- 7 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 8 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 10 Keadilan Petugas Dalam Melayani
- 11 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 12 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 13 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 14 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)
- 15 Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)
- 16 Kelayakan Sarana Belajar (Buku-buku, LKS, biaya sekolah, dll)
- 17 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)
- 18 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)
- 19 Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan
- 20 Kebersihan Prasarana Layanan Penunjang yang Disediakan

f. **UPTD PSBR Harapan Padang Panjang**

UPTD PSBR Harapan Padang Panjang memiliki 19 pertanyaan yang dihitung dalam nilai

hasil SKM pelayanan UPTD PSBR Harapan Padang Panjang. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan
- 4 Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)
- 5 Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 7 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 8 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 10 Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 12 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 13 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 14 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)
- 15 Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)
- 16 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)
Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar,
17 ruang mushalla, toilet, dll)
- 18 Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan
- 19 Kebersihan Lingkungan Layanan

g. UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin

UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin memiliki 21 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif
- 4 Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan
- 5 Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kesehatan

- 6 Ketepatan Waktu Jadwal Kegiatan Rutin (misalnya : senam, dll)
- 7 Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 8 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 9 Ketersediaan Pengasuh Disetiap Gedung
- 10 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 12 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 13 Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 14 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 15 Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan
- 16 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)
- 17 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 18 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 19 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu/berinteraksi, mushalla, toilet, dll)
- 20 Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan
- 21 Kebersihan Lingkungan Layanan

h. UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar Tanah Datar

UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar Tanah Datar memiliki 21 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar Tanah Datar Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Kemudahan Persyaratan Pelayanan
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif
- 4 Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan
- 5 Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kesehatan
- 6 Ketepatan Waktu Jadwal Kegiatan Rutin (misalnya : senam, dll)
- 7 Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 8 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 9 Ketersediaan Pengasuh Disetiap Gedung
- 10 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

- 11 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 12 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 13 Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 14 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 15 Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan
- 16 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)
- 17 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 18 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 19 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu/berinteraksi, mushalla, toilet, dll)
- 20 Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan
- 21 Kebersihan Lingkungan Layanan

i. UPTD PSKW Andam Dewi Solok

UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar Tanah Da PSKW Andam Dewi Solok tar memiliki 21 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan UPTD PSKW Andam Dewi Solok Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Lamanya Proses Rehabilitasi
- 2 Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kegiatan
- 3 Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 4 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 5 Kedispilinan Petugas Selama Proses Pelayanan
- 6 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 7 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 8 Keterampilan/Kemampuan Petugas dalam Melayani
- 9 Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 10 Ketersediaan Unit Pengaduan Layanan
- 11 Keberlanjutan Pengaduan Layanan
- 12 Kelengkapan Jenis Layanan yang Disediakan
- 13 Ketersediaan Layanan Kebutuhan Harian Individu yang Diberikan
- 14 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Sapu, ember, tempat sampah, tempat tidur, kursi, meja, lemari, dll)

- 15 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan yang Disediakan
- 16 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu, mushalla, ruang makan, toilet, dll)
- 17 Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan
- 18 Kebersihan Prasarana Layanan yang Disediakan
- 19 Ketersediaan Layanan Keamanan
- 20 Persyaratan Pelayanan
- 21 Prosedur Pelayanan

j. Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat memiliki 14 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini:

- 1 Persyaratan Pelayanan
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan
- 4 Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan
- 5 Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 7 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 8 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran
- 10 Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan
- 11 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 12 Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)
- 13 Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)
- 14 Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)

Ke 14 (empat belas) unsur penilaian tersebut merupakan suatu instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja unit layanan publik. Lebih jauh lagi, hasil penyusunan dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan

kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di Survei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran

1.2.1. Maksud Kegiatan

Kegiatan penyusunan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk melakukan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat akan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, yang menyelenggarakan pelayanan di bidang social di wilayah pemerintah provinsi Sumatera Barat.

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, kepada seluruh *stakeholdes* yang mengakses layanan pada unit kerja ini, dengan cara melakukan penyebaran Kuisisioner.
2. Tersedianya (satu) rumusan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuinya tingkat pencapaian Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan layanan sosial di Sumatera Barat.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan.

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

Bab 2

MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1 Manfaat Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini secara umum adalah melakukan Survei untuk mengukur kepuasan *stakeholder* Dinas Sosial di Provinsi Sumatera Barat dalam mengakses pelayanan publik.

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup penilaian *stakeholder* pada kegiatan ini dibatasi pada aktivitas layanan internal Dinas Sosial, sedangkan respondennya adalah kelayan yang berada pada 9 UPTD di bawah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 lingkup pelayanan publik sesuai dengan Per.Men.PAN No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Bab 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan kesepakatan dengan Biro Organisasi di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM bagi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

3.2 Jenis dan Sumber Data

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan publik di unit kerja Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat Provinsi Sumatera Barat. Dengan kata lain, terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 unsur pelayanan yang dipecah kedalam 14 pertanyaan.

3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan kelayan yang sedang terlibat dalam proses pelayanan dengan petugas di lokasi penelitian pada semua UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat provinsi Sumatera Barat . Surveyor mencari responden dengan telah terfokus pada unit kerja tertentu dengan perencanaan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan dengan menetapkan UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yang dituju dan hanya pada kelayan yang sedang melakukan pelayanan ke Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat Provinsi Sumatera Barat.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh yaitu

pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal dengan istilah sensus (Riduwan, 2010: 21). Dalam survei ini dilakukan pencacahan atau sensus kepada responden yang melakukan pelayanan ke UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat Provinsi Sumatera Barat. Semua responden yang ditemui dijadikan sampel. Selama kurun waktu penelitian ditemukan responden sebanyak 430 orang.

Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara berstruktur dan tak berstruktur. Wawancara tidak berstruktur dilakukan oleh interviewer kepada responden yang saat itu sedang atau telah selesai proses pelayanan.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan sebagai hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

Untuk nilai penimbang dalam survei di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat Provinsi Sumatera Barat adalah :

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

$$= 1/14$$

$$= 0.0714$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1. Nilai Interval Konversi (NIK) = $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$ (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) = $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$ (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$ (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$ (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang dilakukan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

Bab 4

PROFIL DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT

4.1. Profil Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

A. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah.

a. Tugas Pokok Dinas Sosial

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yang berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah unsur pelaksana pemerintahan daerah di bidang sosial yang meliputi pelaksanaan tugas urusan pemerintahan daerah di bidang sosial dan tugas pembantuan.

b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang sosial
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang sosial
3. Pembinaan dan pelaksanaan urusan di bidang sosial
4. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

c. Bagan dan Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

Bagan dan Struktur Organisasi pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat menggambarkan Jaringan Kerja antar Bagian beserta nama Penanggung Jawab setiap Bagian tersebut.

B. Sumber Daya Perangkat Daerah

Dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi, Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat di dukung oleh personil sebanyak 242 (105 orang pegawai Dinas Sosial Provinsi dan 137 orang pegawai UPTD) terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang , Kepala UPTD, Kepala Seksi/Subag, Fungsional dan Staf.

Jumlah pegawai menurut bidang-bidang yang ada di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut :

1. Sekretariat sebanyak 43 orang

2. Bidang Pemberdayaan Sosial sebanyak 16 orang
3. Bidang Penanganan Fakir Miskin sebanyak 15 orang
4. Bidang Rehabilitasi Sosial sebanyak 14 orang
5. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial sebanyak 17 orang
6. UPTD PSBN Tuah Sakato Padang sebanyak 20 orang
7. UPTD PSBGHI Padang sebanyak 21 orang
8. UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung sebanyak 25 orang
9. UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin sebanyak 15 orang
10. UPTD PSBR Harapan Padang Panjang sebanyak 13 orang
11. UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang sebanyak 15 orang
12. UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Cubadak sebanyak 15 orang
13. UPTD PSKW Andam Dewi Sukarami sebanyak 12 orang

Jumlah pegawai berdasarkan Golongan dan Ruang adalah sebagai berikut :

1. Golongan IV sebanyak 21 orang (IV/d = 1 orang, IV/b = 8 orang, IV/a = 12 orang)
2. Golongan III sebanyak 144 orang (III/d = 65 orang, III/c = 19 orang, III/b = 46 orang, Golongan III/a = 14 orang)
3. Golongan II sebanyak 57 orang (II/d = 7 orang, II/c = 11 orang, II/b = 30 orang, II/a = 9 orang)
4. Golongan I sebanyak 20 orang (I/d = 3 orang, I/c = 3 orang, I/b = 13, I/a = 1 orang)

Berdasarkan jenjang pendidikan, sebagai berikut :

1. Pasca Sarjana sebanyak 11 orang, Sarjana sebanyak 109 orang, Diploma III sebanyak 14 orang, SLTA sebanyak 80 orang, SLTP sebanyak 12 orang dan SD sebanyak 16 orang.
2. Sedangkan menurut jenis kelamin, perempuan 105 orang dan laki-laki 137 orang.

Uraian data diatas berdasarkan jumlah pegawai pada Dinas Sosial Provinsi.

C. Kinerja Pelayanan

Kualitas hidup dan kesejahteraan umum Provinsi Sumatera Barat yang ditandai dengan relatif tingginya Indeks Pembangunan Manusia (dalam hal ini pendidikan dan kesehatan), tidak serta merta melepaskan Provinsi Sumatera Barat dari berbagai permasalahan sosial di tingkat mikro. Berbagai permasalahan sosial yang berkembang masih relative tinggi, hal ini terlihat pada masih tingginya jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

4.2. UPTD Yang Ada di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

4.2.1. UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang

a. Tugas Pokok dan Fungsi.

1. Tugas Pokok.

Melaksanakan kegiatan teknis operasional dan / atau kegiatan teknis penunjang Dinas di Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial.

2. Fungsi

- a) Pelaksanaan pusat pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang Disabilitas Mental di Provinsi Sumatera Barat;
- b) Pelaksanaan pelatihan pusat keterampilan kerja bagi penyandang Disabilitas Mental di wilayah Provinsi Sumatera Barat;
- c) Pelaksanaan penyusunan rencana teknis operasional pelayanan rehabilitasi sosial penyandang Disabilitas Mental di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang;
- d) Pelaksanaan pengkajian dan analisis teknis operasional pelaksanaan pelayanan rehabilitasi sosial penyandang disabilitas mental di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang;
- e) Pelaksanaan penyusunan kebijakan teknis pelayanan rehabilitasi sosial terhadap penyandang Disabilitas Mental di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang;
- f) Pelaksanaan program pelayanan rehabilitasi sosial terhadap penyandang Disabilitas Mental yang menjadi penerima pelayanan (kelayan) di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang;
- g) Pelaksanaan pengkoordinasian dalam pelaksanaan rehabilitasi sosial terhadap penyandang Disabilitas Mental dengan kabupaten / kota wilayah Sumatera Barat;
- h) Pelaksanaan pusat informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang Disabilitas Mental
- i) Pelaksanaan pengawasan teknis pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas mental yang menjadi penerima pelayanan (kelayan) UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang

- j) Pelaksanaan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang
- k) Pelaksanaan sebagai laboratorium pendidikan bagi mahasiswa dari berbagai universitas negeri maupun swasta dari lintas jurusan se-Sumatera Barat
- l) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan

b. Visi dan Misi

a) Visi

Terwujudnya kesejahteraan sosial penerimaan pelayanan dan mandiri dalam masyarakat melalui pelayanan prima di dalam UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu dengan mendorong peran serta dan pemberdayaan masyarakat serta kesetiakawanan sosial.

b) Misi

- Meningkatkan kemampuan dan potensi penerimaan pelayanan
- Meningkatkan kesadaran hidup berkeluarga dan bermasyarakat yang harmonis
- Memperkuat lembaga dan mengembangkan jaringan antar instansi/lembaga terkait
- Mengoptimalkan potensi dan sumber kemasyarakatan
- Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang lebih representatif
- Meningkatkan mutu manajerial pejabat struktural dan fungsional
- Mengembangkan sosial marketing system sesuai kebutuhan

c. Sasaran/ Penerima Manfaat

- Retardasi mental.
- Kelayan UPTD PSBG "Harapan Ibu" Padang.
- Orang tua/ wali para Retardasi Mental.
- Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) Kabupaten/ Kota dan walinagari.
- Organisasi sosial/ LSM.
- Instansi terkait.
- Dunia usaha.

d. Tujuan

- a) Meningkatkan kebutuhan penerima pelayanan untuk dapat tumbuh dan berkembang secara fisik/ jasmani dalam bentuk pemberian sandang, pangan dan pemeliharaan kesehatan.
- b) Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan orang tua kelayan dalam mewujudkan proses pelayanan dan rehabilitasi serta pembinaan lanjut sebagai upaya dan rasa tanggung jawab social keluarga (orang tua/wali).
- c) Meningkatkan kemampuan diri kelayan serta dapat bersosialisasi ditengah-tengah keluarga dan masyarakat.

I. PELAYANAN**a. Tahap Rehabilitasi sosial**

1. Tahap pendekatan awal

1) Orientasi dan konsultasi

Orientasi dan konsultasi bertujuan untuk mendapatkan dukungan dan kemudahan-kemudahan bagi kelancaran pelaksanaan proses seleksi penerimaan calon kelayan.

2) Identifikasi

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang data permasalahan penyandang Disabilitas Mental guna penempatan calon kelayan di panti.

3) Pemberian motivasi

Untuk menumbuhkan kemauan penyandang Disabilitas Mental hasil identifikasi untuk mengikuti program pelayanan di panti.

4) Seleksi yang sesuai dengan persyaratan untuk memperoleh pelayanan di panti.

2. Tahap penerimaan awal

1) Registrasi

Untuk mendapatkan data dan informasi objektif dan menyeluruh dari calon kelayan

2) Penelaahan dan pengungkapan masalah (assessment)

Untuk memahami kondisi objektif permasalahan kelayan, tingkat kecacatan, minat dan bakat kelayan guna menetapkan program pelayanan.

3) Penetapan dalam program

Ditetapkan jenis-jenis pelayanan yang diperlukan sesuai dengan kondisi penyandang Disabilitas Mental yang bersangkutan.

3. Tahap bimbingan social dan bimbingan keterampilan

1) Bimbingan fisik dan mental

- Mendorong kemampuan dan kemauan kelayan agar dapat membina fisik yang sehat
- Membina kemauan dan kemampuan agar dapat memulihkan harga diri, kepercayaan dan kematangan pribadi.

2) Bimbingan sosial

- Membina kesadaran dan tanggung jawab social kelayan
- Meningkatkan kemampuan penyesuaian diri dengan lingkungan sosialnya dan dapat membantu diri sendiri.

3) Bimbingan keterampilan usaha kerja

Agar kelayan memiliki keterampilan kerja dan usaha untuk menjamin masa depannya.

b. Tahap Resosialisasi

Resosialisasi adalah suatu kegiatan untuk mempersiapkan kelayan berintegrasi dalam masyarakat serta menumbuhkan dan mengembangkan kemauan masyarakat guna menerima kehadiran kelayan dalam keluarga dan lingkungan sosialnya.

e. Hasil/ out come

- Meningkatkan kemampuan kelayan menyesuaikan diri dan melakukan kegiatan hidup di tengah masyarakat.
- Memberikan permodalan, peralatan usaha agar kelayan dapat berusaha guna memenuhi kebutuhan hidupnya.
- Menerapkan keterampilan usaha produktif serta memanfaatkan dan mengelola bantuan stimulant guna melaksanakan usaha kerja.
- Menempatkan kelayan pada lapangan usaha sesuai dengan keterampilan yang dimiliki

f. Sumber Daya Manusia

a) Tingkat Pendidikan

- PNS = 18 orang

Terdiri dari

- S2 = 1 orang
- S1 = 11 orang
- DIII = - orang
- SMA = 5 orang
- SMP = - orang
- SD = 1 orang
- Honorer = 23 orang

Terdiri dari

- S2 = - orang
- S1 = 11 orang
- D III = 2 orang
- SMA = 9 orang
- SMP = 1 orang
- SD = - orang

b. Pangkat

- Gol I = 1 orang
- Gol II = 2 orang
- Gol III = 14 orang
- Gol IV = 1 orang

a) Jabatan Struktural dan Fungsional

- Jabatan Struktural = 4 orang
- Fungsional Umum = 14 orang
- Tenaga Konsultan = - orang
- Tenaga Honorer = 23 orang

b) Jumlah PNS Fungsional 2 orang

- Pekerja social ahli muda
- Pekerja social penyelia

c) Finansial/ Anggaran

Anggaran pada tahun 2019 adalah sebesar Rp2.448.741.636

(Dua milyar empat ratus empat puluh delapan juta tujuh ratus empat puluh satu ribu enam ratus tiga puluh enam rupiah).

d) Sarana/ Prasarana.

- Luas tanah : 5.007 m²
- Luas bangunan
 - a. Kantor : 180 m²
 - b. Ruang konsultasi/ terapi/poliklinik : 72 m²
 - c. Asrama sebanyak 7 unit luas seluruhnya : 643 m²
 - d. Ruang pendidikan : 240 m²
 - e. Ruang keterampilan : 81 m²
 - f. Ruang makan & dapur : 136 m²
 - g. Wisma tamu : 32 m²
 - h. Aula : 160 m²
 - i. Gedung dangrased : 37 m²
 - j. MCK : 20 m²
 - k. Rumah kepala type 36 : 1 unit
 - l. Lapangan olah raga : 1 buah
- Peralatan Penunjang Kegiatan
Peralatan Kerumahtanggaan, Peralatan Keterampilan, Peralatan Kesehatan, Peralatan Terapi, Peralatan Kesenian, Peralatan Olahraga, Peralatana Assessment, Peralatan Belajar/ edukatif dll.
- Penunjang operasional (kendaraan roda 4 dua unit, roda 2 dua unit.
Prasarana kantor (4 unit komputer, 3 unit laptop, 1 unit telepon, 1 unit faxmile, 2 unit handy came, 2 unit kamera digital dll).

II. PROGRAM

- a. Kegiatan Tata Usaha
Kegiatan ketatausahaan meliputi beberapa program diantaranya :
 - Pelayanan Administrasi Perkantoran
 - Peningkatan Sarana Prasarana Aparatur
 - Peningkatan Disiplin Aparatur
 - Peningkatan Pengembangan sistim Capaian Kinerja dan Pengelolaan Keuangan
- b. Seksi Pelayanan Sosial dan Keterampilan
Seksi Pelayanan Sosial dan Keterampilan mengkoordinir para instruktur dalam

memberikan keterampilan kepada kelayan. Dalam hal ini melingkup beberapa bidang kegiatan yaitu :

- Bimbingan sosial.
 - Bimbingan fisik.
 - Bimbingan mental.
 - Bimbingan Fisiotherapy
 - Bimbingan Speech Therapy
 - Bimbingan Keterampilan menjahit.
 - Bimbingan Keterampilan menjahit Strimin.
 - Bimbingan Keterampilan Sulaman Naras.
 - Bimbingan Keterampilan Keset Perca Kaos
 - Kegiatan kelas persiapan.
 - Kegiatan kelas intensive.
- c. Seksi Pelayanan Pembinaan Pemeliharaan dan Pengawasan.
- Seksi Pelayanan Pembinaan Pemeliharaan dan Pengawasan mengkoordinir beberapa kegiatan seperti :
- Pengadaan makan dan minum kelayan
 - Penyediaan bahan obat-obatan ringan dan dokter
 - Penyediaan kelengkapan kelayan
 - Kegiatan resosialisasi (Bimbingan lanjut)

4.2.2. UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang

Sejarah Perkembangan PSBN “Tuah Sakato” Padang

PSBN “Tuah Sakato” Padang dibangun oleh Kantor Wilayah Departemen Sosial Propinsi Sumatera Barat pada tanggal 22 Juli 1993 melalui bantuan LOAN OECF Jepang Tahun Anggaran 1992/1993 dan 1997/1998.

Panti mulai operasional pada tanggal 2 Desember 1994 dengan jumlah awal kelayan 20 orang untuk wilayah kerja Propinsi Sumatera Barat. Terhitung 1 April 1995 jumlah kelayan di tambah menjadi 30 orang dan selanjutnya tanggal 1 April 1996 bertambah lagi menjadi 50 orang sampai sekarang.

PSBN “Tuah Sakato” Padang mempunyai wilayah kerja 3 (tiga) Propinsi yaitu Propinsi Sumatera Barat, Jambi dan Bengkulu karena sumber dana berasal dari APBD Propinsi Sumatera Barat. Pada tanggal 1 April 1998 turun eselonering sebagai panti dilingkungan

Departemen Sosial dengan Type B melalui SK Mensos RI No. 25/HUK/1998 tanggal 15 April 1999. Kemudian pada bulan Desember 1998 ditetapkan pejabat strukturalnya sekaligus diadakan perubahan nama Panti dari PSBN Kalumbuk Padang menjadi PSBN “Tuah Sakato” Padang. Dengan berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang OTODA, maka PSBN “Tuah Sakato” Padang menjadi UPTD di Lingkungan Dinas Sosial Propinsi Sumatera Barat dan eselonering naik jadi eselon III A, selanjutnya dengan keluarnya Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 96 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja UPTD. Dinas Sosial Propinsi Sumatera Barat, maka bentuk Eselonering berubah menjadi Eselon III/B.

1. **Visi :**

UPTD PSBN “Tuah Sakato” Padang mempunyai visi :

“Menjadi Lembaga Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial bermutu dan terkemuka di Sumatera untuk menghasilkan Penyandang Disabilitas Netra yang ber-Etika dan memiliki keterampilan guna bisa hidup mandiri.

2. **Misi :**

Misi yang diemban dalam mencapai visi UPTD PSBN “Tuah Sakato” Padang adalah:

- a. Peningkatan profesionalisme pejabat struktural, fungsional/petugas baik teknis maupun manajerial secara kuantitas dan kualitas
- b. Meningkatkan kerjasama dengan berbagai jejaring kerja
- c. Mengoptimalkan potensi dan sumber kemasyarakatan
- d. Meningkatkan sarana dan prasarana aksesibilitas pelayanan
- e. Memberdayakan potensi dan kemampuan penerima pelayanan

3. **Tugas Pokok**

1. Tugas Pokok

Melaksanakan sebagian tugas teknis operasional Dinas Sosial di bidang pelayanan/penyantunan dan rehabilitasi sosial meliputi; bimbingan sosial, pembinaan fisik, mental, bina keterampilan khusus dan rehabilitasi serta pembinaan lanjut kepada Penyandang Disabilitas Netra.

2. Fungsi

a. Fungsi Utama

- Pusat penyebaran pelayanan kesejahteraan sosial
- Pusat pengembangan kesempatan kerja

- Pusat keterampilan kerja
 - Pusat informasi kesejahteraan sosial
 - Tempat rujukan bagi pelayanan rehabilitasi sosial luar panti
 - Penetapan standarisasi pelayanan kesejahteraan sosial khusus Penyandang Disabilitas Netra.
- b. Fungsi Tekhnis
- Menyusun rancangan pelaksanaan dan pengembangan layanan para Penyandang Disabilitas Netra.
 - Motivasi, observasi, identifikasi, seleksi dan penerimaan calon kelayan
 - Konsultasi dan koordinasi dalam pengembangan Penyandang Disabilitas Netra
 - Pengungkapan dan pemahaman masalah sekitar penyusunan rencana rehabilitasi
 - Pelayanan, penampungan, pengasramaan dan perawatan
 - Pembinaan fisik dan mental
 - Bimbingan sosial, individu, kelompok dan masyarakat
 - Bimbingan keterampilan kerja usaha
 - Bantuan sosial, penyaluran kembali kekeluarga, masyarakat dan lingkungan kerja usaha (resosialisasi)
 - Pembinaan lanjut

B. TUJUAN DAN SASARAN PROGRAM REHABILITASI SOSIAL

1. Tujuan

Tujuan program rehabilitasi sosial Penyandang Disabilitas Netra di Panti Sosial Bina Netra “Tuah Sakato” Padang adalah sebagai berikut :

- a. Membina dan memperbaiki sikap mental para Penyandang Disabilitas Netra dari sifat konsumtif kepada sifat produktif (mandiri).
- b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para penyandang disabilitas netra sebagai modal dasar dalam menjalani kehidupan di tengah-tengah masyarakat.
- c. Terbina dan terentasnya Penyandang Disabilitas Netra sehingga mampu melaksanakan fungsi sosialnya dalam tatanan kehidupan sehari-hari secara wajar.

Jenis Cacat Netra

- a. Total Blind (Cacat Netra Total)

Ciri-cirinya :

- ❖ Kedua kornea mata rusak
 - ❖ Kedua bola mata tertutup oleh kelopak mata
 - ❖ Kedua bola mata tidak ada
 - ❖ Syaraf mata tidak berfungsi, meskipun kedua bola mata tampak bagus
 - ❖ Masih tampak sisa cahaya, hanya dapat membedakan gelap dan terang
- b. Low Vision (Cacat netra yang masih mempunyai sisa penglihatan)
- Ciri-cirinya :
- ❖ Masih bisa melihat benda dengan jarak 1 – 6 m
 - ❖ Benda yang dilihat hanya berbentuk bayangan
 - ❖ Masih bisa membaca huruf awas dalam jarak 5 – 10 cm
- c. Visually Handicaped / Gangguan Penglihatan (Rabun Senja, Katarak)
- Catatan : yang dilayani di PSBN “Tuah Sakato” adalah point A dan B.

Kriteria Kecacatan

- a. Cacat Netra Berat
- Cacat netra yang dalam melakukan mobilitasnya memerlukan bantuan orang lain walaupun di lingkungan tempat tinggalnya sendiri.
- b. Cacat Netra Sedang
- Cacat netra yang dalam melaksanakan mobilitasnya tanpa bantuan orang lain di lingkungan tempat tinggalnya sendiri.
- c. Cacat Netra Ringan
- Cacat netra yang dapat melakukan mobilitasnya sendiri baik di dalam maupun di luar lingkungannya.

Sasaran program

Sasaran program di Panti Sosial Bina Netra “Tuah Sakato” Padang adalah Penyandang Disabilitas Netra yang kategori buta total (total blind) dan cacat netra yang masih mempunyai sisa penglihatan (low vision) antara lain untuk :

- a. Menciptakan Penyandang Disabilitas Netra yang percaya diri serta memiliki sikap dan perilaku normatif.
- b. Meningkatkan jumlah Penyandang Disabilitas Netra yang produktif dan potensial sehingga mampu hidup mandiri ditengah-tengah masyarakat.

- c. Meningkatkan fungsi sosialnya yang kurang memiliki kemauan dan kemampuan bergaul dengan wajar, berkomunikasi melaksanakan kegiatan dan ketergantungan pada pihak lain.
- d. Keluarga, masyarakat dan lingkungannya ikut berperan aktif.

Persyaratan Penerimaan Kelayan

- ❖ Usia 15 – 35 tahun
- ❖ Diutamakan dari keluarga yang tidak mampu/miskin
- ❖ Tidak menderita penyakit menular
- ❖ Tidak mempunyai penyakit ganda
- ❖ Melengkapi persyaratan administrasi antara lain :
 - Rekomendasi dari Dinas Sosial setempat
 - Keterangan domisili dan berkelakuan baik dari kepala desa/lurah
 - Surat Keterangan Kartu Keluarga (KK)
 - Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - Surat keterangan dokter tentang jenis dan kadar kecacatan
 - Mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan
 - Menyerahkan Photo seluruh tubuh ukuran post card sebanyak 1 (satu) lembar dan pas photo ukuran 3x4 sebanyak 6 lembar beserta kliese.
 - Foto copy ijazah terakhir (kalau ada)
 - Surat pernyataan sanggup dan bersedia mematuhi semua tata tertib/peraturan panti berikut sanksinya.
- ❖ Surat pernyataan kesanggupan menerima kembali dari orang tua apabila :
 - Telah selesai menjalani rehabilitasi di PSBN
 - Karena tidak dapat mengikuti rehabilitasi
 - Dikeluarkan karena melanggar tata tertib/peraturan

Prosedur Pelayanan

UPTD PSBN “Tuah Sakato” Padang khususnya membina Penyandang Disabilitas Netra, mempunyai prosedur pelayanan sebagai berikut :

- a) Fase Pendekatan Awal
 - ❖ Orientasi dan Konsultasi
 - ❖ Identifikasi

- ❖ Pemberian Motivasi
- ❖ Seleksi
- b) Fase Penerimaan
 - ❖ Registrasi
 - ❖ Penelaahan dan Pengungkapan Masalah
 - ❖ Penempatan dalam Program
- c) Fase Bimbingan Sosial
 - ❖ Bimbingan Fisik dan Mental
 - ❖ Bimbingan Relasi dan Integrasi Sosial
 - ❖ Rekreasi
 - ❖ Pertemuan anak dan orang tua kelayan
- d) Fase Bimbingan Keterampilan Usaha/kerja
 - ❖ Latihan Keterampilan
 - Keterampilan Massage
 - Keterampilan Shiatsu ala Jepang
 - Keterampilan Cosmetik Massage
 - Keterampilan Kerajinan Tangan
 - Keterampilan KKS (Kehidupan Sehari-hari)
 - Keterampilan OM (Orientasi Mobilitas)
 - Keterampilan Musik Modern, Musik Tradisional dan Olah Vokal
 - KIAB (Kursus Ilmu Arab Braille)
 - Da'i
 - Keterampilan membaca huruf Braille
 - Komputer Bicara
 - ❖ Bimbingan Kewirausahaan
- e) Fase Resosialisasi

Suatu kegiatan yang diarahkan untuk mempersiapkan Penyandang Disabilitas Netra dan masyarakat agar terjadi integrasi sosial dalam kehidupan bermasyarakat yaitu :

- ❖ Bimbingan kesiapan dan peran serta masyarakat
- ❖ Bimbingan Sosial hidup bermasyarakat
- ❖ Bimbingan pembinaan bantuan stimulant usaha produktif

- ❖ Bimbingan usaha kerja produktif
- f) Fase Pembinaan Lanjut
- Kegiatan yang dilaksanakan :
- ❖ Bimbingan peningkatan kehidupan bermasyarakat dan peran serta dalam pembangunan
 - ❖ Bantuan pengembangan usaha/kerja
 - ❖ Bimbingan pemantapan peningkatan usaha

Pembinaan kelayan netra dianggap selesai apabila sudah mengikuti fase-fase pembinaan (kecualiaan pembinaan lanjut) fase ini diberikan setelah selesai pembinaan dalam 3 tahun.

Hasil/Out Come

- a) PSBN “Tuah Sakato” Padang telah berhasil menamatkan 252 orang kelayan penyandang cacat netra.
- b) Dari 277 orang yang tamat sebagian besar eks kelayan telah bekerja di klinik pijat maupun membuka klinik pijat sendiri. (data terlampir).
- c) Semakin meningkatnya jumlah eks kelayan yang telah berhasil membuka klinik pijat sendiri.
- d) UPTD PSBN “Tuah Sakato” Padang semakin dikenal masyarakat, dengan berkembangnya Klinik Pijat di Kota Padang khususnya Sumbar dan luar Sumbar (Jambi, Pekanbaru, Bengkulu dan Batam).
- e) Tumbuhnya semangat dan motivasi keluarga/orang tua untuk memberikan kesempatan kepada anak-anak mereka mendapatkan rehabilitasi/pelayanan di PSBN.
- f) Bertambahnya rasa percaya diri dan harga diri anak tuna netra di lingkungan keluarga anak dan masyarakat untuk pengembangan masa depan.

C. SUMBER DAYA

1. Pegawai/SDM

No.	Uraian Kegiatan	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1.	Pendidikan			
	a. Pasca Sarjana (S2)	2 orang	2 orang	2 orang
	b. Sarjana	12 orang	12 orang	11 orang
	c. SMA	7 orang	7 orang	8 orang
	d. SMP	1 orang	1 orang	1 orang
	e. SD	-	-	-
2.	Mengikuti Diklat Tekhnis	7 orang	7 orang	- orang

3.	Pangkat/Golongan Staf			
	a. Golongan IV	1 orang	1 orang	1 orang
	b. Golongan III	14 orang	14 orang	15 orang
	c. Golongan II	5 orang	5 orang	5 orang
	d. Golongan I	1 orang	1 orang	1 orang
4.	Jumlah tenaga			
	a. Pejabat Struktural	4 orang	4 orang	4 orang
	b. Pejabat Fungsional	3 orang	3 orang	2 orang
	c. Staf	14 orang	14 orang	14 orang
	d. PTT	1 orang	1 orang	1 orang
	e. Tenaga honorer	5 orang	6 orang	6 orang

2. Anggaran

No.	Uraian Kegiatan	Tahun 2017 Rp	Tahun 2018 Rp	Tahun 2019 Rp
1.	APBD	2.343.068.526	1.895.264.175	1.817.041.721

3. Sarana dan Prasarana

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
1.	a. Perbaikan/renovasi pagar	108 meter	-	-
	b. Pembuatan selasar, gudang, parkir, ram, line & rambatan	4 unit	1 unit	-
	c. Pembuatan toilet mushalla	1 unit	-	-
	d. Perbaikan rangka, atap & loteng dapur	-	1 unit	1 unit
	e. Pembuatan Gerbang Kantor	-	1 unit	-
	f. Instalasi Air Limbah	-	1 paket	-
	g. Rehab Mushalla	-	-	1 unit
2.	Fasilitas Kantor			
	Komputer Braille	2 unit	6 unit	-
	Printer Braille	1 unit	-	-
	Meja Receptionist	1 unit	-	-
	Printer Laser Jet	2 unit	-	-
	Kursi Putar Pimpinan	1 unit	-	-
	TV LED	-	-	1 unit
	CCTV	-	-	1 unit
	Kray Besi Ruang Shiatsu	1 unit	-	-
	Freezer Box	1 unit	-	-
	Kulkas	1 unit	-	-
	Kipas Angin Air Besar	1 unit	-	-
	AC 1 Pk	2 unit	1 unit	-
	Kipas Angin Baling-baling	2 unit	1 unit	-
	Plang Kantor	1 unit	-	-
	Gerbang Kantor	-	-	-
	Faximile	-	-	-
	Mesin tik Braille	-	-	-
	Mesin cuci	-	-	-
	Laptop	1 unit	-	-
	Kursi Putar Pimpinan	1 unit	-	-
	Lemari Al Quran	1 unit	-	-
	Lemari Pakaian Kelayan	1 unit	-	-
	Meja Mimbar	1 unit	-	-

	Meja Makan Kelayan	4 unit	-	-
	Tempat Tidur Shiatsu	10 unit	-	-
	Tempat Tidur Massage	1 unit	-	-
	Pembatas Shaff Mushalla	1 unit	-	-
	Lemari Makan Kelayan	-	-	-
	Tape Mobil	-	1 unit	-
	Mesin Potong Rumput	-	1 unit	-

4.2.3. UPTD Panti Sosial Asuhan Anak dan Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung

a. Sejarah Singkat

UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung didirikan pada tahun 1946, yang berawal dari suatu panti asuhan Budi Utama yang diselenggarakan oleh pemerintah di Pekan Baru Riau. Kemudian pada tahun 1950, panti tersebut dipindahkan ke Sumatera Barat di Kecamatan Lubuk Alung. Pada tahun 1975/1976 di lokasi tersebut juga didirikan pula Panti Karya Taruna (PKT) yang memberikan pelatihan ketrampilan pada anak-anak putus sekolah terlantar. Tahun 1979 kedua panti tersebut berdasarkan Kepmensos RI no.22/HUK1995 di rubah menjadi Panti Sosial Bina Remaja Budi Utama dan pada tahun 2001 diganti nama lagi menjadi Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja. Berdasarkan Kep. Gubernur No. 22 tahun 2001 tanggal 1 Oktober 2001 merupakan salah satu UPTD serta sejak diberitahukan Perda no 1 tahun 2003 menjadi UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

b. Pengertian

Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja (PSAABR) Budi Utama Lubuk Alung sebagai UPTD di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan social kepada anak-anak terlantar putus sekolah yang menyanggah masalah social guna penumbuhan dan pengembangan ketrampilan social dan ketrampilan kerja., sehingga anak dapat melaksanakan fungsi sosialnya sebagaimana anggota masyarakat yang trampil dan aktif berpartisipasi secara produktif.

c. Tujuan dan Fungsi

Tujuan pembinaan anak di PSAABR Budi Utama adalah:

- 1) Mempersiapkan dan membantu anak putus sekolah terlantar dengan memberikan kesempatan dan kemudahan agar dapat mengembangkan potensi diri serta kemampuannya.
- 2) Menumbuhkan dan meningkatkan ketrampilan kerja/usaha dalam rangka memberika bekal untuk kehidupan dan penghidupan di masa depan secara wajar.

- 3) Memberikan penyantunan pada anak asuh dalam mengikuti pendidikan pada sekolah-sekolah formal sampai tingkat SLTA.

Sedangkan fungsinya adalah:

- 1) Sebagai pusat pelayanan kesejahteraan social
- 2) Sebagai pusat informasi dan konsultasi kesejahteraan sosial
- 3) Sebagai pusat pengembangan kesejahteraan social

Sasaran

Yang menjadi sasaran pelayanan PSAABR Budi Utama Lubuk Alung adalah anak-anak terlantar putus sekolah dengan criteria:

- 1) Putus sekolah dari SD/SLTP/SLTA karena keluarga kurang mampu
- 2) Tidak mempunyai keluarga lagi
- 3) Yatim, piatu, yatim piatu atau dapat juga anak daro Panti Sosial Asuhan Anak.
- 4) Dari keluarga miskin dan bermasalah social
- 5) Berusia 15 s/d 21 tahun
- 6) Belum bekerja

Jenis bimbingan/Ketrampilan

Jenis bimbingan yang diberikan kepada kelayan bimbingan social dan latihan ketrampilan PSAABR Budi Utama Lubuk Alung meliputi:

1. Bimbingan mental/spiritual/agama
2. Bimbingan social terdiri dari:
 - a. Wawasan Nusantara
 - b. Kedisiplinan dan baris berbaris
 - c. Kewirausahaan dan koperasi
 - d. Etika dan budi pekerti
 - e. Kesehatan diri dan lingkungan
 - f. Ilmu pekerjaan social
 - g. Dinamika kelompok
3. Bimbingan ketrampilan antara lain:
 - a. Ketrampilan otomatis dan sepeda motor
 - b. Ketrampilan elektronika
 - c. Ketrampilan instalasi listrik

d. Ketrampilan las listrik/karbit

Dalam pelaksanaannya bimbingan social dan pelatihan ketrampilan tersebut, PSAABR Budi Utama Lubuk Alung bekerja sama dengan berbagai instansi terkait antara lain:

- a. Kantor Camat Lubuk Alung
- b. Puskesmas Lubuk Alung
- c. Kantor Urusan Agama (KUA) Lubuk Alung
- d. Kepolisian Sektor Lubuk Alung
- e. Komando Rayon Militer Lubuk Alung
- f. Walinagari Lubuk Alung

Kelayan Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan penyelenggaraannya bekerjasama dengan Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Padang Pariaman.

Kapasitas Tampung:

Kelayan Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan berjumlah 80 orang terdiri dari 20 orang tiap jurusan. Selain kelayan Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan PSAABR Budi Utama Lubuk Alung, juga menampung anak asuh yang di sekolahkan dari tingkat Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Sekolah Lajutan Tingkat Atas yang berjumlah 75 orang. 155 orang anak santunan berasal dari seluruh nagari/kelurahan se kabupaten kota di Sumatera Barat tersebut ditampung di dalam Panti serta diberikan berbagai kebutuhan meliputi makan/minum, alat kesehatan, penyediaan perlengkapan belajar/sekolah, sarana kesehatan. Olah raga. Kesenian dan hiburan.

Sarana dan Prasarana:

1. Sarana:

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| a. Luas tanah | : 21,130 m ² |
| b. Kantor | : 2 unit |
| c. R. Ketrampilan | : 6 unit |
| d. Aula | : 1 unit |
| e. Poliklinik | : 1 unit |
| f. Wisma Tamu | : 1 unit |
| g. Rumah Dinas | : 12 unit |
| h. Lapangan olah raga | : |
| - Volley ball | - Basket |

- Badminton
- Sepak Bola
- Sepak takraw
- Tenis meja
- Fitness
- Organ Tunggal

2. Prasarana:

- a. Peralatan Kantor
- b. Peralatan praktek
- c. Peralatan Ibadah
- d. Kendaraan dinas roda 2 dan 4
- f. Telepon
- g. Penerangan Listrik
- h. Air Jet pump dan PDAM
- i. Wifi

4.2.4. UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang

PSAA Tri Murni Padang Panjang didirikan pada tahun 1947 yang diberi nama Panti Asuhan Anak Yatim, menyantuni 20 orang anak yatim putra dan putrid bertempat di rumah penduduk di Bukit Surungan. Pada tahun 1959 sewaktu pemberontakan PRRI PERMESTA pengurus Panti memutuskan pindah ke Maninjau sampai tahun 1959. Kemudian pindah kembali ke Padang Panjang dengan menyewa rumah penduduk di Silaing Bawah dan pelayanan di khususkan kepada anak putri. Tahun 1962 pindah ke kompleks PSAA Tri Murni saat ini, sedangkan anak putra di alokasikan di PSAABR Budi Utama Lubuk Alung.

Komplek PSAA sekarang asalnya dari rumah milik Curt Kari Von Michialis, kemudian rumah ini dibeli oleh Kementerian Sosial RI melalui Inspektur Sosial dan Jawatan Bimbingan dan Perbaikan Sosial pada tanggal 17 September 1953. Pada tahun 1979 panti ini diberi nama Sasana Penyantunan Anak (SPA) Tri Murni dengan jumlah anak yang disantuni 30 orang, tahun 1985 sampai dengan tahun 2002 menyantuni 60 orang anak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Sosial RI no 22/HUK/1995 tanggal 24 April 1995 SPA Tri Murni Padang Panjang. Semenjak tahun 2002 jumlah anak di tingkatkan menjadi 80 orang sesuai dengan SK Gubernur Sumatera Barat no 22 tahun 2001 tanggal 1 Oktober 2001. Kemudian sesuai dengan nota dinas Gubernur Sumbar no. 463/284/2015 TMT 1 Januari 2016 kapasitas menjadi 100 orang.

Pengertian

Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Tri Murni Padang Panjang adalah satu lembaga

usaha kesejahteraan social yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial dan penyantunan pada anak asuh dalam rangka menuju pembangunan sumber daya manusia Indonesia yang sesungguhnya.

Visi dan Misi

Visi: Terwujudnya Kesejahteraan Sosial Anak yang Mandiri

Misi:

1. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana Pendidikan dan Pelatihan
3. Mengembangkan bentuk dan materi pembinaan dalam panti
4. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait dunia usaha dan masyarakat
5. Meningkatkan aturan dan ketentuan dalam rangka menciptakan ketertiban, kenyamanan dan sopan santun anak asuh.
6. Meningkatkan Kemampuan dan Kemauan Anak Asuh dalam mengikut pembinaan

Sarana dan Prasarana

PSAA Tri Murni dilengkapi dengan sarana dan prasarana sebagai berikut:

- | | |
|--------------------------------|----------|
| 1. Asrama bertingkat | = 5 unit |
| 2. Rumah Dinas | = 3 unit |
| 3. Musholla/Pustaka bertingkat | = 1 unit |
| 4. Kantor/aula bertingkat | = 1 unit |
| 5. Dapur/ruang makan | = 1 unit |
| 6. Ruang Ketrampilan | = 1 unit |
| 7. Ruang Fitnes | = 1 unit |
| 8. Lapangan volley & basket | = 1 unit |
| 9. Lapangan badminton | = 1 unit |
| 10. Mobil dinas roda 4 | = 1 unit |
| 11. Motor dinas roda 2 | = 1 unit |
| 12. Pos Jaga (satpam) | = 1 unit |

Kegiatan Pelayanan Yang Dilaksanakan

a. Proses infak/pendataan tahap awal diantaranya:

- Seleksi calon anak asuh
- Studi kasus yaitu mencatat masalah yang dialami oleh calon anak asuh
- Penempatan atau menentukan tempat anak asuh agar mendapatkan pelayanan

b. Menyalurkan kependidikan formal, diantaranya SD.SLTP, SLTA kegiatan ini ditunjang dengan dana:

- 1) Uang transport
- 2) Uang jajan
- 3) Melengkapi kebutuhan dan kelengkapan pendidikan formal seperti:
 1. LKS
 2. Buku Cetak
 3. Buku tulis
 4. Uang komite sekolah
 5. Pakaian seragam sekolah (pakaian Senin s/d Kamis)
 6. Pakaian muslim, olah raga dan pramuka

c. Memenuhi pelayanan pangan diantaranya: makan 3 kali sehari

d. Memenuhi kebutuhan sandang antara lain:

- Pakaian dalam (hem, singlet, BH, celana dalam, rok dalam)
- Pakaian lebaran
- Pakaian harian
- Handuk
- dan kebutuhan wanita (sabun, sikat gigi, sampo, bedak dll)

e. Melayani Kesehatan diantaranya:

- Menyediakan obat-obatn ringan di asrama masing-masing
- Membawa anak berobat, puskesmas/rumah sakit apabila obat yang disediakan di asrama tidak ada perubahan dalam tiga hari

Proses Penerimaan (PSAA Tri Murni Padang Panjang)

Proses penerimaan di PSAA Tri Murni Padang Panjang adalah sebagai berikut:

- 1) Seleksi dilaksanakan bagi yang tela terdaftar
- 2) Assessment
- 3) Penempatan pada sekolah
- 4) Penempatan di asrama

Sumber Daya Manusia

Untuk mendukung kelancaran pembinaan dan penyantunan anak di PSAA Tri Murni di dukung oleh:

PNS = 14 orang terdiri dari:

- 1) Golongan IV = 1 orang
- 2) Golongan III = 9 orang
- 3) Golongan II = 4 orang

Honorar = 7 orang

- 1) Kemananan (satpam) = 3 orang
- 2) Tukang masak = 2 orang
- 3) Petugas kebersihan = 1 orang
- 4) Sopir = 1 orang

4.2.5. UPTD Panti Bina Remaja Harapan Padang Panjang

Sejarah PSBR Harapan Padang Panjang

PSBR Harapan berdiri pada tahun 1950 yang berlokasi di Kelurahan Tanah Hitam Kota Padang Panjang dengan nama Panti Harapan yang menyantuni anak yang berasal dari Sumatera Tengah, Jambi, Riau, Sumatera Barat, dan Bengkulu.

Tahun 1955-1960 panti ini kosong karena pergolakan PRRI. Tahun 1960 panti ini berdiri kembali dan diganti nama menjadi Panti Karya Taruna dan Werdha yang menyantuni anak dan lanjut usia. Pada tahun 1979 warga lanjut usia di pindahkan ke PSTW Sicincin dan diganti namanya menjadi SPA (Sasana Penyantunan Anak).

Tahun 1987 terjadi bencana alam longsor Bukit Tui dan SPA pindah ke PSAA Tri Murni. Tahun 1988 di bangun Panti ini yang berlokasi di Kelurahan Silaing Bawah. Pada tahun 2000 dengan dilikuidasinya Departemen Sosial, maka kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Sumatera Barat pada waktu itu digabung dengan Departemen Kesehatan.

Pada tahun 2001 Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dan UPTD memisahkan diri dari Dinas Kesehatan. Kemudian tanggal 1 Oktober 2001 sesuai surat Keputusan Gubernur Sumatera Barat no 22 tahun 2001 nama Sasana Anak dig anti menjadi Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan yang menyantuni 100 orang anak remaja putrid putus sekolah terlantar untuk 1 (satu) kali angkatan selama 6 bulan dan 200 orang dalam setahun sampai saat sekarang ini.

Visi dan Misi

Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang sebagai suatu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kesejahteraan social kepada remaja social putus

sekolah yang ada di Sumatera Barat berupa Bimbingan Social dan Pelatihan Ketrampilan agar mereka dapat berhasil guna dan berdaya guna.

Untuk membawa Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang dalam jangka 5 tahun maka program kegiatan perlu terarah dan terfokus melalui perumusan, masukan dan saran dari berbagai pihak. Bertitik tolak dengan nilai-nilai tersebut, maka visi dan misi Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang adalah:

- a. Visi : Terwujudnya remaja putrid putus sekolah terlantar yang terampil
- b. Misi:
 - Menjadikan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang sebagai lembaga pengentasan kemiskinan secara berantai di Sumatera Barat (selesai pendidikan langsung disalurkan bekerja pada pengusaha konveksi dan border)
 - Menjadikan tamatan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang sebagai inovasi penggerak pada pertumbuhan perekonomian rakyat kenagarian
 - Menjadikan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang sebagai pusat pelayanan social dan konsultasi kesejahteraan social.

Sarana dan Prasarana

1. Sarana

- a. Kantor 2 lantai = 1 unit
- b. Ruang Pendidikan 2 lantai = 1 unit
- c. Aula dan dapur 2 lantai = 1 unit
- d. Ruang Ibadah = 1 unit
- e. Rumah dinas = 1 unit
- f. Rumah Petugas = 1 unit
- g. Show room = 1 unit
- h. Asrama = 1 unit
- i. Ruang Genset = 1 unit
- j. Pos Jaga = 1 unit
- k. Poliklinik = 1 unit

2. Prasarana

- a. Pagar tembok keliling
- b. Lapangan olah raga
- c. Taman

- d. Selasar
- e. Pagar besi
- f. Listrik PLN
- g. Air PDAM
- h. Pesawat telpon
- i. Kendaraan roda 4 = 1 unit
- j. Kendaraan roda 2 = 3 unit

Sumber Daya Manusia

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang sesuai dengan Peraturan Gubernur no 96 tahun 2018:

- a. Kepala (eselon III/a)
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha (eselon IV/a)
- c. Kepala Seksi Pelayanan Rehabilitasi dan Ketrampilan (eselon IV/a)
- d. Kepala Seksi Pelayanan Kebutuhan dan Kelengkapan Kelayan (eselon IV/a)

2. Jumlah PNS = 11 orang

3. Jumlah tenaga honor = 10 orang

Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

Sesuai dengan visi dan misi, maka tujuan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang adalah:

- a. Mempersiapkan dan membentuk remaja putrid putus sekolah terlanjur dengan memberikan kesempatan dan kemudahan agar dapat mengembangkan potensi dan kemauan fungsi sosialnya secara wajar.
- b. Menumbuhkan dan meningkatkan ketrampilan kerja dengan harapan mereka dan mandiri di masa depan.

2. Sasaran

Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Harapan Padang Panjang sebagai lembaga pengentasan kemiskinan, PSBR juga mempunyai sasaran pelayanan yaitu anak remaja putri putus sekolah terlantar yang berasal dari 18 daerah Kota dan Kabupaten se-Provinsi Sumatera Barat yang berjumlah 100 orang per-angkatan (200 orang setahun) dengan criteria sebagai berikut;

- a. Putus sekolah SD, SLTP, dan SLTA
- b. Remaja putrid yang belum menikah
- c. Dari keluarga miskin dan bermasalah social
- d. Berusia 15 s/d 20 tahun
- e. Remaja putrid punya kemauan
- f. Belum bekerja
- g. Yatim, piatu dan yatim piatu

Prinsip Dasar

- a. Pelayanan anak terlantar putus sekolah melalui Panti Bina Sosial Remaja bersifat sementara, sedangkan pembinaan selanjutnya berada dalam lingkungan keluarga dan masyarakat
- b. Panti Bina Sosial Remaja mengutamakan bimbingan social, sedangkan bimbingan ketrampilan merupakan kelengkapan dalam mencapai tujuan pelayanan.
- c. Pelayanan pada Panti Bina Sosial Remaja menggunakan berbagai pendekatan professional dengan tidak hanya pendekatan pekerjaan social.

4.2.6. UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin

A. Tugas Pokok dan Fungsi.

Tugas Pokok.

Memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada lanjut usia terlantar didalam Panti berupa pelayanan dan perawatan tan baik jasmani maupun rohani agar para lanjut usia dapat hidup secara layak dan wajar.

Fungsi

a. Fungsi Utama.

- 1) Identifikasi dan Registerasi.
- 2) Bimbingan Sosial, Pelayanan, dan Perawatan.
- 3) Penyaluran dan Pemakaman / Penguburan.

b. Fungsi Teknis

- 1) Bimbingan Sosial Individu dan kelompok.
- 2) Pelaksanaan motivasi, observasi, identifikasi, seleksi dan penerimaan Calon Kalayan.
- 3) Pelayanan, penampungan, pengasramaan dan perawatan.

- 4) Pelayanan pemakaman dan pengembalian kepada keluarga.
- 5) Pembinaan fisik, mental dan rohani.
- 6) Bimbingan Keterampilan.
- 7) Pengungkapan dan pemahaman masalah Kelayan serta penyusunan rencana tindak lanjut.
- 8) Konsultasi dan Bimbingan Konseling.

c. Fungsi Administratif.

- 1) Penyusunan rencana teknis dan operasional.
- 2) Pelaksanaan administrasi dan tata usaha surat-menyurat, kepegawaian dan keuangan.
- 3) Pelaksanaan administrasi dan tata usaha rumah tangga panti.
- 4) Pelaksanaan pengadministrasian file-file Kelayan

B. Visi dan Misi

1. Visi

Terwujudnya ketentraman, ketenangan, kenyamanan dan kebahagiaan baik lahir maupun bathin bagi para lanjut usia terlantar yang menjalani hari tuanya dalam Panti Sosial Tresna Werdha Werdha (PSTW) Sabai Nan Aluih Sicincin.

2. Misi

- a. Menciptakan suatu lingkungan yang tertib, aman, bersih dan asri.
- b. Melengkapi dan meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan.
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia petugas / karyawan.
- d. Meningkatkan penggalian dan pemanfaatan potensi dan sumber-sumber kesejahteraan sosial masyarakat.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan.
- f. Meningkatkan hubungan / jaringan kerja dengan Lembaga / Dinas Instansi terkait.
- g. Meningkatkan kesadaran dalam beribadah dan memelihara kesehatan, kebersihan diri dan lingkungan Warga Binaan Sosial.
- h. Menumbuhkan rasa percaya diri terhadap para Warga Binaan Sosial lanjut usia.

C. Persyaratan calon kelayan

1. Laki-laki atau Perempuan usia 60 tahun keatas.

2. Dalam keadaan miskin dan terlantar dengan melampirkan surat keterangan dari Kepala Desa / Lurah / Wali Nagari serta diketahui oleh Camat setempat.
3. Atas kemauan sendiri dengan adanya surat permohonan masuk panti dari yang bersangkutan.
4. Adanya persetujuan dari keluarga / penjamin dengan bukti surat izin dari keluarga terdekat.
5. Photo copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) atau Kartu Indonesia Sehat (KIS) sebanyak 3 (tiga) lembar.
6. Pas photo ukuran 3 X 4 sebanyak 3 lembar dan photo seluruh tubuh 3 lembar.
7. Surat keterangan dari dokter berupa;
 - a. Surat keterangan tidak mengidap penyakit menular.
 - b. Surat keterangan sehat mental/tidak sakit jiwa dan tidak pikun.
 - c. Tidak lumpuh / buta.
8. Surat pernyataan dari keluarga / penjamin untuk bersedia menerima kembali kelayan apabila mengundurkan diri / sakit serta meninggal dunia di Panti Sosial Tresna Werdha Werdha (PSTW) Sabai Nan Aluih untuk dimakamkan ditempat daerah asal pengirim.
9. Mampu mengurus diri sendiri seperti : mandi, buang air dan sebagainya.
10. Pihak keluarga / penjamin wajib memberikan photo copy data identitas diri yang lengkap (KTP, SIM) serta nomor telepon / HP yang sewaktu-waktu dapat dihubungi.
11. Apabila pihak keluarga / penjamin kelayan memberikan keterangan / data identitas palsu akan dituntut secara hukum berdasarkan undang-undang yang berlaku.

D. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan.

Terselenggaranya usaha pelayanan kesejahteraan sosial baik secara lahir dan batin yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang berkualitas serta lingkungan yang kondusif, dengan indikator pencapaian sebagai berikut :

- a. Terpenuhinya kebutuhan fisik secara baik, seperti :
 - 1) Kebutuhan sandang, pangan dan papan.
 - 2) Pemeliharaan kesehatan (ke Puskesmas)

- 3) Pengisian waktu luang, di isi dengan keterampilan
- b. Terpenuhinya kebutuhan mental rohani secara baik, seperti ;
 - 1) Tersedianya fasilitas ibadah sesuai dengan keyakinan masing-masing kelayan.
 - 2) Terpenuhinya kebutuhan kasih sayang, keinginan untuk didengar serta keinginan untuk dihargai.
 - 3) Hilangnya kegalauan dalam menghadapi hari tua dan merasa senang hidup dengan se-usia.
- c. Terpenuhinya kebutuhan sosial secara baik, seperti :
 - 1) Terbinanya hubungan baik dengan sesama kelayan
 - 2) Terbinanya hubungan baik dengan pengasuh, petugas dan masyarakat sekitar tempat tinggal.
 - 3) Terjalinnnya hubungan baik dengan pihak keluarga.
- d. Makin berkembangnya tingkat kepedulian sosial terhadap pelayanan lanjut usia dari pihak keluarga, seperti :
 - 1) Meningkatkan dan bertambah jumlah keluarga yang mau untuk memelihara dan membahagiakan lanjut usia.
 - 2) Meningkatnya partisipasi keluarga dalam pelayanan kesejahteraan lanjut usia.
 - 3) Semakin sering keluarga dalam mengunjungi lanjut usia dalam panti.
- e. Makin meningkatnya tingkat kepedulian masyarakat dalam pelayanan lanjut usia, terutama :
 - 1) Adanya sumbangan dari masyarakat terhadap lanjut usia
 - 2) Meningkatnya jumlah lembaga/individu yang mau mendukung serta membantu terselenggaranya pelayanan lanjut usia dalam panti.
 - 3) Adanya kemudahan bagi lanjut usia untuk mendapatkan akses ketempat-tempat umum.

2. Sasaran.

Sasaran utama dari pelayanan kesejahteraan sosial lanjut usia di panti adalah :

- a. Semua warga masyarakat yang tergolong lanjut usia, dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan, seperti ;
 - 1). Telah berusia diatas 60 tahun.
 - 2). Tidak mampu mencari nafkah sendiri untuk kepentingan hidupnya sehari-hari.
 - 3). Tidak mempunyai sanak keluarga yang dapat memberikan bantuan dalam

kelangsungan hidupnya.

b. Keluarga (sasaran tidak langsung)

- 1) Keluarga dari kelayan yang dilayani dalam panti
- 2) Semua warga yang mempunyai keluarga lanjut usia

c. Masyarakat (sasaran tidak langsung)

Semua warga masyarakat yang mempunyai kemampuan untuk berperan serta dalam terlaksananya pelayanan kesejahteraan sosial, seperti :

- 1) Tokoh masyarakat/relawan sosial
- 2) Organisasi sosial, perguruan tinggi
- 3) Anggota masyarakat yang mampu/darmawan.

E. Program Kegiatan dan Mekanisme Pelayanan

1. Program Kegiatan

Untuk mencapai tujuan program kegiatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, ada beberapa program di Panti Sosial Tresna Werda (PSTW) Sabai Nan Aluih Sicincin yang harus dilaksanakan, antara lain :

- a. Program pelayanan pemenuhan kebutuhan kelayan.
- b. Program perawatan dan pemeliharaan kelayan.
- c. Program peningkatan kemampuan dan kinerja personil.
- d. Program pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana dan lingkungan.

2. Mekanisme Pelayanan

a. Sosialisasi (*Social Marketing*)

Kegiatan yang dilaksanakan untuk memperkenalkan dan menginformasikan tentang keberadaan panti kepada masyarakat, yang meliputi keberadaan panti, program pelayanan, syarat-syarat untuk dapat dilayani dalam panti, dan personil.

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk penyuluhan sosial, melalui *booklet/pamlet*, menghubungi Lurah/Wali Nagari dan juga melalui pemerintah Kabupaten dan Kota.

b. *Home Visit*.

Kegiatan yang dijalankan untuk mengetahui secara langsung keberadaan calon penerima pelayanan di tempat asalnya, kegiatannya seperti :

- 1) Kontak yaitu proses penjalinan hubungan antara petugas dengan calon kelayan, keluarga dan masyarakat.
 - 2) Kontrak yaitu proses perjanjian tentang program pelayanan antara pihak panti dengan calon penerima pelayanan.
- c. Penerimaan, kegiatannya seperti :
- 1) Seleksi yaitu proses penyaringan calon kelayan untuk ditetapkan sebagai kelayan panti (Warga Binaan Sosial).
 - 2) Identifikasi yaitu proses yang dilakukan untuk mendapatkan identitas calon kelayan yang telah ditetapkan sebagai kelayan.
 - 3) *Assessment* yaitu proses yang dilakukan untuk pengungkapan masalah, pemahaman masalah, kemampuan, harapan dan kebutuhan kelayan.
- d. Rencana Penanganan
Penempatan di asrama/wisma
- e. Pelaksanaan Kegiatan
Pada tahap pelaksanaan kegiatan ini dilakukan sesuai dengan rencana penanganan yang telah disusun saat pelaksanaan *assessment*, kegiatannya meliputi :
- a) Pelayanan fisik, seperti :
 - Makan minum 3 kali sehari tambah *snack*
 - Olah raga 2 kali dalam satu minggu (Selasa dan Kamis)
 - Rekreasi 1 kali dalam setahun
 - b) Bimbingan sosial, 1 kali dalam seminggu
 - c) Bimbingan keterampilan, 1 kali dalam seminggu
 - d) Bimbingan rohani, 1 kali dalam seminggu
 - e) Bimbingan kesenian, 2 kali dalam seminggu
 - f) Sidang kasus/*Case Confrence (CC)*
 - g) Pelayanan kesehatan, 2 kali dalam satu minggu, pemeriksaan ke Puskesmas terdekat
 - h) Pendampingan urusan luar
 - i) Bimbingan Psiko sosial (bimbingan sosial)
- f. Terminasi, yaitu suatu kegiatan pengakhiran pemberian pelayanan terhadap kelayan, seperti :

- a) Meninggal dunia
- b) Permintaan kelayan/keluarga untuk kembali dibawa ke tempat asalnya
- c) Rujukan dengan alasan tertentu ke tempat lain

I. Pegawai

Panti Sosial Tresna Werda (PSTW) Sabai Nan Aluih Sicincin pada tahun 2018 memiliki pegawai/petugas sebanyak 24 orang, terdiri dari 14 orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 10 orang tenaga honorer, dengan perincian sebagai berikut :

1. Pegawai Negri Sipil (PNS)

NO	NAMA	NIP	PANGKAT/GOL	JABATAN
1	Drs. Syahbana	19640806 199303 1 003	Pembina (IV/a)	Kepala
2	Ernal, S.ST,MM	19720525 199203 1006	Pembina (IV/a)	Kasubag TU
3	Dr. Mahasir, S.Sos.,M.Pd	19621212 199010 1 001	Pembina (IV/a)	Kasie PKJ
4	Syamsidir, SH	19630129 199203 1 002	Penata Tk.I (III/d)	Kasie PPP
5	Zuriati Afrida, SE	19660405 199003 2 007	Penata Tk.I (III/d)	Staf TU
6	Fitri Yanti	19800421 200901 2 009	Pengatur Muda (II/a)	Staf TU
7	Dahrul Wazir	19670822 198901 1 001	Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf TU
8	Yulisman	19621231 200801 1 007	Pengatur (II/c)	Staf PKJ
9	Risnogati	19630706 200901 1 003	Pengatur (II/c)	Staf PKJ
10	Herlina Susanti	19790909 200901 2 002	Pengatur (II/c)	Staf TU
11	Zainal Syafar	19660605 200901 1 004	Pengatur (II/c)	Staf TU
12	Tismayenti	19770516 201001 2 003	Juru Tingkat I (I/d)	Staf TU
13	Hermon	19631231 200901 1 018	Juru (I/c)	Staf TU
14	Gusnimar	19810405 201001 2 006	Juru (I/c)	Staf TU

2.Tenaga Honorer

NO	NAMA	PENDIDIKAN	TUGAS	KET
1	Marjohan	SLTP	Pramulansia	Staf TU
2	Sarah Andika Putri	SLTP	Juru masak	Staf TU
3	Harmen Syafrialdi	SLTA	Satpam	Staf TU
4	Ns. Suchi Putri Hayu, S.Kep	S1	Perawat	Staf PPP

4.2.7. UPTD Panti Sosial Tuna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

1. SEJARAH

Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar berdiri pada tanggal 20 Desember 1982 yang dulunya bernama Panti Sasana Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dan mulai beroperasi menyantuni lanjut usia pada tanggal 26 September 1983 sebanyak 20 orang, pada tahun 1987 kapasitas tampung meningkat menjadi 40 orang. Kemudian pada tahun 1996 nama Panti Sasana Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar diganti nama menjadi Panti Sosial Tresna Werdha kasih Sayang Ibu Batusangkar sampai sekarang ini dengan kapasitas tampung sebanyak 50 orang. Pada tahun 1999 dengan bertambahnya pembangunan 2 buah wisma maka kapasitas tampung meningkat lagi menjadi 70 orang lanjut usia sampai saat ini.

2. LANDASAN HUKUM

- a. Undang-undang Dasar Tahun 1945
Pasal 34 ayat 1 : Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh negara.
- b. UU Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia
- c. UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

3. STATUS

Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 96 Tahun 2017 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat.

4. VISI DAN MISI

a. Visi

Terwujudnya usaha pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia yang memungkinkan mereka dapat menjalani hari tuanya dengan meliputi rasa ketentraman lahir dan bathin.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kesadaran dalam beribadah dan memelihara kesehatan, kebersihan diri, dan lingkungan;
- 2) Menumbuhkan rasa percaya diri terhadap para warga binaan sosial lanjut usia;

- 3) Memperkuat hubungan antar lembaga dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap lanjut usia;
- 4) Menggalang potensi dan sumber kesejahteraan sosial masyarakat;
- 5) Mengembangkan sistem perlindungan dan jaminan sosial bagi lanjut usia;
- 6) Meningkatkan partisipasi keluarga dan masyarakat penerima pelayanan;
- 7) Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) petugas pelayanan (pekerja sosial) dalam panti agar lebih profesional;
- 8) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan lanjut usia.

5. TUJUAN

- a. Terbinanya lanjut usia terlantar yang mengalami masalah sosial melalui pemberian pelayanan dan perawatan jasmani, rohani, kesehatan, sosial, konsultasi, dan rehabilitasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidup secara wajar;
- b. Tumbuhnya kemandirian lanjut usia;
- c. Tercegahnya keterlantaran lanjut usia yang mengalami masalah sosial sehingga lanjut usia dapat hidup sebagaimana mestinya;
- d. Memberikan penyuluhan dan bimbingan kepada masyarakat dan organisasi sosial di dalam pembinaan kesejahteraan sosial lanjut usia.

Sumber Daya Manusia

Pegawai PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar seluruhnya berjumlah 25 orang, yang terdiri dari:

- a. Pegawai Negeri Sipil (PNS) : 15 orang
- b. Tenaga Honorer : 10 orang

Berdasarkan tingkat pendidikan pegawai terdiri dari:

- a. Pasca Sarjana (S2) : 1 orang
- b. Sarjana (S1) : 10 orang
- c. Diploma (DIII) : 2 orang
- d. SLTA : 7 orang
- e. SLTP : 2 orang
- f. SD : 3 orang

6. SASARAN PELAYANAN

Sasaran pelayanan pada Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah lanjut usia yang terlantar dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Tidak mendapatkan perawatan dari keluarga, usia minimal 60 tahun;
- b. Berasal dari keluarga tidak mampu;
- c. Tidak berdaya mencari nafkah sendiri;
- d. Lanjut usia yang terlantar atas kemauannya sendiri untuk disantuni di dalam panti (tidak dipaksa dari pihak lain).

7. FASILITAS

Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar memiliki fasilitas sebagai berikut:

- a. Areal lahan seluas 8.924 m²;
- b. 22 bangunan yang terdiri dari :
 - 1) 8 bangunan wisma
 - 2) 1 gedung kantor
 - 3) 5 bangunan rumah dinas dan 2 garasi
 - 4) 1 bangunan aula
 - 5) 1 bangunan wisma perawatan khusus
 - 6) 1 bangunan poliklinik
 - 7) 1 bangunan masjid
 - 8) 1 bangunan dapur umum
 - 9) 1 bangunan ruang keterampilan
 - 10) 1 bangunan mck
 - 11) 2 komplek tanah pemakaman di luar panti

Total luas bangunan : 2.111,3 m²
 Total luas lahan terbuka/Halaman : 4.897,7 m²
- c. Sumber air:
 - 1) Air PDAM
 - 2) Sumur gali sebanyak 4 (empat) buah, rata-rata dengan kedalaman 27 meter.
- d. Pembuangan limbah:
 - 1) Saluran WC memakai septictank
 - 2) Limbah dapur melalui saluran dengan memakai drainase, sementara sampah diambil/diangkat oleh truk sampah 1x dalam seminggu yaitu setiap hari Kamis dari bak/TPS yang kami punyai.

- 3) Petugas dan kelayan lanjut usia melaksanakan gotong royong bersama 1x dalam seminggu yaitu setiap hari Selasa

4.2.8. UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok

Visi dan Misi

Visi : Terwujudnya suatu lembaga pelayanan social yang representative dan kondusif guna terselenggarakan pelayanan dan rehabilitasi social eks Wanita Tuna Susila/wanita rawan tindak tuna susila.

Misi : 1. Meningkatkan mutu sumber daya manusia penyelenggaraan pelayanan dan rehabilitasi sosial
 2. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan dan rehabilitasi sosial
 3. Meningkatkan program dan kegiatan pelayanan dan rehabilitasi social
 4. Meningkatkan program dan kegiatan pembinaan mental keagamaan, ketrampilan dan bimbingan social bagi eks Wanita Tuna Susila/wanita rawan tindak tuna susila.

Motto : “Melayani dengan empati”

Sejarah Beridirinya PSKW Andam Dewi Solok

Pada tahun 1977 di Provinsi Sumatera Barat di adakan seminar penyusunan pada Induk Pembangunan Bidang Kesejahteraan social yang melibatkan unsur-unsur Perguruan Tinggi, tokoh-tokoh masyarakat, organisasi-organisasi social dan instansi pemerintah terkait, salah satu rumusannya adalah mengantisipasi munculnya masalah tuna susila dan merekomendasikan perlunya upaya-upaya pencegahan dan penanggulangannya. Permasalahan Wanita Tuna Susila di Sumatera Barat walaupun secara kuantitas relative kecil, namun pada pandangan masyarakat dianggap sebagai masalah yang besar. Struktur budaya Minang Kabau dimana adat dan agama mempunyai fungsi sebagai normal social yang dominan oleh karena itu baik DPRD maupun pemerintah daerah bermaksud menanggulangi masalah tersebut secara koordinatif.

Sebagai realisasinya selama Tahun anggaran 1977/1978, Pemerintah Daerah Tk I Sumatera Barat mengkoordinasikan beberapa instansi terkait melakukan operasi kejutan (razia) terhadap para Wanita Tuna Susila. Pada tahun tersebut terjaring sebanyak 136 orang

Wanita Tuna Susila. Kepada mereka diberikan nasehat dan bimbingan agar tidak melakukan perbuatannya dan selanjutnya dikembalikan kepada keluarganya.

Pada tahun 1979/1980 APBD Pemda Tk I Sumatera Barat mengalokasikan anggaran rutin sebesar 3 juta rupiah untuk penanggulangan Wanita Tuna Susila Melalui koordinasi Pemda tk I Sumatera Barat (Biro Bina Sosial) dapat di jaring 32 orang Wanita Tuna Susila diamankan dan ditampung dengan meminjam sel tahanan berhubung sampai saat tersebut belum ada Panti Rehabilitasi WTS milik pemerintah.

Untuk mendukung upaya Pemda Tk I Sumatera Barat menanggulangi masalah WTS, maka dalam tahun anggaran 1978/1980 pemerintah Pusat menyetujui Pendirian Sosial untuk menampung dan merehabilitasi WTS melalui Daftar Isian Proyek (DIP) Rehabilitasi Tuna susila pada kanwil Depertemen Sosial Provinsi Sumatera Barat untuk pengadaan tanah pendirian Panti Rehabilitasi Tuna Susila seluas 2 ha.

Setelah melakukan penjajakan ke beberapa Daerah TkII, Tim Pembina Penanggulangan WTS dan unsur instansi terkait tingkat I yang di tetapkan melalui Surat Keterangan Gubernur KDH Tingkat I Sumatera Barat, menunjuk desa Sukarami Kecamatan Gunung Takang Kabupaten Solok, sebagai calon lokasi Pembangunan Panti Rehabilitasi Wanita Tuna Susila, dengan alasan kebijaksanaan penentu lokasi sebagai berikut:

- a. Lokasinya jauh dari keramaian
- b. Terletak dipinggir jalan
- c. Didukung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Solok dan tokoh masyarakat setempat dibuktikan dengan disediakannya lahan seluas 6 ha dari target pengadaan lahan seluas 2 ha melalui dana DIPA-APBN 1979/1980 sebesar 36 juta rupiah. Tanah lokasi PSTW telah bersertifikasi dengan nomor 4747799 tanggal 22 April 1980.

Tugas Pokok, Fungsi, Manfaat dan Tujuan

1. Tugas Pokok

Melaksanakan sebagian Tugas Teknis Operasional Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat di Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial terhadap eks Wanita Tuna Susila/Wanita rawan tuna susila.

2. Fungsi

Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Sebagai pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial

- Pemulihan dan penyantunan (*curative* dan *rehabilitative*)
 - Perlindungan (*protective*)
 - Pemberdayaan (*promotive-development*)
 - Pencegahan (*preventive*)
- b. Sebagai Pusat Informasi Kesejahteraan Sosial
- Pusat Data Kesejahteraan Sosial
 - Pelayanan dan Penyebaran Informasi Kesejahteraan Sosial
 - Wadah pengkajian dan penelaahan masalah social
- c. Sebagai Pusat Pengembangan Ketrampilan
- Pendidikan dan Pelatihan Ketrampilan
 - Pemberdayaan social untuk menumbuhkan mental wira usaha dalam bidang usaha ekonomi produktif.
- d. Sebagai Fungsi Pengganti Orang Tua/keluarga dalam memantapkan:
- Fungsi Keagamaan
 - Fungsi social budaya
 - Fungsi cinta kasih
 - Fungsi reproduksi
 - Fungsi Pendidikan dan sosialisasi
 - Fungsi Ekonomi
 - Fungsi Perlindungan
 - Fungsi Pengenalan Lingkungan Hidup

3. Manfaat

- a. Tersedianya pelayanan untuk membantu, membimbing dan meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, serta sikap dan tingkah laku kepribadian bagi eks wanita tuna susila/wanita rawan tindak tuna susila agar dapat menjadi anggota masyarakat dan berkehidupan yang layak, penuh tanggungjawab dan mandiri baik terhadap dirinya, keluarga maupun masyarakat.
- b. Terpenuhinya kebutuhan penyandang masalah kesejahteraan social akan kelangsungan hidup untuk tumbuh dan berkembang baik secara jasmani maupun rohani dan memperoleh perlindungan antara lain dengan menghindarkan eks wanita tuna susila/wanita rawan tindak tuna susila dan kemungkinan keterlantaran.
- c. Terbantunya individu, keluarga dan masyarakat dalam mempersiapkan pengembangan

potensi dan kemampuannya secara memadai dalam rangkaian memberikan usaha untuk kehidupan dan penghidupan di masa depan.

4. Tujuan

- a. Memulihkan dan mengembangkan tingkah laku positif eks wanita tuna susila/wanita rawan tindak tuna susila, sehingga mereka mau dan mampu melakukan fungsi dan peranan sosialnya secara wajar dan dapat menjalin relasi dengan anggota keluarganya dan masyarakat.
- b. Meningkatkan kemampuan menjalankan ibadah agama, meningkatnya ketahanan social kelayan terhadap pengaruh buruk lingkungan sosialnya dan mampu berintegrasi social secara wajar.
- c. Meningkatkan peran keluarga dan masyarakat dalam mempersiapkan pengembangan potensi dan kemampuan penerima pelayanan dalam rangka memberikan bekal usaha untuk kehidupan dan penghidupan di masa depan.

Sumber Daya Manusia

Unsur kepegawaian yang ada saat ini terdiri dari:

- a) Pejabat structural sebanyak 4 orang
- b) Pejabat fungsional sebanyak 1 orang
- c) Staf administrasi sebanyak 6 orang

Disamping itu ada Pegawai Tidak Tetap (PTT) sebanyak 2 orang, dan pegawai honorer lepas sebanyak 5 orang.

Petugas instruktur bimbingan dan ketrampilan dari luar terdiri dari:

- a) Tenaga medis 1 orang
- b) Tenaga konseling 1 orang
- c) Tenaga pembimbing olahan pangan 2 orang
- d) Tenaga pembimbing praktek pertanian 1 orang
- e) Tenaga Bimbingan Mental dan Agama 5 orang
- f) Instruktur bimbingan social 6 sosial
- g) Instruktur Kesenian 1 orang
- h) Instruktur ketrampilan menjahit dan border 2 orang

Jumlah total tenaga instruktur sebanyak 19 orang

Bab 5

PROFIL RESPONDEN UPTD DI DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA BARAT

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan untuk Dinas Sosial (BKD) Provinsi Sumatera Barat selama bulan Agustus – Oktober 2019. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam survei ini adalah 430 orang. Untuk lebih detail tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat ini dapat dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel berikut:

5.1. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang)

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.1.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) Berdasarkan Rentang Usia

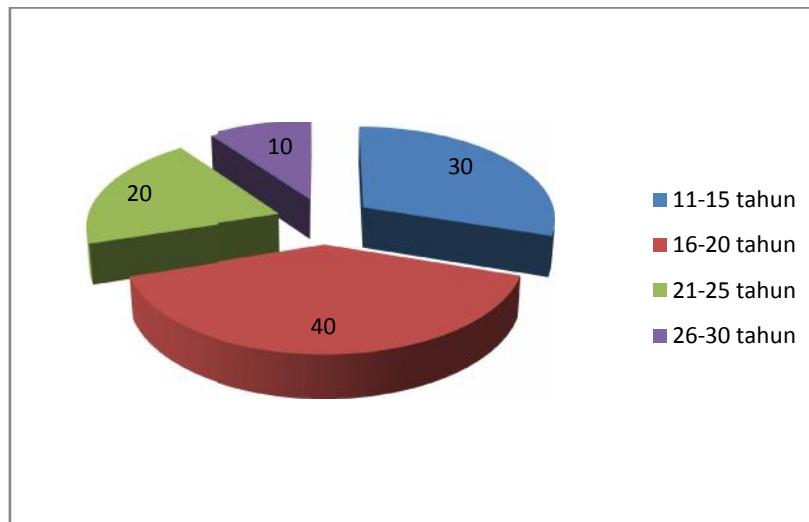
Berdasarkan rentang usia responden, dari tabel 5.1.1, dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) yang terbanyak adalah usia 16-20 tahun sebesar 40% sedangkan yang terendah adalah usia 26-30 tahun sebesar 10%, seperti yang terlihat pada tabel 5.1.1 berikut ini:

Tabel 5.1.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	11-15 tahun	3	30
2	16-20 tahun	4	40
3	21-25 tahun	2	20
4	26-30 tahun	1	10
5	Total	10	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.1.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.1.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) terbanyak adalah 16-20 tahun sebesar 40%, untuk urutan kedua usia 11-15 tahun sebesar 30%, untuk urutan ketiga usia 21-25 tahun sebesar 20%, dan urutan keempat atau terendah usia 26-30 tahun sebesar 10%. Sebagian besar kelayan yang berurusan yang menggunakan pelayanan UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) adalah usia 16-20 tahun. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan yang berada pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

5.1.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) Berdasarkan Jenis Kelamin

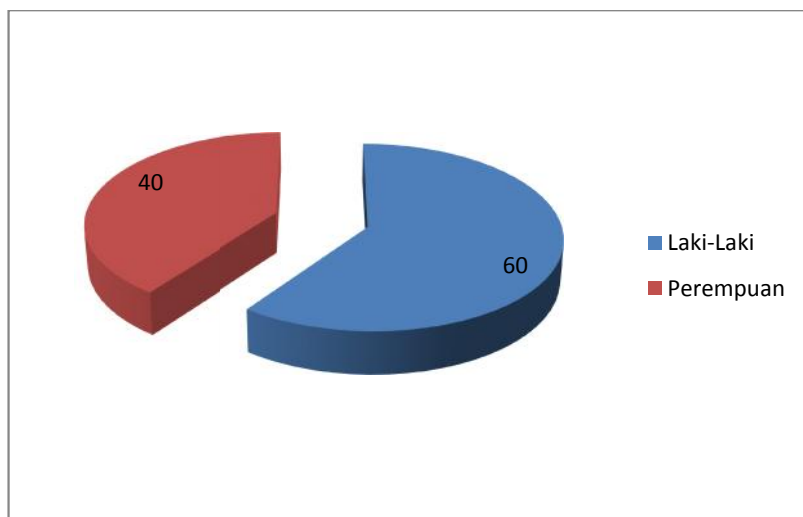
Profil responden pada Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1.2 berikut ini:

Tabel 5.1.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	6	60
2	Perempuan	4	40
	Total	10	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.1.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang) kebanyakan dilakukan oleh kaum laki-laki yaitu sebesar 60 % dan perempuan sebesar 40 %. Hal ini menyatakan bahwa kelayan berjenis kelamin laki-laki lebih menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu Padang (UPTD PSBGHI Padang). Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.2. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang)

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang) terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.2.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang

(UPTD PSBN Buah Sakato Padang) Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia responden, dari tabel 5.2.1, dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan di UPTD Panti Sosial Bina Netra Buah Sakato Padang (UPTD PSBN Buah Sakato Padang) yang terbanyak adalah usia 15-25 tahun sebesar 45,2% sedangkan yang terendah adalah usia 46-55 tahun sebesar 2,4%, seperti yang terlihat pada tabel 5.2.1 berikut ini:

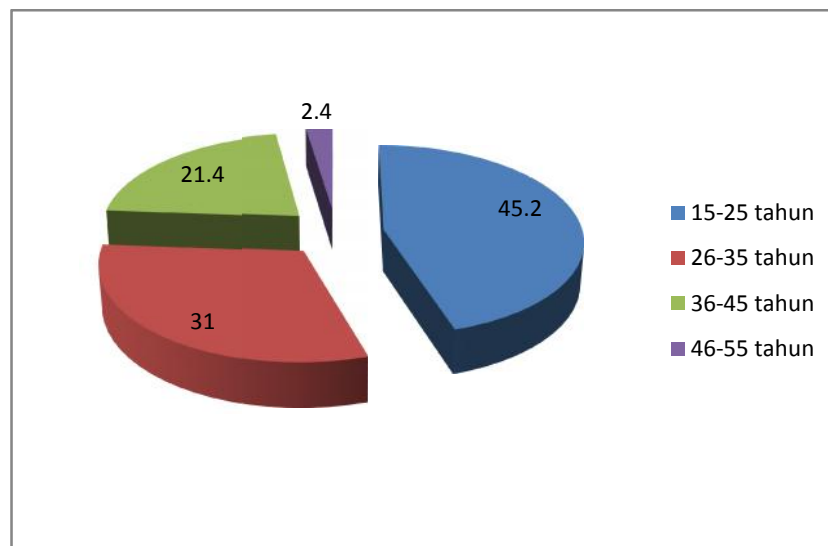
Tabel 5.2.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Buah Sakato

Padang (UPTD PSBN Buah Sakato Padang) Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	15-25 tahun	19	45.2
2	26-35 tahun	13	31
3	36-45 tahun	9	21.4
4	46-55 tahun	1	2.4
5	Total	42	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.2.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Buah Sakato Padang (UPTD PSBN Buah Sakato Padang) Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.2.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Bina Netra Buah Sakato Padang (UPTD PSBN Buah Sakato Padang) terbanyak adalah usia 15-25 tahun sebesar 45,2%, untuk urutan kedua usia 26-35 tahun sebesar 31%, untuk urutan ketiga usia 36-45 tahun sebesar 21,4%, dan

urutan keempat atau terendah usia 46-55 tahun sebesar 2,4%. Sebagian besar kelayan pengguna layanan UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang) berada pada remaja. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan yang berada pada usia remaja cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih sabar dan responsive dalam memberikan pelayanan.

5.2.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang) Berdasarkan Jenis Kelamin

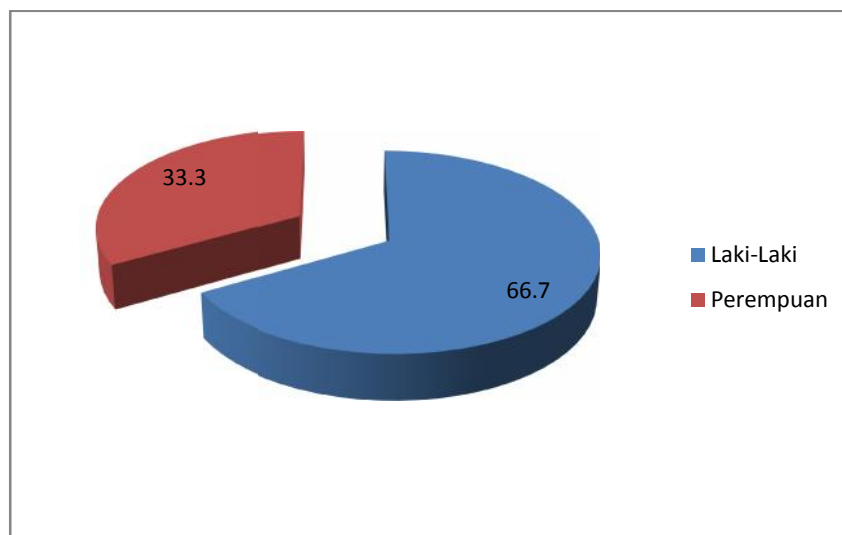
Profil responden pada Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang) berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.2.2 berikut ini:

Tabel 5.2.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang) Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	28	66.7
2	Perempuan	14	33.3
	Total	42	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.2.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang) Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.2.2. responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang) kebanyakan dilakukan oleh kaum laki-laki yaitu sebesar 66,7 % dan perempuan sebesar 33,3 %. Hal ini menyatakan bahwa kelayan berjenis kelamin laki-laki lebih banyak menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang (UPTD PSBN Tuah Sakato Padang). Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.3. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang)

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang) terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.3.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang) Berdasarkan Rentang Usia

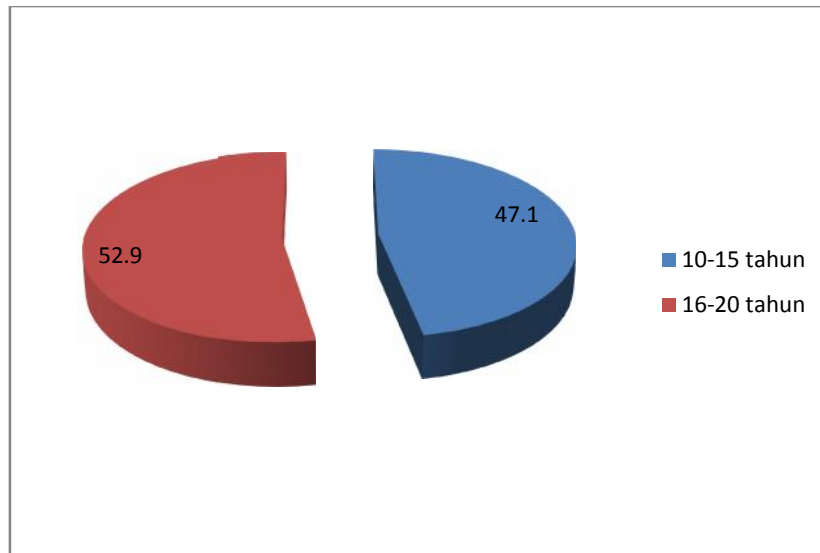
Berdasarkan rentang usia responden di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang), dapat dilihat dari tabel 5.3.1 berikut ini:

Tabel 5.3.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang) Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	10-15 tahun	33	47.1
2	16-20 tahun	37	52.9
	Total	70	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.3.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang) Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.3.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang) terbanyak adalah usia 16-20 tahun sebesar 52,9%, untuk urutan kedua atau terendah usia 10-15 tahun sebesar 47,1%. Sebagian besar kelayan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang) berada pada usia remaja Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan usia remaja cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

5.3.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang (UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang) Berdasarkan Jenis Kelamin

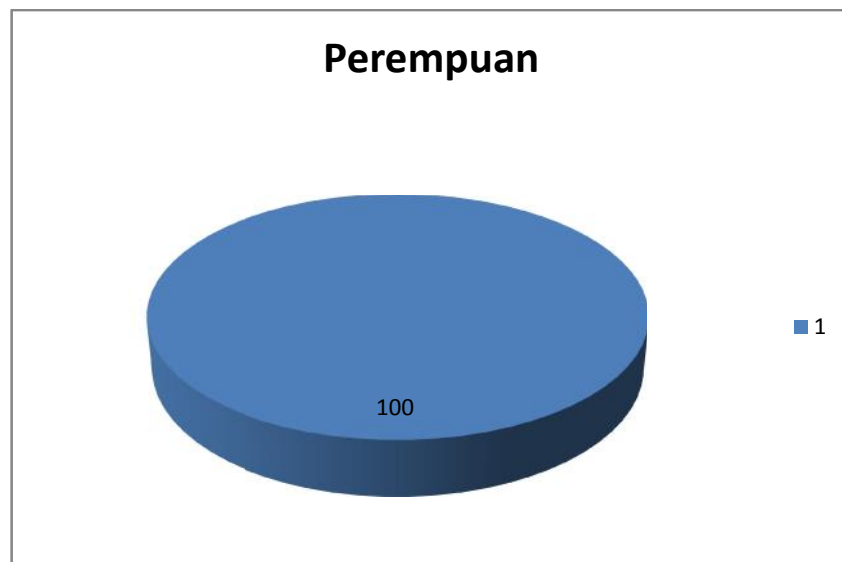
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1.2 berikut ini:

Tabel 5.1.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Perempuan	70	100,00
	Total	70	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.1.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang semuanya perempuan (100 %). Hal ini dikarenakan UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang di peruntukkan khusus untuk perempuan.

5.3.3. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

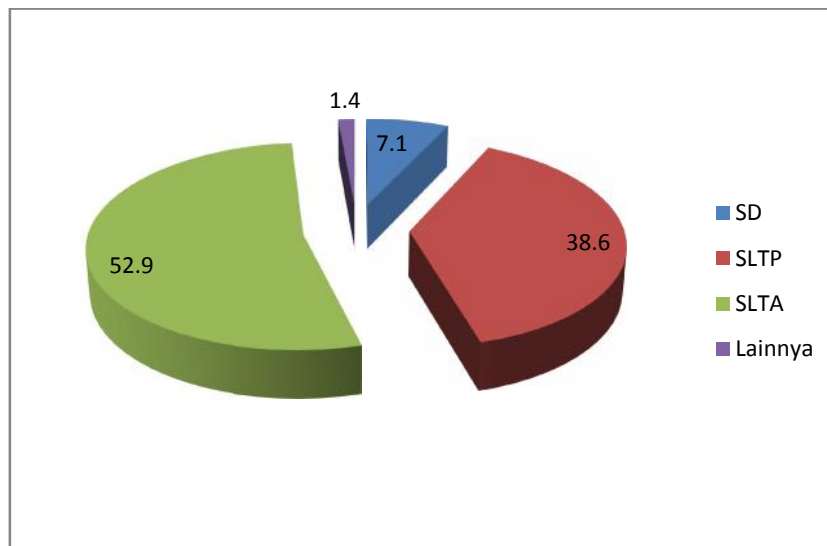
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.3.3 berikut ini:

Tabel 5.3.3. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	5	7.1
2	SLTP	27	38.6
3	SLTA	37	52.9
4	Lainnya	1	1.4
	Total	70	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.3.3 Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.3.3. di atas bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang yang terbanyak adalah berpendidikan SLTA sebesar 52,9%, urutan kedua adalah tingkat pendidikan SLTP sebesar 38,6, urutan ketiga adalah tingkat pendidikan SD sebesar 7,1% dan urutan keempat atau terendah adalah tingkat pendidikan Lainnya yaitu sebesar 1,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang adalah tingkat pendidikan atas (SLTA), sehingga mereka cenderung kritis dalam mendapatkan pelayanan. Untuk itu penyedia layanan harus lebih memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

5.4. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang (UPTD PSBR Harapan Padang Panjang)

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang (UPTD PSBR Harapan Padang Panjang) terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel berikut ini:

5.4.1. Profil Responden UPTD PSBR Harapan Padang Panjang

Berdasarkan Rentang Usia

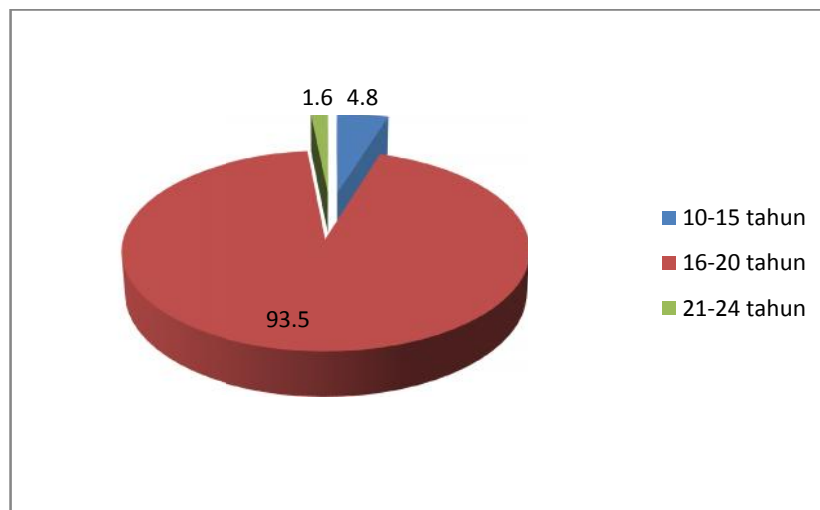
Berdasarkan rentang usia responden, dari tabel 5.4.1, dapat diketahui bahwa umumnya responden pengguna pelayanan di UPTD PSBR Harapan Padang Panjang yang terbanyak adalah usia 16-20 tahun sebesar 93,5% sedangkan yang terendah adalah usia 21-24 tahun sebesar 1,6%, seperti yang terlihat pada tabel 5.4.1 berikut ini:

Tabel 5.4.1. Kelompok Responden UPTD PSBR Harapan Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	10-15 tahun	3	4.8
2	16-20 tahun	58	93.5
3	21-24 tahun	1	1.6
	Total	62	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.4.1. Kelompok UPTD PSBR Harapan Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.4.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang (UPTD PSBR Harapan Padang Panjang) terbanyak adalah usia 16-20 tahun sebesar 93,5%, untuk urutan kedua usia 10-15 tahun sebesar 4,8%, sedangkan untuk urutan ketiga atau rendah adalah usia 21-24 tahun sebesar 1,6%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas kelayan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Padang Panjang (UPTD PSBR Harapan Padang Panjang) berada pada usia remaja Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan usia remaja cenderung aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

5.4.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.4.2 berikut ini:

Tabel 5.4.2. Kelompok Responden UPTD PSBR Harapan Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Perempuan	62	100,00
	Total	62	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.4.2. Kelompok Responden UPTD UPTD PSBR Harapan Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.4.2, bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang semuanya perempuan (100 %). Hal ini dikarenakan UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang di peruntukkan khusus untuk perempuan.

5.4.3. Profil Responden UPTD PSBR Harapan Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

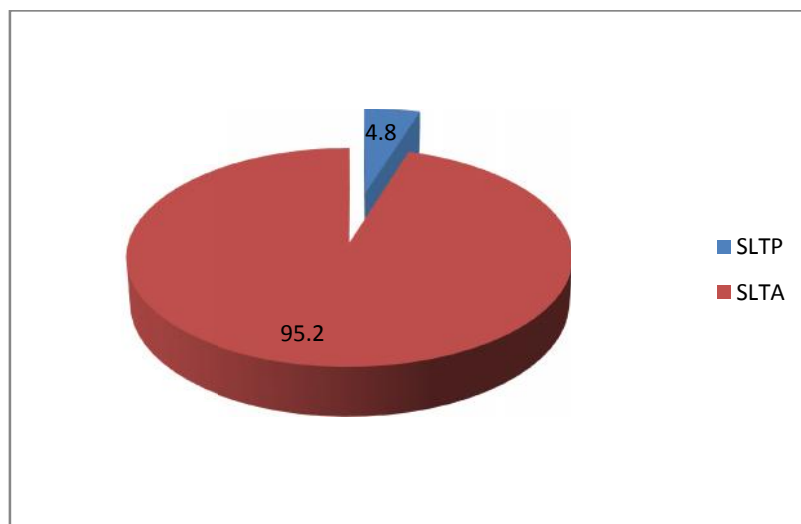
Profil responden pada pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.4.3 berikut ini:

Tabel 5.4.3. Kelompok Responden UPTD PSBR Harapan Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SLTP	3	4.8
2	SLTA	59	95.2
	Total	62	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.4.3. Kelompok Responden UPTD PSBR Harapan Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.4.3. di atas bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang mayoritas adalah berpendidikan SLTA sebesar 95,2%, dan urutan terendah adalah tingkat pendidikan SLTP sebesar 4,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial

Bina Remaja Harapan Padang Panjang adalah tingkat pendidikan atas (SLTA), sehingga mereka cenderung kritis dalam mendapatkan pelayanan. Untuk itu penyedia layanan harus lebih memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

5.5. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Asuhan, Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Asuhan, Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.5.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan, Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Rentang Usia

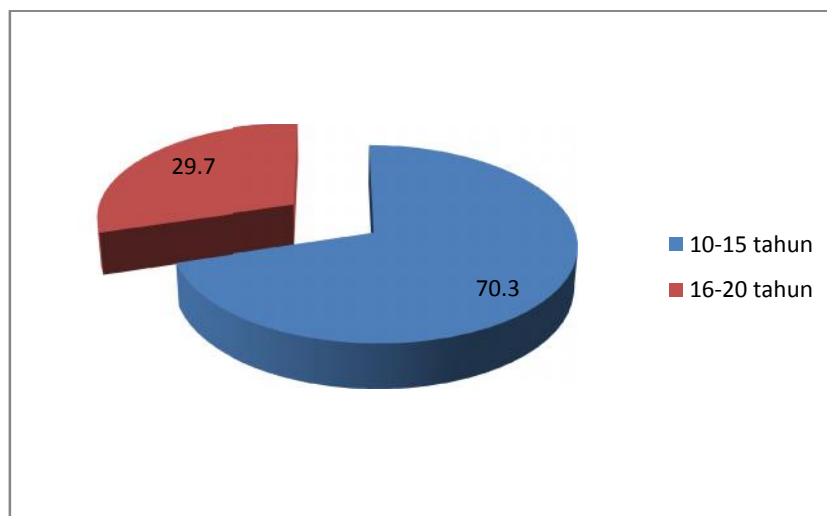
Berdasarkan rentang usia responden, responden UPTD Panti Sosial Asuhan, Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) dapat dilihat pada tabel 5.5.1 berikut ini:

Tabel 5.5.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan, Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Rentan Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	10-15 tahun	45	70.3
2	16-20 tahun	19	29.7
	Total	64	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.5.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan, Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.5.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) terbanyak adalah usia 10-15 tahun sebesar 70,3%, untuk urutan kedua atau terendah adalah usia 16-20 tahun sebesar 29,7%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas kelayan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Lubuk Alung (Anak Asuh) berada pada usia anak-anak. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan usia remaja cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

5.5.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Jenis Kelamin

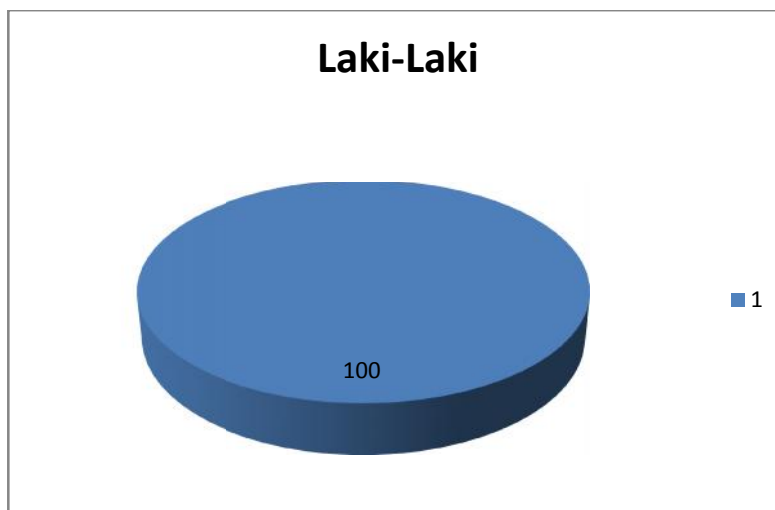
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.5.2 berikut :

Tabel 5.5.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	64	100,00
	Total	64	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.1.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Pantii Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) semuanya laki-laki (100 %). Hal ini dikarenakan UPTD Pantii Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) di peruntukkan khusus untuk laki-laki.

5.5.3. Profil Responden UPTD Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

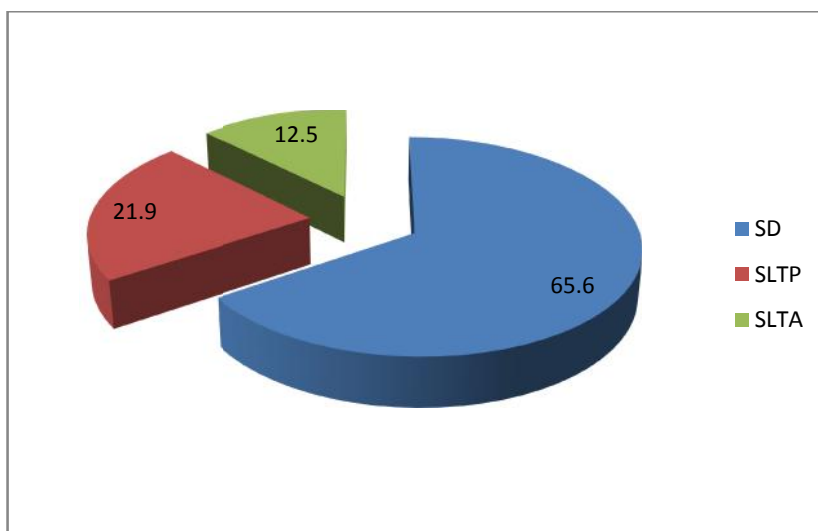
Profil responden pada UPTD Pantii Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.5.3 berikut ini:

Tabel 5.5.3. Kelompok Responden UPTD Pantii Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	42	65.6
2	SLTP	14	21.9
3	SLTA	8	12.5
	Total	64	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.5.3 Kelompok Responden UPTD Pantii Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.5.3. di atas bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan di UPTD Pantii Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak

Asuh) mayoritas adalah berpendidikan SD sebesar 65,5%, urutan kedua adalah tingkat pendidikan SLTP sebesar 21,9% dan urutan ketiga atau terendah adalah tingkat pendidikan SLTA sebesar 12,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kelayana yang merupakan pengguna layanan pada Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) adalah tingkat pendidikan rendah (SD), sehingga mereka cenderung pasif dalam mendapatkan pelayanan. Untuk itu penyedia layanan harus lebih memberikan pelayanan yang mudah dan memberikan instruksi yang mudah agar mudah di pahami oleh kelayan.

5.6. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.6.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)

Berdasarkan Rentang Usia

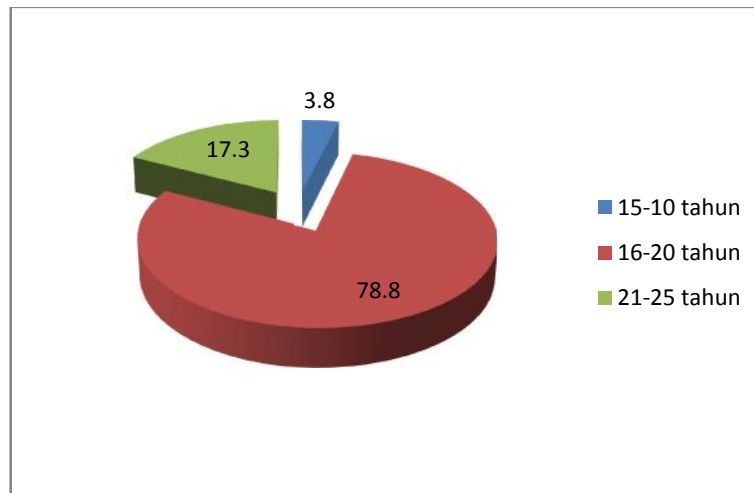
Berdasarkan rentang usia responden, responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) yang terbanyak adalah usia 16-20 tahun sebesar 78,8% sedangkan yang terendah adalah usia 10-15 tahun sebesar 3,8%, seperti yang terlihat pada tabel 5.6.1 berikut ini:

Tabel 5.6.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	10-15 tahun	2	3.8
2	16-20 tahun	41	78.8
3	21-25 tahun	9	17.3
	Total	52	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.6.1. Kelompok UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.6.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) terbanyak adalah usia 16-20 tahun sebesar 78,8%, untuk urutan kedua adalah usia 21-25 tahun sebesar 17,3%, dan urutan ketiga atau terendah adalah usia 10-15 tahun sebesar 3,8%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas kelayan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) berada pada usia remaja. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan usia remaja cenderung aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

5.6.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi

Mulia Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)

Berdasarkan Jenis Kelamin

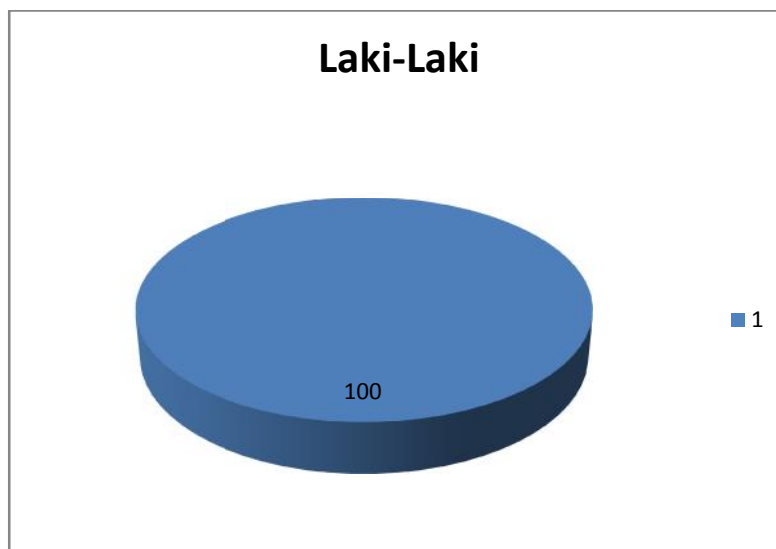
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.6.2 berikut ini:

Tabel 5.6.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	52	100,00
	Total	52	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.6.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) semuanya laki-laki (100 %). Hal ini dikarenakan UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) di peruntukkan khusus untuk laki-laki.

5.6.3. Profil Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

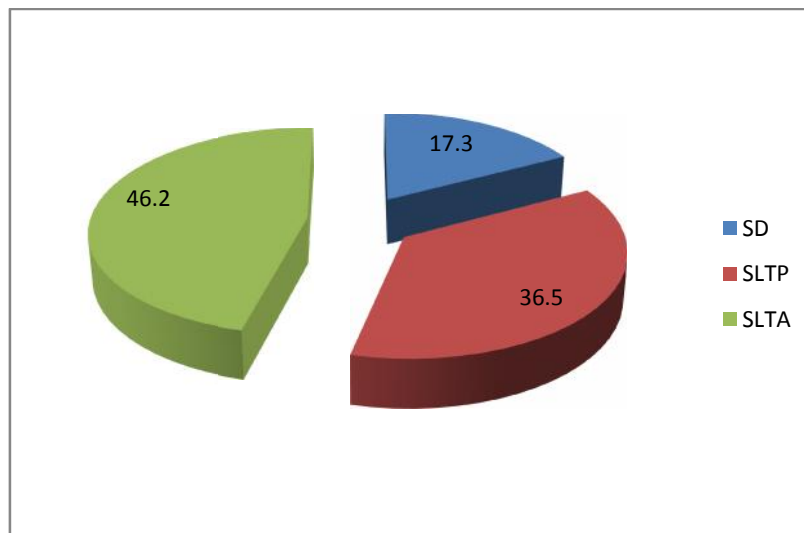
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.6.3 berikut ini:

Tabel 5.6.3. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	9	17.3
2	SLTP	19	36.5
3	SLTA	24	46.2
	Total	52	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.6.3. Kelompok Responden UPTD UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.6.3. di atas bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) yang terbanyak adalah berpendidikan SLTP sebesar 46,2%, urutan kedua adalah tingkat pendidikan SLTP sebesar 36,5% dan urutan ketiga atau terendah adalah tingkat pendidikan SD sebesar 17,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) adalah tingkat pendidikan tinggi (SLTA), sehingga mereka cenderung aktif dan kritis dalam mendapatkan pelayanan. Untuk itu penyedia layanan harus lebih memberikan pelayanan yang mudah dan memberikan instruksi yang mudah agar mudah di pahami oleh kelayan.

5.7. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin)

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.7.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Rentang Usia

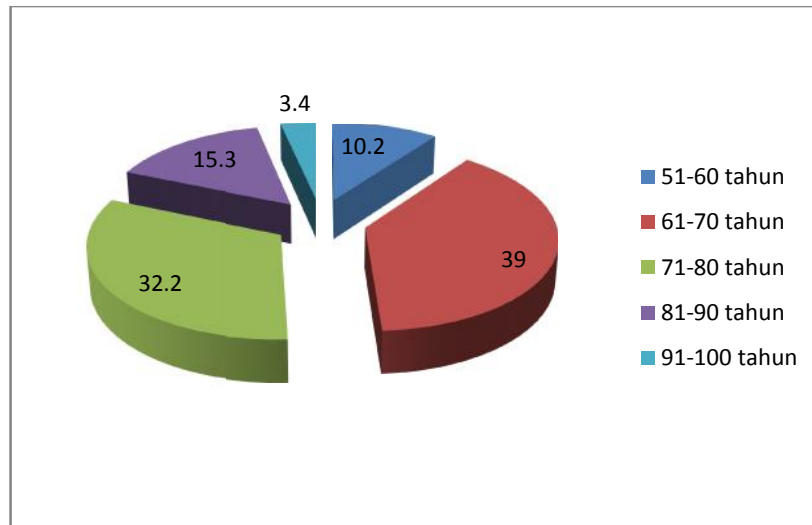
Berdasarkan rentang usia responden, responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) yang terbanyak adalah usia 61-70 tahun sebesar 39% sedangkan yang terendah adalah usia 91-100 tahun sebesar 3,4%, seperti yang terlihat pada tabel 5.7.1 berikut ini:

Tabel 5.7.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	51-60 tahun	6	10.2
2	61-70 tahun	23	39
3	71-80 tahun	19	32.2
4	81-90 tahun	9	15.3
5	91-100 tahun	2	3.4
	Total	59	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.7.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.7.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) terbanyak adalah usia 61-70 tahun sebesar 39%, untuk urutan kedua adalah usia 71-80 tahun sebesar 32,2%, urutan ketiga adalah usia 81-90 tahun sebesar 15,3%, urutan keempat adalah usia 51-60 tahun sebesar 10,2% dan urutan kelima atau terendah adalah usia 90-100 tahun sebesar 3,4%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kelayan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) berada pada usia Lansia. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan usia lansia cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

5.7.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Jenis Kelamin

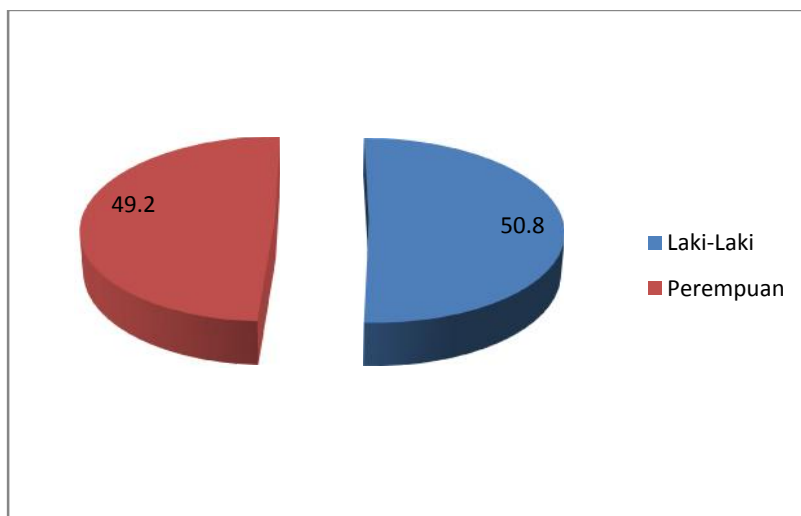
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.7.2 berikut ini:

Tabel 5.7.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	30	50.8
2	Perempuan	29	49.2
	Total	59	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.7.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.7.2. responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) kebanyakan dilakukan oleh kaum laki-laki yaitu sebesar 50,8 % dan perempuan sebesar 49,2 %. Hal ini menyatakan bahwa kelayan berjenis kelamin laki-laki lebih banyak menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin). Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.7.3. Profil Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil responden pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin

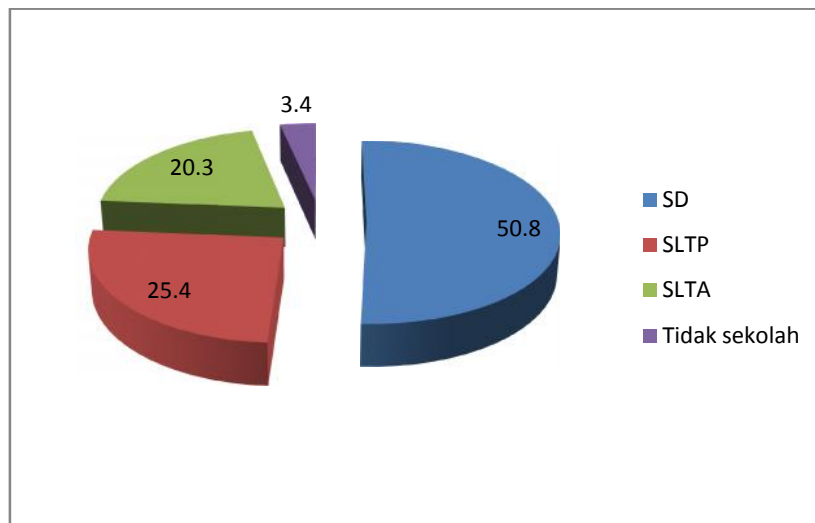
(UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.7.3 berikut ini:

Tabel 5.7.3. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	30	50.8
2	SLTP	15	25.4
3	SLTA	12	20.3
4	Tidak sekolah	2	3.4
	Total	59	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.7.3. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.7.3. di atas bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin) yang terbanyak adalah berpendidikan SD sebesar 50,8%, urutan kedua adalah tingkat pendidikan SLTP sebesar 25,4%, urutan ketiga adalah tingkat pendidikan SLTA sebesar 20,3% dan urutan keempat atau terendah adalah tidak sekolah sebesar 3,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Sabai Nan Aluih Sicincin (UPTD PSTW Sabai Nan

Aluih Sicincin) adalah tingkat pendidikan rendah (SD), sehingga mereka cenderung pasif dalam mendapatkan pelayanan. Untuk itu penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada kelayan yang sudah berusia lanjut.

5.8. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu

Batusangkar

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.8.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu

Batusangkar Berdasarkan Rentang Usia

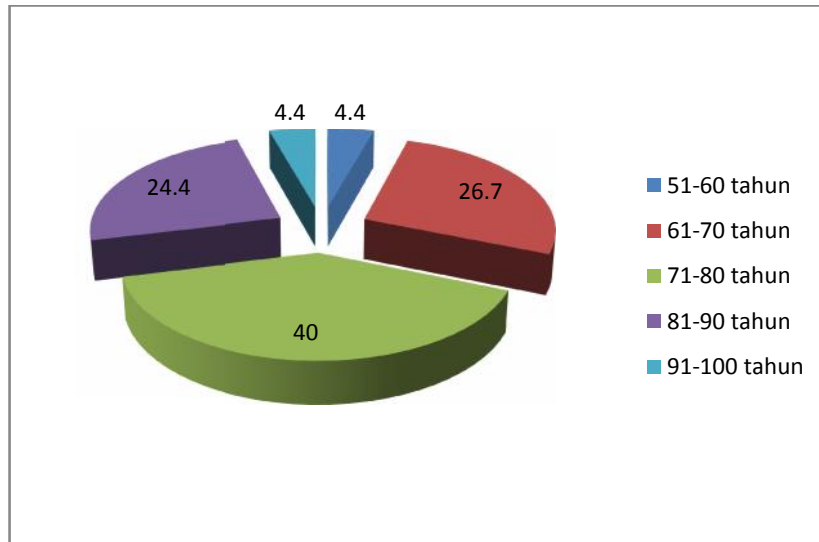
Berdasarkan rentang usia responden, responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang terbanyak adalah 71-80 tahun sebesar 40% sedangkan yang terendah adalah usia 51-60 tahun dan usia 91-100 masing-masing sebesar 4,4%, seperti yang terlihat pada tabel 5.8.1 berikut ini:

Tabel 5.8.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	51-60 tahun	2	4.4
2	61-70 tahun	12	26.7
3	71-80 tahun	18	40
4	81-90 tahun	11	24.4
5	91-100 tahun	2	4.4
	Total	45	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.8.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.8.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar terbanyak adalah usia 71-80 tahun sebesar 40%, untuk urutan kedua adalah usia 61-70 tahun sebesar 26,7%, urutan ketiga adalah usia 81-90 tahun sebesar 24,4%, urutan keempat atau terendah adalah usia 51-60 tahun dan 91-100 tahun masing-masing sebesar 4,4%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kelayan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar berada pada usia Lansia (71-80 Tahun). Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan usia lansia cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

5.8.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Jenis Kelamin

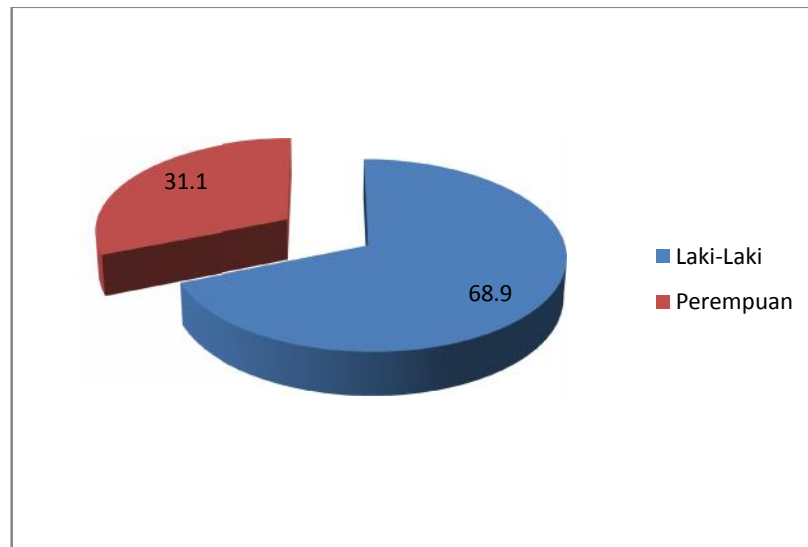
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.8.2 berikut ini:

Tabel 5.8.2. Kelompok Responden UPTD UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	31	68.9
2	Perempuan	14	31.1
	Total	45	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.8.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.8.2. responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar kebanyakan dilakukan oleh kaum laki-laki yaitu sebesar 68,9 % dan perempuan sebesar 31,1%. Hal ini menyatakan bahwa kelayan berjenis kelamin laki-laki lebih banyak menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.8.3. Profil Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Pendidikan Terakhir

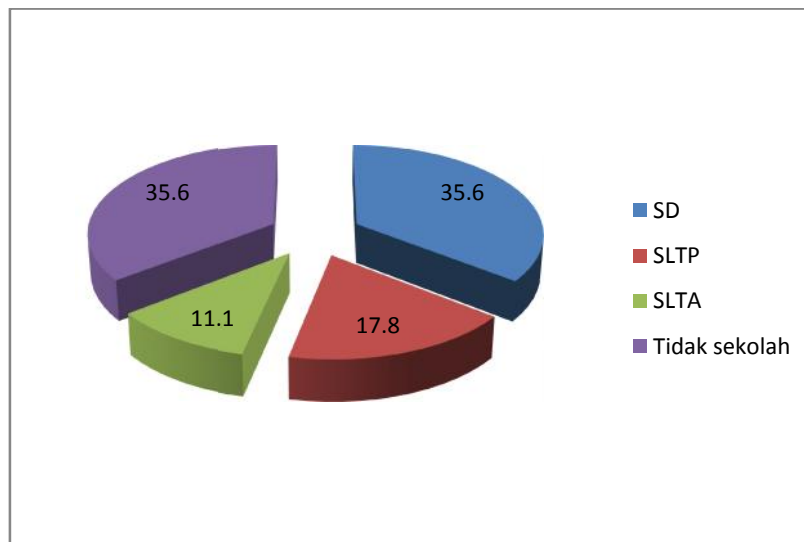
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 5.8.3 berikut ini:

Tabel 5.8.3. Kelompok Responden UPTD UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	16	35.6
2	SLTP	8	17.8
3	SLTA	5	11.1
4	Tidak sekolah	16	35.6
	Total	45	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.8.3. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.8.3. di atas bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar yang terbanyak adalah berpendidikan SD dan Tidak Sekolah masing-masing sebesar 35,6%, urutan kedua adalah tingkat pendidikan SLTP sebesar 17,8%, urutan ketiga atau terendah adalah tingkat pendidikan SLTA sebesar 11,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Tresna Werdha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah tingkat pendidikan rendah (SD dan Tidak Sekolah), sehingga mereka cenderung pasif dalam mendapatkan pelayanan. Untuk itu penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada kelayan yang sudah berusia lanjut.

5.9. Identitas Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi

Sukarami Solok

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.9.1. Profil Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi

Sukarami Solok Berdasarkan Rentang Usia

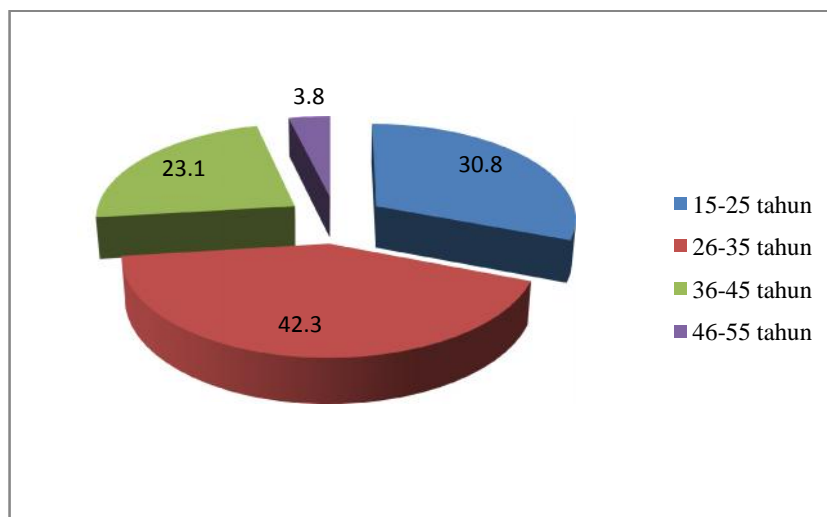
Berdasarkan rentang usia responden, responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok yang terbanyak adalah usia 25-35 tahun sebesar 42,3% sedangkan yang terendah adalah usia 46-55 tahun sebesar 3,8%, seperti yang terlihat pada tabel 5.9.1 berikut ini:

Tabel 5.9.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Sukarami Solok Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	15-25 tahun	8	30.8
2	26-35 tahun	11	42.3
3	36-45 tahun	6	23.1
4	46-55 tahun	1	3.8
	Total	26	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.9.1. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Sukarami Solok Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.9.1. diatas, dapat diketahui bahwa kelayan yang merupakan pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok terbanyak adalah usia 26-35 tahun sebesar 42,3%, untuk urutan kedua adalah usia 15-25 tahun sebesar 30,8%, urutan ketiga adalah usia 36-45 tahun sebesar 23,1%, urutan keempat atau terendah adalah usia 46-55 sebesar 3,8%. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kelayan pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok berada pada usia produktif (26-35 tahun). Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Kelayan usia produktif cenderung kritis dan aktif dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan harus lebih responsive dalam memberikan pelayanan.

5.9.2. Profil Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi

Sukarami Solok Berdasarkan Jenis Kelamin

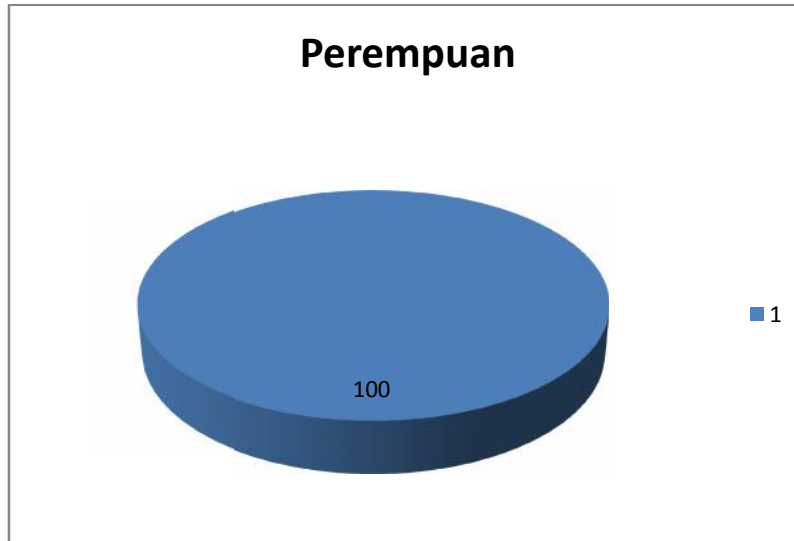
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.9.2 berikut ini:

Tabel 5.9.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Sukarami Solok Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Perempuan	26	100,0
	Total	26	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.9.2. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Sukarami Solok Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.9.2, bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok semuanya perempuan (100 %). Hal ini dikarenakan UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok di peruntukkan khusus untuk perempuan.

5.9.3. Profil Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Sukarami Solok Berdasarkan Pendidikan Terakhir

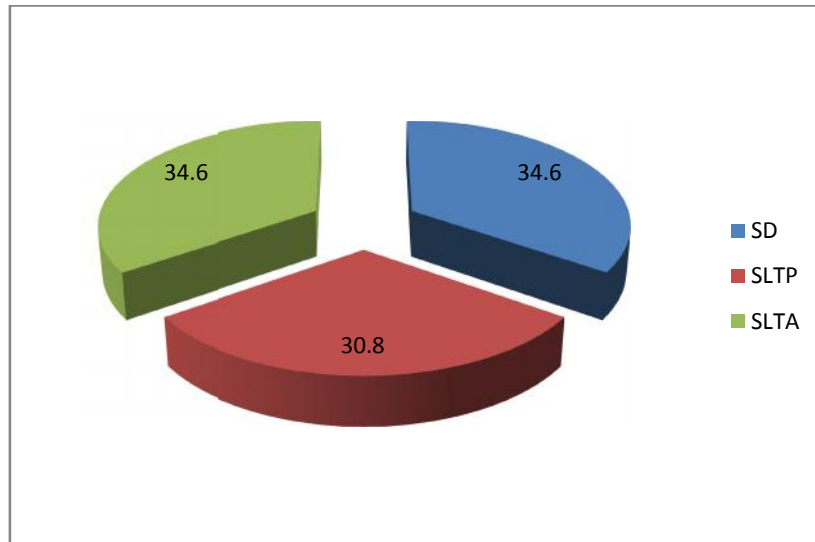
Profil responden pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok berdasarkan Pendidikan Tertinggi dapat dilihat pada tabel 5.9.3 berikut ini:

Tabel 5.9.3. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Sukarami Solok Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Tertinggi	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	9	34.6
2	SLTP	8	30.8
3	SLTA	9	34.6
	Total	26	100

Sumber : Olahan Peneliti 2019

Gambar 5.9.3. Kelompok Responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Sukarami Solok Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan tabel 5.9.3. di atas bahwa responden (kelayan) yang menjadi pengguna layanan di UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok yang terbanyak adalah berpendidikan SD dan SLTA masing-masing sebesar 34,6%, urutan kedua atau terendah adalah tingkat pendidikan SLTP sebesar 30,8%.

Bab 6

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan menjelaskan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 430 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 9 jenis layanan yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

6.1. Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) yang berada di wilayah Kerja Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat terdiri dari 8 UPTD. Hasil penghitungan SKM masing-masing UPTD akan di analisis untuk mendapatkan hasil penilaian unsur tertinggi dan juga unsur terendah untuk menentukan saran perbaikan pada masa yang akan datang

6.1.1. UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang dapat dilihat pada tabel 6.1.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	30	3.000	0.150
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	30	3.000	0.150
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	30	3.000	0.150
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	38	3.800	0.190
5	Kedisiplinan Petugas dalam Memanfaatkan Waktu Belajar	34	3.400	0.170
6	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan	40	4.000	0.200
7	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	32	3.200	0.160
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.400	0.170
9	Kesabaran Petugas dalam Memberikan Pelayanan	35	3.500	0.175
10	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.400	0.170
11	Cara Komunikasi Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.400	0.170
12	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran	34	3.400	0.170
13	Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	36	3.600	0.180
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	32	3.200	0.160
15	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	29	2.900	0.145
16	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	38	3.800	0.190
17	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)	32	3.200	0.160
18	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	36	3.600	0.180
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)	34	3.400	0.170
20	Kebersihan Lingkungan Layanan	35	3.500	0.175
	TOTAL	677	67.700	3.385
		Total Nilai Konversi IKM		3.385
		Total Nilai Konversi IKM x 25		84.63
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang diperoleh nilai **84,63** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan

Baik.

Penilaian kinerja 20 unsur pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang dapat dilihat pada tabel 6.1.1.2 berikut:

Tabel 6.1.1.2
Kinerja Pelayanan 20 Unsur Pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	30	3.000	75.00	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	30	3.000	75.00	Kurang Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	30	3.000	75.00	Kurang Baik
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	38	3.800	95.00	Sangat Baik
5	Kedisiplinan Petugas dalam Memanfaatkan Waktu Belajar	34	3.400	85.00	Baik
6	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan	40	4.000	100.00	Sangat Baik
7	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	32	3.200	80.00	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.400	85.00	Baik
9	Kesabaran Petugas dalam Memberikan Pelayanan	35	3.500	87.50	Baik
10	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.400	85.00	Baik
11	Cara Komunikasi Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.400	85.00	Baik
12	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran	34	3.400	85.00	Baik
13	Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	36	3.600	90.00	Sangat Baik
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	32	3.200	80.00	Baik
15	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	29	2.900	72.50	Kurang Baik
16	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	38	3.800	95.00	Sangat Baik
17	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)	32	3.200	80.00	Baik
18	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	36	3.600	90.00	Sangat Baik
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)	34	3.400	85.00	Baik
20	Kebersihan Lingkungan Layanan	35	3.500	87.50	Baik
	TOTAL	677	67.700	100.00	

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.1.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 20 unsur, mayoritas unturnya memiliki kinerja pelayanan **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1

unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Kelayan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

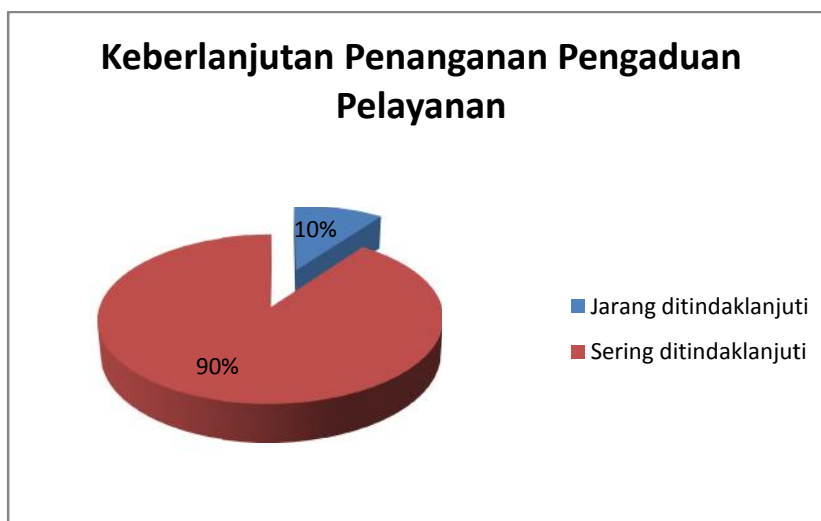
Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Kurang Baik**, yaitu unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,900 (72,50). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.1.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-15) di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang

No	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Jarang ditindaklanjuti	1	10.0
2	Sering ditindaklanjuti	9	90.0
	Total	10	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.1.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-15) di UPTD Panti Sosial Bina Grahita Harapan Ibu (PSBGHI) Padang



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 10 orang responden terhadap Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-15) adalah 9 orang (90%) menyatakan sering ditindaklanjuti, dan 1 orang (10%) menyatakan jarang di tindaklanjuti. Dari hasil penilaian

tersebut, walaupun mayoritas responden menjawab pengaduan sering ditindaklanjuti pengaduannya, tetapi unsur ini mendapatkan nilai terendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain. Biasanya pengaduan yang tidak di tindak lanjuti seperti marah dengan sesama kelayan untuk hal yang sepele. Petugas menganggap itu hal yang biasa terjadi antar sesama kelayan, nanti juga akan damai dengan sendirinya.

Saran perbaikan adalah setiap pengaduan di tindaklanjuti sesuai dengan jenis pengaduan yang disampaikan, sebagai bentuk perhatian dan empati kepada kelayan.

6.1.2. UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang

Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang dapat dilihat pada tabel 6.1.2.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.1.
Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	120	2.857	0.150
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	122	2.905	0.153
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	130	3.095	0.163
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	139	3.310	0.174
5	Kedisiplinan Petugas dalam Memanfaatkan Waktu Belajar	134	3.190	0.168
6	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan	168	4.000	0.210
7	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	125	2.976	0.157
8	Kesesuaian Pembelajaran yang Diberikan dengan Minat	125	2.976	0.157
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	144	3.429	0.180
10	Kesabaran Petugas dalam Memberikan Pelayanan	141	3.357	0.177
11	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	142	3.381	0.178
12	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pelajaran	134	3.190	0.168
13	Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	152	3.619	0.190
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	148	3.524	0.185
15	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	142	3.381	0.178
16	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	136	3.238	0.170
17	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)	135	3.214	0.169
18	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	133	3.167	0.167
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	132	3.143	0.165
	TOTAL	2602	61.952	3.259
		Total Nilai Konversi IKM		3.259
		Total Nilai Konversi IKM x 25		81.47
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang diperoleh nilai **81,47** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 19 unsur UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang dapat dilihat pada tabel 6.1.2.2 berikut:

Tabel 6.1.2.2
Kinerja Pelayanan 19 Unsur Pada UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	120	2.857	71.43	Kurang Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	122	2.905	72.62	Kurang Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	130	3.095	77.38	Baik
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	139	3.310	82.74	Baik
5	Kedisiplinan Petugas dalam Memanfaatkan Waktu Belajar	134	3.190	79.76	Baik
6	Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan	168	4.000	100.00	Sangat Baik
7	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	125	2.976	74.40	Kurang Baik
8	Kesesuaian Pembelajaran yang Diberikan dengan Minat	125	2.976	74.40	Kurang Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	144	3.429	85.71	Baik
10	Kesabaran Petugas dalam Memberikan Pelayanan	141	3.357	83.93	Baik
11	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	142	3.381	84.52	Baik
12	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pelajaran	134	3.190	79.76	Baik
13	Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	152	3.619	90.48	Sangat Baik
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	148	3.524	88.10	Baik
15	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	142	3.381	84.52	Baik
16	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	136	3.238	80.95	Baik
17	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)	135	3.214	80.36	Baik
18	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	133	3.167	79.17	Baik
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	132	3.143	78.57	Baik
	TOTAL	2602	61.952		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.2.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 19 unsur, mayoritas

unsurnya mempunyai kinerja pelayanan **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Kelayan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Tidak Baik**, yaitu unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,857 (71,43). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

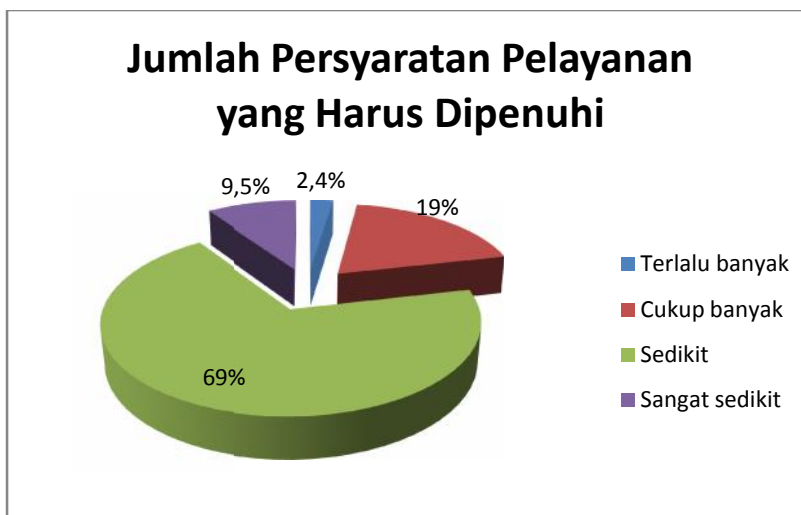
Tabel 6.1.2.3

Pendapat Responden Terhadap unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang

No	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	Frekuensi	Persentase
1	Terlalu banyak	1	2.4
2	Cukup banyak	8	19.0
3	Sedikit	29	69.0
4	Sangat sedikit	4	9.5
	Total	42	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.2.3
Pendapat Responden Terhadap unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 42 orang responden terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah 4 orang (9,5%) Sangat sedikit, 29 orang (69%) menyatakan sedikit, 8 orang (19%) menyatakan cukup banyak dan 1 orang (2,4%) menyatakan terlalu banyak. Dari hasil penilaian tersebut, walaupun mayoritas responden menjawab persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi sedikit, tetapi unsur ini mendapatkan nilai terendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain. Persyaratan untuk menjadi Kelayan di UPTD Panti Sosial Bina Netra Tuah Sakato Padang adalah:

1. Berusia 15-35 tahun
2. Diutamakan dari keluarga yang tidak mampu
3. Tidak menderita penyakit menular
4. Tidak mempunyai penyakit ganda
5. Melengkapi persyaratan administrasi antara lain:
 - a. Rekomendasi dari Dinas Sosial setempat
 - b. Keterangan domisili dan berkelakuan baik dari Kepala Desa atau Lurah
 - c. Surat Keterangan Keluarga (KK)
 - d. Kartu Tanda Penduduk
 - e. Surat Keterangan dokter tentang jenis dan kadar kecacatan
 - f. Mengisi formulir pendaftaran yang telah di sediakan

- g. Menyerahkan photo seluruh tubuh ukuran post card sebanyak 1 (satu) lembar dan pas photo ukuran 3x4 sebanyak 6 lembar beserta kliese.
 - h. Foto copy ijazah terakhir (jika ada)
 - i. Surat pernyataan sanggup dan bersedia mematuhi semua tata tertib/peraturan panti berikut sanksinya.
6. Surat Pernyataan sanggup menerima kembali dari orang tua apabila:
- a. Telah selesai menjalani rehabilitasi di PSBN Tuah Sakato Padang
 - b. Karena tidak dapat mengikuti rehabilitasi
 - c. Di dikeluarkan karena melanggar tata tertib/peraturan

Persyaratan tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, walaupun ada kelayan yang menilai persyaratan cukup banyak. Saran perbaikan untuk unsur Persyaratan Pelayanan yang harus di penuhi (unsur ke-1) adalah (1) semua persyaratan disosialisasikan kepada orang tua calon kelayan jauh-jauh hari sehingga bisa segera di urus/dilengkapi (2) Persyaratan lebih di sederhanakan jika dimungkinkan.

6.1.3. UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)

Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) dapat dilihat pada tabel 6.1.3.1 berikut ini:

Tabel 6.1.3.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina
Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	140	2.188	0.109
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	174	2.719	0.136
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan	178	2.781	0.139
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	224	3.500	0.175
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	256	4.000	0.200
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan	206	3.219	0.161
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	207	3.234	0.162
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	210	3.281	0.164
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	207	3.234	0.162
10	Keadilan Petugas Dalam Melayani	224	3.500	0.175
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	219	3.422	0.171
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	230	3.594	0.180
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	200	3.125	0.156
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	218	3.406	0.170
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)	199	3.109	0.155
16	Kelayakan Sarana Belajar (Alat-alat belajar/pelatihan)	212	3.313	0.166
17	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)	194	3.031	0.152
18	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	199	3.109	0.155
19	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	207	3.234	0.162
20	Kebersihan Prasarana Penunjang yang Disediakan	208	3.250	0.163
	Total	4112	64.250	3.213
	Total Nilai Konversi IKM			3.213
	Total Nilai Konversi IKM x 25			80.31
	Mutu Pelayanan			B
	Kinerja Pelayanan			Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) diperoleh nilai **80,31** dengan mutu pelayanan B atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 20 unsur pada pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja

Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) dapat dilihat pada tabel 6.1.3.2 berikut:

Tabel 6.1.3.2
Kinerja Pelayanan 20 Unsur Pada pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi
Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	140	2.188	54.69	Tidak Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	174	2.719	67.97	Kurang Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan	178	2.781	69.53	Kurang Baik
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	224	3.500	87.50	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	256	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan	206	3.219	80.47	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	207	3.234	80.86	Baik
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	210	3.281	82.03	Baik
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	207	3.234	80.86	Baik
10	Keadilan Petugas Dalam Melayani	224	3.500	87.50	Baik
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	219	3.422	85.55	Baik
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	230	3.594	89.84	Baik
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	200	3.125	78.13	Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	218	3.406	85.16	Baik
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)	199	3.109	77.73	Baik
16	Kelayakan Sarana Belajar (Alat-alat belajar/pelatihan)	212	3.313	82.81	Baik
17	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)	194	3.031	75.78	Kurang Baik
18	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	199	3.109	77.73	Baik
19	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	207	3.234	80.86	Baik
20	Kebersihan Prasarana Penunjang yang Disediakan	208	3.250	81.25	Baik
	Total	4112	64.250		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.3.2, dapat disimpulkan bahwa responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 20 unsur, mayoritas unturnya mempunyai kinerja pelayanan **Baik**. Dalam

Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Kelayan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Tidak Baik**, yaitu unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,188 (54,69). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

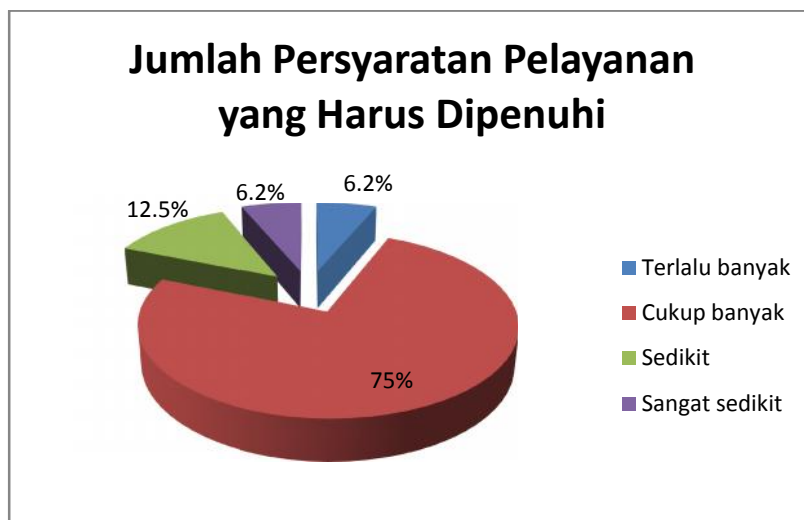
Tabel 6.1.3.3

Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh)

No	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	Frekuensi	Persentase
1	Terlalu banyak	4	6.2
2	Cukup banyak	48	75.0
3	Sedikit	8	12.5
4	Sangat sedikit	4	6.2
	Total	64	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.3.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi
(unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung
(Anak Asuh)



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 64 orang responden terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah 4 orang (6,2%) menyatakan sangat sedikit, 8 orang (12,5%) menyatakan sedikit, 48 orang (75%) menyatakan cukup banyak dan 4 orang (6,2%) menyatakan terlalu banyak. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi sehingga unsur ini mendapatkan nilai terendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain.

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi kelayan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Anak Asuh) adalah:

1. Putus sekolah dari SD/SLTP/SLTA karena keluarga kurang mampu
2. Tidak mempunyai keluarga lagi
3. Yatim, piatu, yatim piatu atau juga dapat juga anak daro Panti Sosial Asuhan Anak
4. Dari keluarga miskin dan bermasalah social
5. Berusia 15 s/d 21 tahun
6. Belum bekerja

Sarana perbaikan untuk Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah (1) semua persyaratan disosialisasikan kepada orang tua calon kelayan/kelayan jauh-jauh hari sehingga bisa segera di urus/dilengkapi (2) Persyaratan lebih di sederhanakan jika dimungkinkan.

6.1.4. UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk ALung (Bina Sosial dan Ketrampilan)

Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) dapat dilihat pada tabel 6.1.4.1 berikut ini:

Tabel 6.1.4.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	131	2.519	0.126
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	152	2.923	0.146
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan	163	3.135	0.157
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	168	3.231	0.162
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	208	4.000	0.200
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan	152	2.923	0.146
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	161	3.096	0.155
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	167	3.212	0.161
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	163	3.135	0.157
10	Keadilan Petugas Dalam Melayani	177	3.404	0.170
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	185	3.558	0.178
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	167	3.212	0.161
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	151	2.904	0.145
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	150	2.885	0.144
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)	151	2.904	0.145
16	Kelayakan Sarana Belajar (Alat-alat belajar/pelatihan)	168	3.231	0.162
17	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)	155	2.981	0.149
18	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	163	3.135	0.157
19	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	150	2.885	0.144
20	Kebersihan Prasarana Penunjang yang Disediakan	154	2.962	0.148
		3236	62.231	3.112
	Total Nilai Konversi IKM			3.112
	Total Nilai Konversi IKM x 25			77.79
	Mutu Pelayanan			B
	Kinerja Pelayanan			Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) diperoleh nilai **77,79** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 20 unsur pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) dapat dilihat pada tabel 6.1.4.2 berikut:

Tabel 6.1.4.2
Kinerja Pelayanan 20 Unsur UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	131	2.519	62.98	Tidak Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	152	2.923	73.08	Kurang Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan	163	3.135	78.37	Baik
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	168	3.231	80.77	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	208	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan	152	2.923	73.08	Kurang Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	161	3.096	77.40	Baik
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	167	3.212	80.29	Baik
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	163	3.135	78.37	Baik
10	Keadilan Petugas Dalam Melayani	177	3.404	85.10	Baik
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	185	3.558	88.94	Baik
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	167	3.212	80.29	Baik
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	151	2.904	72.60	Kurang Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	150	2.885	72.12	Kurang Baik
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)	151	2.904	72.60	Kurang Baik
16	Kelayakan Sarana Belajar (Alat-alat belajar/pelatihan)	168	3.231	80.77	Baik
17	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)	155	2.981	74.52	Kurang Baik
18	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	163	3.135	78.37	Baik
19	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	150	2.885	72.12	Kurang Baik
20	Kebersihan Prasarana Penunjang yang Disediakan	154	2.962	74.04	Kurang Baik
		3236	62.231		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.4.2, dapat disimpulkan bahwa responden UPTD Panti Sosial Asuhan

Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) ini sudah cukup puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 20 unturnya, terdapat 8 unsur yang memiliki kinerja unsur pelayanan **Burang Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Kelayan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Tidak Baik**, yaitu unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,519 (62,98). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

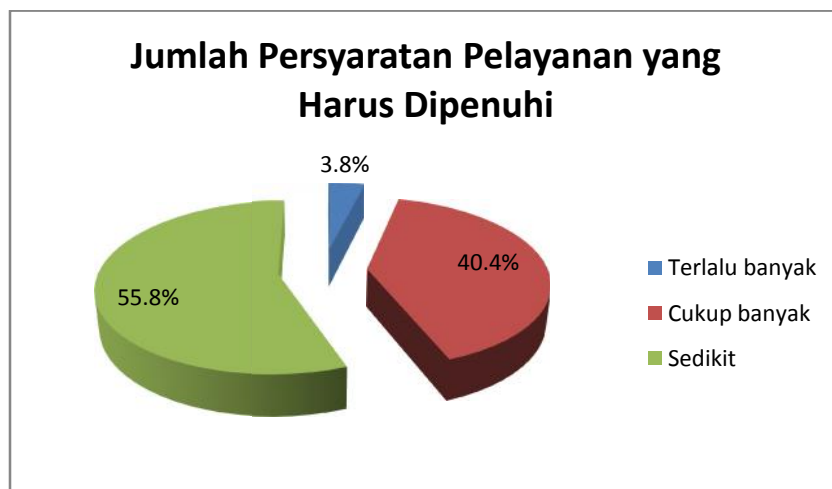
Tabel 6.1.4.3

Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)

No	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	Frekuensi	Persentase
1	Terlalu banyak	2	3.8
2	Cukup banyak	21	40.4
3	Sedikit	29	55.8
	Total	52	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.4.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 52 orang responden terhadap Unsur jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah 29 orang (55.8%) menyatakan sedikit, 21 orang (40,4%) menyatakan cukup banyak dan 2 orang (3,8%) menyatakan tidak terlalu banyak. Dari hasil penilaian tersebut, walaupun mayoritas responden menjawab sedikit persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, tetapi unsur ini menjadi unsur terendah dan perlu tingkatkan pada masa yang akan datang.

Keluhan yang muncul terkait dengan Unsur jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) ini adalah calon kelayan terkadang harus bolak balik dalam memenuhi persyaratan untuk menjadi kelayan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Bina Remaja Budi Utama Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan). Persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi kelayan adalah:

1. Anggota Karang Taruna
2. Surat Keterangan miskin
3. Berkelakuan baik, dengan menunjukkan surat keterangan seredahnya dari Kepala Desa
4. Berbadan sehat dengan menunjukkan surat keterangan dari dokter
5. Berminat dan sungguh-sungguh mengikuti pelatihan
6. Bersedia di asramakan dan menataati tata tertib
7. Lulus seleksi awal dari Kantor Sosial/Dinas Sosial setempat atau Bagian Sosial

Kantor Bupati/Walikota setempat

Saran perbaikan untuk unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah (1) semua persyaratan di sosialisasikan jauh-jauh hari kepada orang tua calon kelayan/calon kelayan sehingga bisa segera di lengkapi, (2) persyaratan lebih di sederhanakan jika dimungkinkan.

6.1.5. UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang

Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 6.1.5.1 berikut ini:

Tabel 6.1.5.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	138	1.971	0.099
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	188	2.686	0.134
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan	168	2.400	0.120
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	247	3.529	0.176
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	280	4.000	0.200
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan	200	2.857	0.143
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	233	3.329	0.166
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	237	3.386	0.169
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	227	3.243	0.162
10	Keadilan Petugas Dalam Melayani	215	3.071	0.154
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	192	2.743	0.137
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	210	3.000	0.150
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	265	3.786	0.189
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	269	3.843	0.192
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)	237	3.386	0.169
16	Kelayakan Sarana Belajar (Buku-buku, LKS, biaya sekolah, dll)	246	3.514	0.176
17	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)	250	3.571	0.179
18	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	260	3.714	0.186
19	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	250	3.571	0.179
20	Kebersihan Prasarana Layanan Penunjang yang Disediakan	231	3.300	0.165
	TOTAL	4543	64.900	3.245
		Total Nilai Konversi IKM		3.245
		Total Nilai Konversi IKM x 25		81.13
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang diperoleh nilai **81,13** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 20 unsur pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 6.1.5.2 berikut:

Tabel 6.1.5.2
Kinerja Pelayanan 20 Unsur Pada UPTD Panti Sosial Asuhan Anak
Tri Murni Padang Panjang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	138	1.971	49.29	Tidak Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	188	2.686	67.14	Kurang Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Administratif Pendaftaran Kelayan	168	2.400	60.00	Tidak Baik
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	247	3.529	88.21	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	280	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan (Output Pelatihan) dengan Harapan	200	2.857	71.43	Kurang Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	233	3.329	83.21	Baik
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	237	3.386	84.64	Baik
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	227	3.243	81.07	Baik
10	Keadilan Petugas Dalam Melayani	215	3.071	76.79	Baik
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	192	2.743	68.57	Kurang Baik
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	210	3.000	75.00	Kurang Baik
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	265	3.786	94.64	Sangat Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	269	3.843	96.07	Sangat Baik
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (alat-alat belajar/pelatihan, dll)	237	3.386	84.64	Baik
16	Kelayakan Sarana Belajar (Buku-buku, LKS, biaya sekolah, dll)	246	3.514	87.86	Baik
17	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (perlengkapan mandi, dll)	250	3.571	89.29	Sangat Baik
18	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, mushalla, toilet, dll)	260	3.714	92.86	Sangat Baik
19	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	250	3.571	89.29	Sangat Baik
20	Kebersihan Prasarana Layanan Penunjang yang Disediakan	231	3.300	82.50	Baik
	TOTAL	4543	64.900		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.5.2, dapat disimpulkan bahwa responden UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 20 unsurnya, sebagian besar unsurnya mempunyai kinerja pelayanan unsur **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000

(100,00). Kelayan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Tidak Baik**, yaitu unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 1,971 (49,29). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.5.3

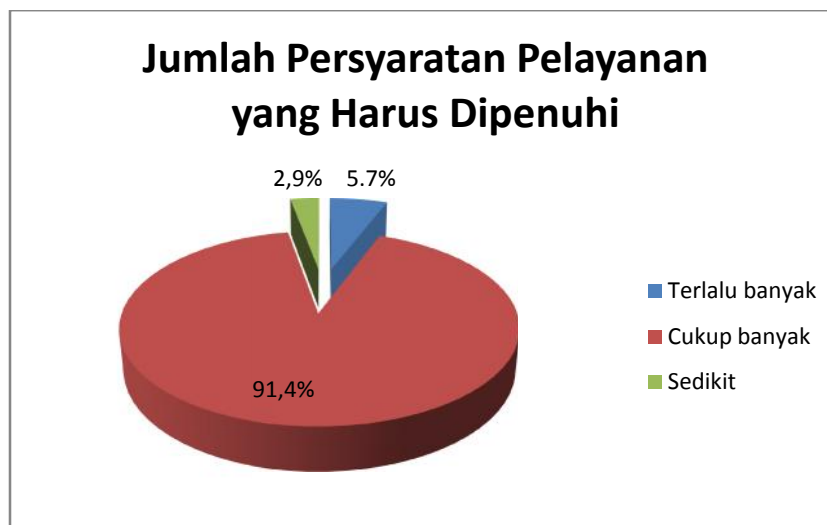
Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang

No	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	Frekuensi	Persentase
1	Terlalu banyak	4	5.7
2	Cukup banyak	64	91.4
3	Sedikit	2	2.9
4	Total	70	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.5.3

Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 70 orang responden terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah 2 orang (2,9%) menyatakan sedikit, 64 orang (91,4%) cukup banyak dan 4 orang (5,7%) menyatakan terlalu banyak. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab cukup banyak persyaratan pelayanan yang

harus di penuhi sehingga unsur ini mendapatkan nilai terendah apabila dibandingkan nilai dari unsur yang lain.

Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi untuk menjadia kelayan UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Tri Murni Padang Panjang adalah:

1. Syarat Utama
 - a. Yatim, piatu, atau yatim piatu, miskin terlantar
 - b. Berusia 8 sampai dengan 18 tahun (usia sekolah)
2. Syarat Administrasi
 - a. Permohonan orang tua/wali calon anak asuh (di sediakan oleh panti)
 - b. Surat Pindah dari Kantor Lurah/ Wali Nagari setempat, diketahui camat
 - c. Surat Pindah rayon dari sekolah dan melampirkan NISN (Nomor Induk Siswa Nasional) dari Dinas Pendidikan setempat
 - d. Surat Keterangan Miskin dari Kantor Lurah/Wali Nagari setempat
 - e. Surat Keterangan berbadan sehat dari dokter, puskesmas
 - f. Membawa rapor, SKHU dan STTB, SD, SLTP
 - g. Akta Kelahiran/Surat Keterangan Lahir
 - h. Ijazah Qhatam apabila telah tamat Al Qur'an
 - i. Pas Photo berjilbab beserta CD ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar, 3x4 sebanyak 5 lembar dan 2x3 sebanyak 5 lembar, ukuran 4R seluruh badan sebanyak 1 lembar.

Saran perbaikan untuk unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah (1) semua persyaratan di sosialisasikan jauh-jauh hari kepada orang tua calon kelayan/calon kelayan sehingga bisa segera di lengkapi, (2) persyaratan lebih di sederhanakan jika dimungkinkan.

6.1.6. UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 19 unsur pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 6.1.6.1.berikut :

Tabel 6.1.6.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	141	2.274	0.120
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	145	2.339	0.123
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	173	2.790	0.147
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	225	3.629	0.191
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	248	4.000	0.210
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	197	3.177	0.167
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	189	3.048	0.160
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	188	3.032	0.159
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	220	3.548	0.187
10	Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	203	3.274	0.172
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	190	3.065	0.161
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	177	2.855	0.150
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	207	3.339	0.176
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	186	3.000	0.158
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)	189	3.048	0.160
16	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	182	2.935	0.154
17	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)	194	3.129	0.165
18	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	184	2.968	0.156
19	Kebersihan Lingkungan Layanan	190	3.065	0.161
	TOTAL	3628	58.516	3.078
		Total Nilai Konversi IKM		3.078
		Total Nilai Konversi IKM x 25		76.95
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang diperoleh nilai **76,95** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 19 unsur pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 6.1.6.2 berikut:

Tabel 6.1.6.2
Kinerja Pelayanan 19 Unsur Pada UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	141	2.274	56.85	Tidak Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	145	2.339	58.47	Tidak Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	173	2.790	69.76	Kurang Baik
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (Makan, ibadah, olahraga, dll)	225	3.629	90.73	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	248	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	197	3.177	79.44	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	189	3.048	76.21	Kurang Baik
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	188	3.032	75.81	Kurang Baik
9	Keterampilan Petugas dalam Melayani	220	3.548	88.71	Sangat Baik
10	Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	203	3.274	81.85	Baik
11	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	190	3.065	76.61	Baik
12	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	177	2.855	71.37	Kurang Baik
13	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	207	3.339	83.47	Baik
14	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Lemari, kursi, meja, tempat tidur, kasur, dll)	186	3.000	75.00	Kurang Baik
15	Ketersediaan Sarana Belajar/Pelatihan (Alat-alat belajar/pelatihan, dll)	189	3.048	76.21	Kurang Baik
16	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	182	2.935	73.39	Kurang Baik
17	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)	194	3.129	78.23	Baik
18	Kelayakan Prasarana Penunjang yang Disediakan	184	2.968	74.19	Kurang Baik
19	Kebersihan Lingkungan Layanan	190	3.065	76.61	Baik
	TOTAL	3628	58.516		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.6.2, dapat disimpulkan bahwa responden UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang ini cukup puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 19 unsur, sebagian besar unturnya mempunyai kinerja pelayanan **Kurang Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Kelayan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang ini sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Tidak Baik**, yaitu unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,274 (56,85). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.6.3

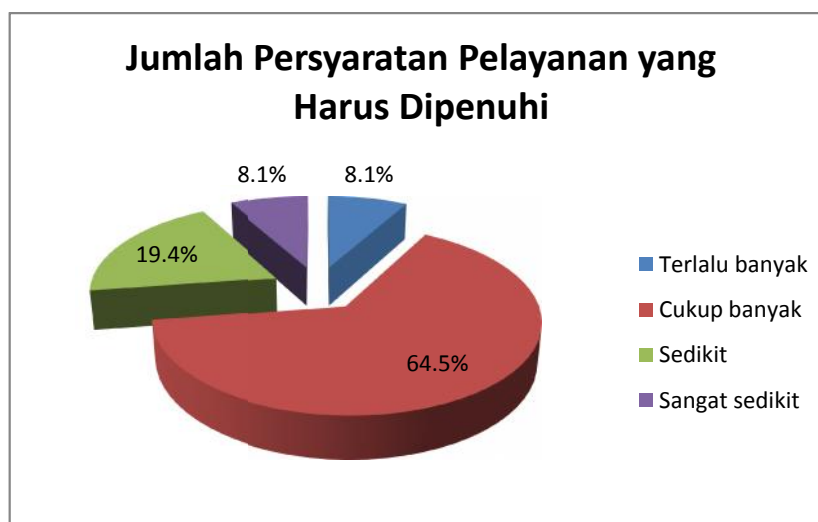
Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang

No	Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi	Frekuensi	Persentase
1	Terlalu banyak	5	8.1
2	Cukup banyak	40	64.5
3	Sedikit	12	19.4
4	Sangat sedikit	5	8.1
	Total	62	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.6.3

Pendapat Responden Terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 62 orang responden terhadap Unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah 5 orang (8,1%) menyatakan sangat sedikit, 12 orang (19,4%) menyatakan sedikit, 40 orang (64,5%) menyatakan cukup banyak dan 5 orang (8,1%) menyatakan terlalu banyak. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab cukup banyak persyaratan yang harus dipenuhi sehingga unsur ini

menjadi unsur terendah apabila dibandingkan nilai unsur yang lain.

Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi untuk menjadi kelayan di UPTD Panti Sosial Bina Remaja Harapan Padang Panjang adalah:

1. Anak Remaja Putri Berusia 15 s/d 20 tahun Putus sekolah, tidak mampu namun memiliki kemauan tinggi
2. Tamat/tidak tamat SD, SLTP, dan SLTA
3. Fotocopy ijazah terakhir (2 lembar)
4. Pas Photo 3x4 (2 lembar)
5. Surat Keterangan belum menikah dari Wali Nagari/Lurah
6. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Wali Nagari/Lurah
7. Surat keterangan kesehatan dari puskesmas/dokter
8. Kartu BPJS calon kelayan
9. Rekomendasi dari Dinas Sosial Kab/Kota (setempat)
10. Surat Izin orang tua/Wali
11. Fotocopy KTP/Kartu Keluarga (KK)

Keluhan yang disampaikan kelayan adalah pada saat mengurus surat rekomendasi ke dinas sosial dan harus mengurus surat yg lainnya juga di beberapa tempat yg berbeda.

Saran perbaikan untuk unsur Jumlah Persyaratan Pelayanan yang Harus Dipenuhi (unsur ke-1) adalah (1) semua persyaratan di sosialisasikan jauh-jauh hari kepada orang tua calon kelayan/calon kelayan sehingga bisa segera di lengkapi, (2) persyaratan lebih di sederhanakan jika dimungkinkan.

6.1.7. UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 21 unsur pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin dapat dilihat pada tabel 6.1.7.1.berikut :

Tabel 6.1.7.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	181	3.068	0.146
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	189	3.203	0.152
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif	189	3.203	0.152
4	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	223	3.780	0.180
5	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kesehatan	227	3.847	0.183
6	Ketepatan Waktu Jadwal Kegiatan Rutin (misalnya : senam, dll)	228	3.864	0.184
7	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	236	4.000	0.190
8	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	177	3.000	0.143
9	Ketersediaan Pengasuh Disetiap Gedung	182	3.085	0.147
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	190	3.220	0.153
11	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	187	3.169	0.151
12	Keterampilan Petugas dalam Melayani	184	3.119	0.148
13	Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	184	3.119	0.148
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	166	2.814	0.134
15	Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan	192	3.254	0.155
16	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	177	3.000	0.143
17	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	184	3.119	0.148
18	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	185	3.136	0.149
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu/berinteraksi, mushalla, toilet, dll)	172	2.915	0.139
20	Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan	174	2.949	0.140
21	Kebersihan Lingkungan Layanan	178	3.017	0.144
	TOTAL	4005	67.881	3.231
	Total Nilai Konversi IKM			3.231
	Total Nilai Konversi IKM x 25			80.78
	Mutu Pelayanan			B
	Kinerja Pelayanan			Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin diperoleh nilai **80,78** dengan mutu pelayanan **B** atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 21 unsur pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin dapat dilihat pada tabel 6.1.7.2 berikut:

Tabel 6.1.7.2
Kinerja Pelayanan 21 Unsur Pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih
Sicincin

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	181	3.068	76.69	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	189	3.203	80.08	Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif	189	3.203	80.08	Baik
4	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	223	3.780	94.49	Sangat Baik
5	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kesehatan	227	3.847	96.19	Sangat Baik
6	Ketepatan Waktu Jadwal Kegiatan Rutin (misalnya : senam, dll)	228	3.864	96.61	Sangat Baik
7	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	236	4.000	100.00	Sangat Baik
8	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	177	3.000	75.00	Kurang Baik
9	Ketersediaan Pengasuh Disetiap Gedung	182	3.085	77.12	Baik
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	190	3.220	80.51	Baik
11	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	187	3.169	79.24	Baik
12	Keterampilan Petugas dalam Melayani	184	3.119	77.97	Baik
13	Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	184	3.119	77.97	Baik
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	166	2.814	70.34	Kurang Baik
15	Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan	192	3.254	81.36	Baik
16	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	177	3.000	75.00	Kurang Baik
17	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	184	3.119	77.97	Baik
18	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	185	3.136	78.39	Baik
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu/berinteraksi, mushalla, toilet, dll)	172	2.915	72.88	Kurang Baik
20	Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan	174	2.949	73.73	Kurang Baik
21	Kebersihan Lingkungan Layanan	178	3.017	75.42	Kurang Baik
	TOTAL	4005	67.881		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.7.2, dapat disimpulkan bahwa responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 21 unsur, mayoritas unsurnya memiliki kinerja pelayanan **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Kelayan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan

datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Tidak Baik**, yaitu unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-14) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,814 (70,34). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.7.3

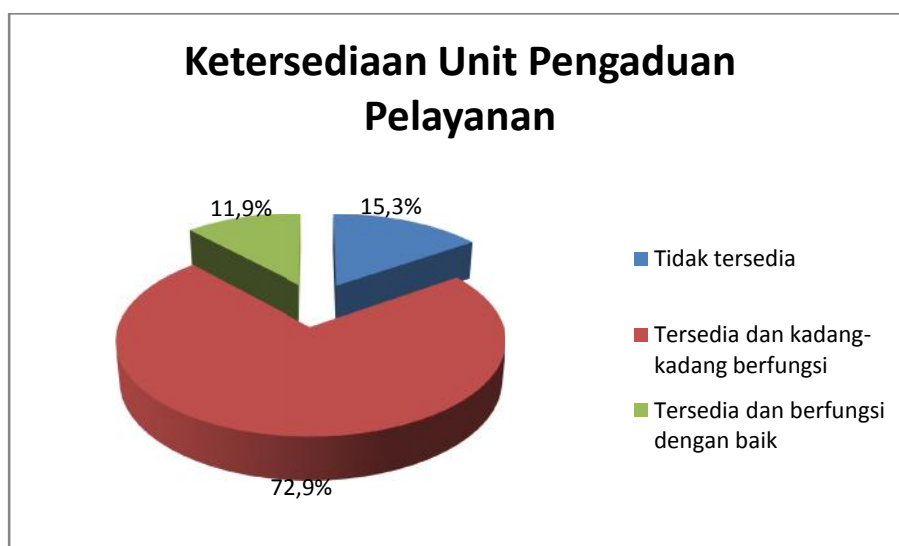
Pendapat Responden Terhadap Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-14) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin

No	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak tersedia	9	15.3
2	Tersedia dan kadang-kadang berfungsi	43	72.9
3	Tersedia dan berfungsi dengan baik	7	11.9
	Total	59	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.7.3

Pendapat Responden Terhadap Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-14) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 59 orang responden terhadap Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-14) adalah 7 orang (11,9%) menyatakan tersedia dan berfungsi dengan baik, 43 orang (72,9%) menyatakan tersedia dan kadang-kadang berfungsi

dan 9 orang (15,3%) menyatakan tidak tersedia. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab unit pengaduan Tersedia dan kadang-kadang berfungsi sehingga unsur ini mendapatkan nilai terendah apabila dibandingkan dengan nilai dari unsur yang lain. Sebenarnya unit pengaduan ada, bisa langsung ke pengasuh atau bisa juga ke nomor hp yang bisa dihubungi. Atau bisa juga kelayan karena factor usia, tidak mengetahui adanya unit pengaduan pelayanan yang ada di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin.

Kemudian, terkait dengan penilaian kelayan terhadap sarana layanan bagi penyandang disabilitas pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin dapat dilihat pada tabel 6.7.4 berikut ini:

Tabel 6.7.4

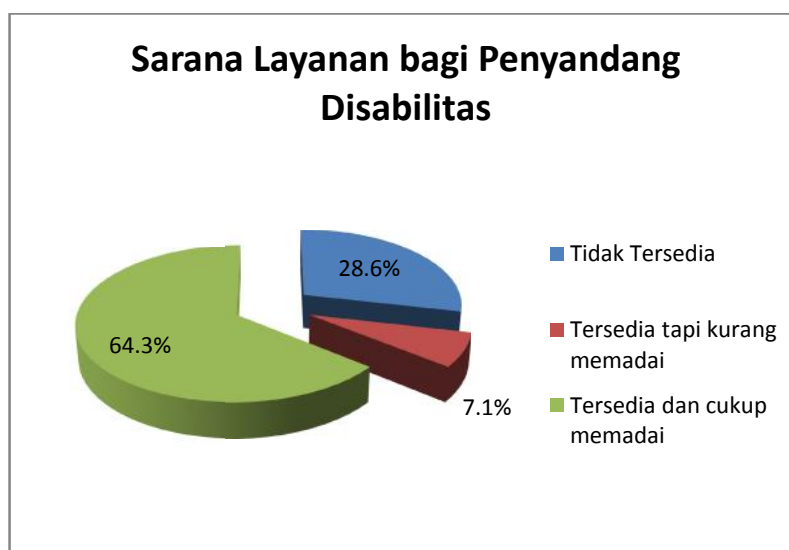
Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin

No	Sarana Layanan bagi Penyandang Disabilitas	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Tersedia	4	28.6
2	Tersedia tapi kurang memadai	1	7.1
3	Tersedia dan cukup memadai	9	64.3
	Total	14	100

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.7.4

Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 14 orang responden terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Sabai Nan Aluih Sicincin adalah 9 orang (64,3%) menyatakan tersedia dan cukup memadai, 1 orang (7,1%) menyatakan tersedia tapi kurang memadai, dan 4 orang (28,6%) menyatakan tidak tersedia. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab sarana layanan bagi penyandang disabilitas tersedia dan cukup memadai. Bagi penyandang disabilitas terdapat sarana seperti kursi roda seperti yang terlihat pada foto berikut ini:

Foto 6.1.7.1
Ketersediaan Kursi Roda



Sumber: data peneliti, 2019

6.1.8. UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 21 unsur pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dapat dilihat pada tabel 6.1.8.1. berikut :

Tabel 6.1.8.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	157	3.489	0.166
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	157	3.489	0.166
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif	149	3.311	0.158
4	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	173	3.844	0.183
5	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kesehatan	164	3.644	0.173
6	Ketepatan Waktu Jadwal Kegiatan Rutin (misalnya : senam, dll)	173	3.844	0.183
7	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	180	4.000	0.190
8	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	145	3.222	0.153
9	Ketersediaan Pengasuh Disetiap Gedung	146	3.244	0.154
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	163	3.622	0.172
11	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	159	3.533	0.168
12	Keterampilan Petugas dalam Melayani	155	3.444	0.164
13	Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	148	3.289	0.157
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	148	3.289	0.157
15	Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan	145	3.222	0.153
16	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	147	3.267	0.155
17	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	143	3.178	0.151
18	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	149	3.311	0.158
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu/berinteraksi, mushalla, toilet, dll)	149	3.311	0.158
20	Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan	150	3.333	0.159
21	Kebersihan Lingkungan Layanan	145	3.222	0.153
	TOTAL	3245	72.111	3.432
		Total Nilai Konversi IKM		3.432
		Total Nilai Konversi IKM x 25		85.81
		Mutu Pelayanan		B
		Kinerja Pelayanan		Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar diperoleh nilai **85,81** dengan mutu pelayanan B atau kinerja pelayanan **Baik**.

Penilaian kinerja 21 unsur pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dapat dilihat pada tabel 6.1.8. 2 berikut:

Tabel 6.1.8.2
Kinerja Pelayanan 21 Unsur Pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha
Kasih Sayang Ibu Batusangkar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	157	3.489	87.22	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	157	3.489	87.22	Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif	149	3.311	82.78	Baik
4	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	173	3.844	96.11	Sangat Baik
5	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kesehatan	164	3.644	91.11	Sangat Baik
6	Ketepatan Waktu Jadwal Kegiatan Rutin (misalnya : senam, dll)	173	3.844	96.11	Sangat Baik
7	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	180	4.000	100.00	Sangat Baik
8	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	145	3.222	80.56	Baik
9	Ketersediaan Pengasuh Disetiap Gedung	146	3.244	81.11	Baik
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	163	3.622	90.56	Sangat Baik
11	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	159	3.533	88.33	Sangat Baik
12	Keterampilan Petugas dalam Melayani	155	3.444	86.11	Baik
13	Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	148	3.289	82.22	Baik
14	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	148	3.289	82.22	Baik
15	Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan	145	3.222	80.56	Baik
16	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	147	3.267	81.67	Baik
17	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	143	3.178	79.44	Baik
18	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	149	3.311	82.78	Baik
19	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu/berinteraksi, mushalla, toilet, dll)	149	3.311	82.78	Baik
20	Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan	150	3.333	83.33	Baik
21	Kebersihan Lingkungan Layanan	145	3.222	80.56	Baik
	TOTAL	3245	72.111		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.8.2, dapat disimpulkan bahwa responden UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar ini sudah puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 21 unsur, mayoritas unsurnya mempunyai kinerja pelayanan **Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Kelayakan tidak dikenakan biaya/gratis dalam mendapatkan pelayanan di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan

datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Baik**, yaitu unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-17) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,178 (79,44). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.8.3

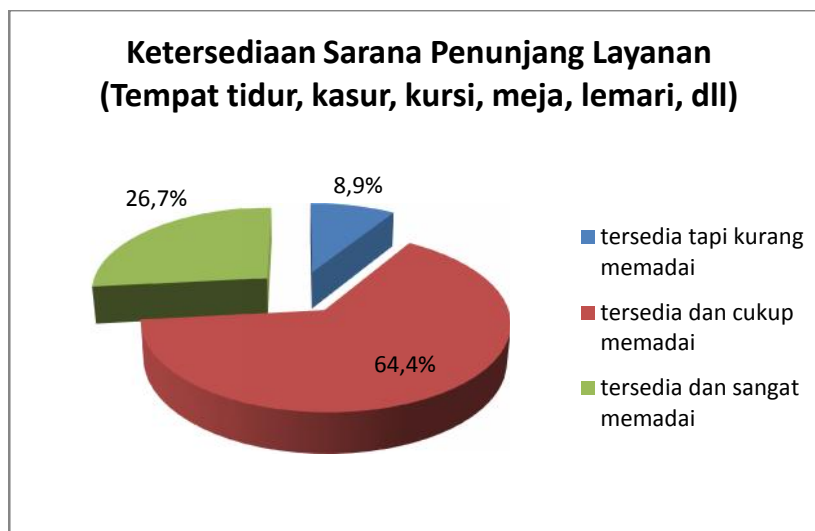
Pendapat Responden unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-17) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

No	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	Frekuensi	Persentase
1	tersedia tapi kurang memadai	4	8.9
2	tersedia dan cukup memadai	29	64.4
3	tersedia dan sangat memadai	12	26.7
	Total	45	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.8.3

Pendapat Responden Terhadap unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-17) di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 45 orang responden terhadap Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-17) adalah 12 orang (26,7%) menyatakan tersedia dan sangat memadai, 29 orang (64,4%)

menyatakan tersedia dan cukup memadai, dan 2 orang (8,9%) menyatakan tersedia tapi kurang memadai. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab Sarana Penunjang Layanan tersedia dan cukup memadai. Walaupun demikian, unsur ini mendapatkan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur lain sehingga unsur ini perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Berikut foto-foto ketersediaan sarana penunjang layanan yang ada di UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar:

Foto 6.8.1
Tempat Tidur



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.1.8.2
Tempat tidur di Poliklinik



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.1.8.3
Foto Kursi Ruang Tamu



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.1.8.4.
Ketersediaan Kursi Ruang Tunggu



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.1.8. 5
Ketersediaan Lemari



Sumber: data peneliti, 2019

Terkait dengan Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-17) ini, tersedia dan cukup memadai. Beberapa sarana penunjang layanan dalam kondisi kurang memadai, perlu dilakukan pembaruan untuk perbaikan jangka panjang.

Kemudian, terkait dengan penilaian kelayakan terhadap sarana layanan bagi penyandang disabilitas pada UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar dapat dilihat pada tabel 6.8.4 berikut ini:

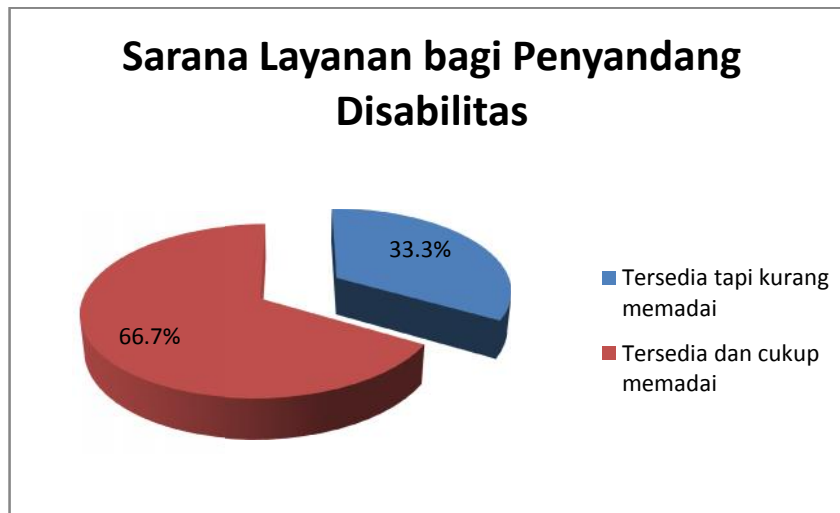
Tabel 6.1.8.4
Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar

No	Sarana Layanan bagi Penyandang Disabilitas	Frekuensi	Persentase
1	Tersedia tapi kurang memadai	2	33.3
2	Tersedia dan cukup memadai	4	66.7
	Total	6	100

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.8.4

Pendapat Responden Terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 6 orang responden terhadap Sarana Layanan Bagi Penyandang Disabilitas di UPTD Panti Sosial Tresna Wredha Kasih Sayang Ibu Batusangkar adalah 4 orang (66,7%) menyatakan tersedia dan cukup memadai, dan 2 orang (33,3%) menyatakan tersedia tapi kurang memadai. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab sarana layanan bagi penyandang disabilitas tersedia dan cukup memadai. Bagi

penyangang disabilitas terdapat sarana seperti kursi roda dan tongkat, seperti pada foto berikut ini:

Foto 6.1.8.6
Ketersediaan Kursi Roda



Sumber: data peneliti, 2019

6.1.9. UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 21 unsur pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok dapat dilihat pada tabel 6.1.9.1. berikut :

Tabel 6.1.9.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Lamanya Proses Rehabilitasi	33	1.269	0.060
2	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kegiatan	77	2.962	0.141
3	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	104	4.000	0.190
4	Keseuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	67	2.577	0.123
5	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	77	2.962	0.141
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	81	3.115	0.148
7	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	80	3.077	0.146
8	Keterampilan/Kemampuan Petugas dalam Melayani	83	3.192	0.152
9	Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	82	3.154	0.150
10	Ketersediaan Unit Pengaduan Layanan	88	3.385	0.161
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	87	3.346	0.159
12	Kelengkapan Jenis Layanan yang Disediakan	71	2.731	0.130
13	Ketersediaan Layanan Kebutuhan Harian Individu yang Diberikan	67	2.577	0.123
14	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Sapu, ember, tempat sampah, tempat tidur, kursi, meja, lemari, dll)	80	3.077	0.146
15	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan yang Disediakan	79	3.038	0.145
16	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu, mushalla, ruang makan, toilet, dll)	80	3.077	0.146
17	Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan	75	2.885	0.137
18	Kebersihan Prasarana Layanan yang Disediakan	72	2.769	0.132
19	Ketersediaan Layanan Keamanan	75	2.885	0.137
20	Persyaratan Pelayanan	104	4.000	0.190
21	Prosedur Pelayanan	104	4.000	0.190
	TOTAL	1666	64.077	3.050
	Total Nilai Konversi IKM			3.050
	Total Nilai Konversi IKM x 25			76.25
	Mutu Pelayanan			C
	Kinerja Pelayanan			Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok diperoleh nilai **76,25** dengan mutu pelayanan **C** atau kinerja pelayanan **Kurang Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok dapat dilihat pada tabel 6.1.9.2 berikut:

Tabel 6.1.9.2
Kinerja Pelayanan 21 Unsur Pada UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi
Sukarami Solok

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Lamanya Proses Rehabilitasi	33	1.269	31.73	Tidak Baik
2	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan Kegiatan	77	2.962	74.04	Kurang Baik
3	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	104	4.000	100.00	Sangat Baik
4	Keseuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	67	2.577	64.42	Tidak Baik
5	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	77	2.962	74.04	Kurang Baik
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	81	3.115	77.88	Baik
7	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	80	3.077	76.92	Baik
8	Keterampilan/Kemampuan Petugas dalam Melayani	83	3.192	79.81	Baik
9	Kerapian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	82	3.154	78.85	Baik
10	Ketersediaan Unit Pengaduan Layanan	88	3.385	84.62	Baik
11	Keberlanjutan Pengaduan Layanan	87	3.346	83.65	Baik
12	Kelengkapan Jenis Layanan yang Disediakan	71	2.731	68.27	Kurang Baik
13	Ketersediaan Layanan Kebutuhan Harian Individu yang Diberikan	67	2.577	64.42	Tidak Baik
14	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Sapu, ember, tempat sampah, tempat tidur, kursi, meja, lemari, dll)	80	3.077	76.92	Baik
15	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan yang Disediakan	79	3.038	75.96	Kurang Baik
16	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang tunggu, mushalla, ruang makan, toilet, dll)	80	3.077	76.92	Baik
17	Kelayakan Prasarana Layanan yang Disediakan	75	2.885	72.12	Kurang Baik
18	Kebersihan Prasarana Layanan yang Disediakan	72	2.769	69.23	Kurang Baik
19	Ketersediaan Layanan Keamanan	75	2.885	72.12	Kurang Baik
20	Persyaratan Pelayanan	104	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Prosedur Pelayanan	104	4.000	100.00	Sangat Baik
	TOTAL	1666	64.077		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Dari tabel 6.1.9.2, dapat disimpulkan bahwa responden UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok ini kurang puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 21 unsur, mayoritas unsurnya mempunyai kinerja pelayanan yang **kurang Baik**. Dalam Penilaian ini, terdapat 3 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-3), unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-20) dan Unsur Prosedur Pelayanan (unsur ke-21) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100,00). Sehingga ketiga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

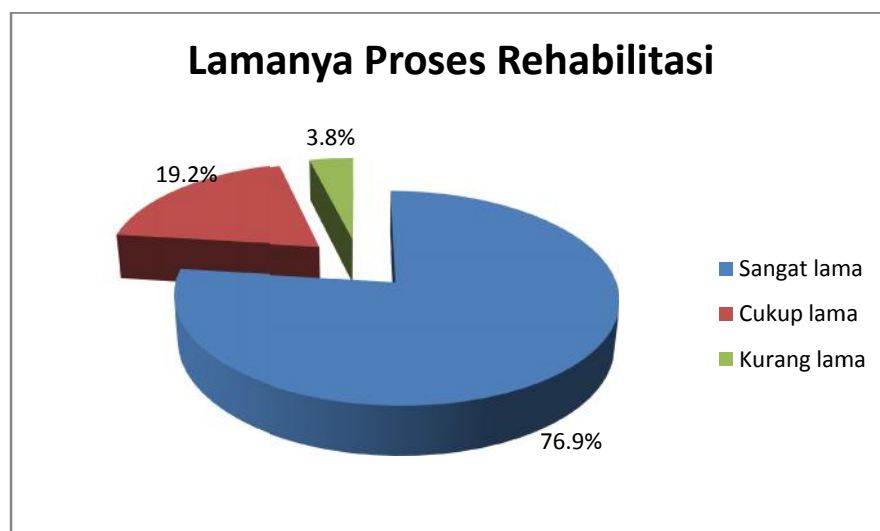
Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Tidak Baik**, yaitu unsur Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 1,269 (31,73). Hasil penilaian responden terhadap unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.1.9.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1)
di UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok

No	Lamanya Proses Rehabilitasi	Frekuensi	Persentase
1	Sangat lama	20	76.9
2	Cukup lama	5	19.2
3	Kurang lama	1	3.8
	Total	26	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.1.9.3
Pendapat Responden Terhadap Unsur Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1)
di UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 26 orang responden terhadap Unsur Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1) adalah 1 orang (3,8%) menyatakan kurang lama, 5 orang (19,2%) menyatakan cukup lama dan 20 orang (76,9%) menyatakan sangat lama. Dari hasil penilaian tersebut, mayoritas responden menjawab proses rehabilitasi sangat lama sehingga unsur ini perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Keluhan yang muncul terkait dengan Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1) ini adalah kelayan merasakan proses rehabilitasi sangat lama. Bagi kelayan yang memang

sebagai pekerja seks komersial, merasakan sangat lama. Apalagi bagi kelayan yang sudah sering terkena razia sehingga sering keluar masuk UPTD Panti Sosial Karya Wanita Andam Dewi Solok untuk di rehabilitasi. Menurut aturan dari Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, masa rehabilitasi bagi kelayan adalah 6-8 bulan. Tetapi tidak semua kelayan merasakan masa rehabilitasi yang sama, tergantung kepada hasil *assessment*. Ada yang kelayan mendapatkan masa rehabilitasi selama 9 bulan, bahkan ada yang selama 1 tahun. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan adalah masalah kesehatan, anak, sikap, dll.

Saran perbaikan untuk unsur Lamanya Proses Rehabilitasi (unsur ke-1) di buatkan standar waktu yang jelas sehingga kelayan tidak merasakan diskriminasi dalam menjalani masa rehabilitasi.

6.1.10. Hasil rekapitulasi penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Hasil rekapitulasi penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.10 berikut ini:

Tabel 6.1.10.1
Survei Kepuasan Masyarakat Masing-masing UPTD Dinas Sosial
Provinsi Sumatera Barat

No	Ruangan	Nilai	Mutu	Kinerja
1	UPTD PSBGHI Padang	84,63	B	Baik
2	UPTD PSBN Tuah Sakato Padang	81,47	B	Baik
3	UPTD PSAABR Lubuk Alung (Anak Asuh)	80,31	B	Baik
4	UPTD PSAABR Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan)	77,72	B	Baik
5	UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang	81,13	B	Baik
6	UPTD PSBR Harapan Padang Panjang	77,79	B	Baik
7	UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin	80,78	B	Baik
8	UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar	85,81	B	Baik
9	UPTD PSKW Andam Dewi Solok	76,25	C	Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan hasil perhitungan SKM seluruh UPTD di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 6.1.10 di atas adalah 8 UPTD pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat memperoleh mutu B atau kinerja Baik, yaitu UPTD PSBGHI Padang dengan perolehan skor 84,63, UPTD PSBN Tuah Sakato Padang dengan perolehan skor 81,47, UPTD PSAABR Lubuk Alung (Anak Asuh) dengan perolehan skor 80,31, UPTD PSAABR Lubuk Alung (Bimbingan Sosial dan Pelatihan Ketrampilan) dengan perolehan skor 77,79, UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang dengan perolehan skor 81,13, UPTD PSBR Harapan Padang Panjang dengan perolehan skor 76,95, UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin dengan perolehan skor 80,78, UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar dengan perolehan skor 85,81.

Sedangkan UPTD pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat memperoleh mutu C atau kinerja Kurang Baik terdapat 1 UPTD yaitu UPTD PSKW Andam Dewi Solok dengan perolehan skor 76,25.

6.2. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Adapun ke 14 mutu pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 430 responden untuk masing-masing unsur pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, seperti tampak dalam tabel 6.2.1 berikut ini. Dalam tabel diketahui nilai kualitas pelayanan berdasarkan 14 unsur pelayanan:

Tabel 6.2.1
Jumlah Kualitas 14 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Persyaratan Pelayanan	1142
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1261
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	1213
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan	1519
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	1720
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	1301
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1402
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1404
9	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran	1407
10	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	1368
11	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1379
12	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	1404
13	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	1341
14	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)	1383
	TOTAL	19.244

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.2.1 menggambarkan jumlah nilai masing-masing kualitas unsur pelayanan yang diperoleh dari 430 responden. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke-14 unsur pelayanan, masing-masing skor yang telah dijumlahkan itu dibagi dengan jumlah responden seperti tampak pada tabel 6.2.2. di bawah ini :

Tabel 6.2.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	Dinsos Provinsi Sumbar
1	Persyaratan Pelayanan	2.656
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2.933
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	2.821
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan	3.533
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	4.000
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	3.026
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3.260
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3.265
9	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran	3.272
10	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	3.181
11	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	3.207
12	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	3.265
13	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	3.119
14	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)	3.216
	TOTAL	44.753

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai unsur per pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Adapun nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot yang telah ditetapkan dibagi dengan semua jenis unsur pelayanan ($1/18 = 0,0714$). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 6.2.2 setelah dikali dengan nilai rata-rata bobot tertimbang maka hasilnya seperti tampak pada tabel 6.2.3. berikut:

Tabel 6.2.3
Nilai Indeks Unit Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Indeks	Kelompok Skor indeks
1	Persyaratan Pelayanan	0.190	0.19
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	0.209	0.21
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan	0.201	0.20
4	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan	0.252	0.25
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan	0.286	0.29
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	0.216	0.22
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	0.233	0.23
8	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	0.233	0.23
9	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran	0.234	0.23
10	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan	0.227	0.23
11	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	0.229	0.23
12	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll)	0.233	0.23
13	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll)	0.223	0.22
14	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll)	0.230	0.23
	JUMLAH	3.195	

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.2.3. menunjukkan Nilai Indeks total adalah 3,195. Dengan demikian, maka untuk menentukan hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah nilai indeks seperti yang tampak di tabel 6.2.3 dikali dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya = 25. Hasil dari perkalian nilai indeks pelayanan dengan 25 ini memiliki interval atas 4 kategori dengan kisaran :

1. Interval 25,00 - 64,99 : mutu pelayanan tidak baik atau D
2. Interval 65,00 - 76,60 : mutu pelayanan kurang baik atau C
3. Interval 76,61 - 88,30 : mutu pelayanan baik atau B
4. Interval 88,31- 100,00 : mutu pelayanan sangat baik atau A

Jadi dari tabel 6.2.3 hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat adalah:

- A. Nilai Indeks Konversi (NIK) = $3,195 \times 25 = 79,88$
- B. Mutu Pelayanan = B
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

6.3. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat berdasarkan tabel 6.3.1 tentang jumlah kualitas unsur pelayanan, nilai tertinggi diperoleh dari 1 unsur yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Telah Ditetapkan (unsur ke-5) dengan perolehan skor 1720. Sedangkan kualitas unsur pelayanan terendah diperoleh unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) dengan perolehan skor 1142. Berikut ini ditampilkan tabel 6.3.1. tentang unsur pelayanan berdasarkan urutan perolehan skor, adalah sebagai berikut :

Tabel 6.3.1
Urutan 14 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (5)	1720
2	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (4)	1519
3	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran (9)	1407
4	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (8)	1404
5	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (12)	1404
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	1402
7	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (14)	1383
8	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (11)	1379
9	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (10)	1368
10	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) (13)	1341
11	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (6)	1301
12	Kemudahan Prosedur Pelayanan (2)	1261
13	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan (3)	1213
14	Persyaratan Pelayanan (1)	1142
	Jumlah	19.244

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Perolehan angka tertinggi terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (unsur ke-5). Dari jawaban 430 responden, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa semua kelayan yang ada di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat tidak dikenakan biaya/gratis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan unsur ini karena untuk mendapatkan semua jenis layanan tidak dikenakan biaya/gratis. Sehingga unsur ini harus di pertahankan pada masa yang akan datang

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Sehingga unsur ini menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang karena mendapatkan skor terendah.

Lebih jauh tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada 14 jenis unsur pelayanan, dapat juga digambarkan bahwa secara keseluruhan ke delapan belas unsur mutu

pelayanan dari penilaian yang diberikan oleh 430 orang responden memiliki total skor yang berkisar antara 1142-1720. Sesuai dengan urutan skor tertinggi hingga terendah, secara garis besar ke-14 jenis unsur pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam **7** kelompok skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan, seperti yang ditampilkan pada tabel 6.3.2 berikut ini:

Tabel 6.3.2
Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Kelompok Skor Berdasarkan Indeks
1	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (5)	1720	1 (1720)
2	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (4)	1519	2 (1519)
3	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran (9)	1407	3 (1368-1407)
4	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (8)	1404	
5	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (12)	1404	
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	1402	
7	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (14)	1383	
8	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (11)	1379	
9	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (10)	1368	
10	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) (13)	1341	4 (1301-1341)
11	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (6)	1301	
12	Kemudahan Prosedur Pelayanan (2)	1261	5 (1261)
13	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan (3)	1213	6 (1213)
14	Persyaratan Pelayanan (1)	1142	7 (1142)
	Jumlah	19.244	

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.3.2 dapat diuraikan bahwa 14 unsur pelayanan tersebut di atas termasuk dalam 7 kelompok skor indeks sebagai berikut :

Kelompok skor indeks 1 (1720) terdiri dari 1 unsur yaitu Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (unsur ke-5) mendapatkan skor 1720.

Kelompok skor indeks 2 (1519) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kecepatan Waktu Layanan (unsur ke-4) mendapatkan skor 1519

Kelompok skor indeks 3 (1368-1407) terdiri dari 7 unsur yaitu Unsur Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran (unsur ke-9) mendapatkan skor 1407, Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 1404, Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja,

lemari, dll) (unsur ke-12) mendapatkan skor 1404, Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 1402, Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 1383, Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 1379, dan Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 1368.

Kelompok skor indeks 4 (1301-1341) terdiri dari 2 unsur yaitu unsur Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 1341 dan Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) mendapatkan skor 1301.

Kelompok skor indeks 5 (1261) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 1261.

Kelompok skor indeks 6 (1213) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan (unsur ke-3) mendapatkan skor 1213.

Kelompok skor indeks 7 (1142) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 1142.

Jadi dapat dikatakan bahwa meskipun secara umum dari 14 unsur kriteria indeks kepuasan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat memperoleh predikat **B** atau **Baik**, namun tetap saja harus ada upaya lembaga untuk meningkatkan unsur yang memperoleh nilai rendah terutama Unsur unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1).

Untuk mempermudah dalam menentukan unsur pelayanan yang akan diprioritaskan akan ditingkatkan kualitasnya, maka ke-14 unsur pelayanan akan dikelompokkan berdasarkan capaian skor tertinggi hingga terendah dan kategorinya, seperti yang tampak pada tabel 6.3.3 berikut:

Tabel 6.3.3
Urutan 14 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan
Pengkategorian Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Katagori
1	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (5)	1720	1
2	Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (4)	1519	3
3	Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran (9)	1407	2
4	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (8)	1404	2
5	Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (12)	1404	5
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (7)	1402	2
7	Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (14)	1383	5
8	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (11)	1379	1
9	Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (10)	1368	5
10	Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) (13)	1341	5
11	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (6)	1301	4
12	Kemudahan Prosedur Pelayanan (2)	1261	1
13	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan (3)	1213	3
14	Persyaratan Pelayanan (1)	1142	1
	Jumlah	19.244	

Sumber: data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

Angka dalam kurung = (nomor urut unsur pelayanan)

Kategori 1 = Ketentuan Layanan

Kategori 2 = Kapasitas & Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori 3 = Kelompok Waktu Pelayanan

Kategori 4 = Produk Layanan

Kategori 5 = Kelompok Fasilitas Pelayanan

Dari tabel 6.3.3, pengelompokan 14 unsur pelayanan berdasarkan skor tertinggi dan kategori pengelompokan oleh peneliti dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis guna menemukan unsur mana saja yang harus ditingkatkan kualitasnya di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yang merupakan lokasi penelitiannya.

Adapun kategori pembagian dalam lima kelompok tersebut:

1. Kategori Ketentuan Layanan yang mencakup unsur 1,2,5 dan 11
2. Kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mencakup unsur 7,8, dan 9
3. Kategori Waktu Pelayanan yang mencakup unsur 3, dan 4,

4. Kategori Produk Layanan yang mencakup unsur 6
5. Kategori Fasilitas Layanan mencakup unsur 10,12, 13, dan 14,

Berdasarkan kategori pengelompokan 18 unsur pelayanan dapat diketahui untuk bahwa :

- A) Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada 4 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 3, kelompok skor indeks 5 dan kelompok skor indeks 7. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 1 (1720) adalah Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (unsur ke-5) mendapatkan skor 1720. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 3 (1368-1407) adalah Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 1379. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 5 (1261) adalah Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 1261. Dan unsur yang berada pada kelompok skor indeks 7 (1142) adalah Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 1142.
- B) Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 3 unsur berada pada kelompok skor indeks 3 (1368-1407) yaitu Unsur Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran (unsur ke-9) mendapatkan skor 1407, Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 1404 dan Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 1402.
- C) Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 2 dan kelompok skor indeks 6. Unsur Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (unsur ke-4) mendapatkan skor 1519, berada pada kelompok skor indeks 2 (1519). Sedangkan Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan (unsur ke-3) mendapatkan skor 1213 berada pada kelompok skor indeks 6 (1213).
- D) Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) mendapatkan skor 1301 berada pada kelompok skor indeks 4 (1301-1341).
- E) Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 4 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 3, dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (1368-1407) adalah Unsur Ketersediaan

Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-12) mendapatkan skor 1404, Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 1383 dan Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 1368. Sedangkan unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (1301-1341) adalah Unsur Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 1341 dan Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) mendapatkan skor 1301.

Untuk mempermudah penganalisaan, maka pengelompokan berikutnya akan terangkum dalam tabel 6.3.4. berikut :

Tabel 6.3.4.
Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan
Kelompok Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No Kategori	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan	Kelompok Skor Berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan
1	Kelompok Ketentuan Layanan (1, 2, 5, dan 11)*	1 (1720) 3 (1368-1407) 5 (1261) 7 (1142)
2	Kelompok Kapasitas & Perilaku Petugas (7, 8, dan 9)	3 (1368-1407)
3	Kelompok Waktu Pelayanan (3 dan 4)	2 (1519) 6 (1213)
4	Kelompok Produk Layanan (6)	4 (1301-1314)
5	Kelompok Fasilitas Layanan (10, 12, 13, dan 14)	3 (1368-1407) 4 (1301-1314)

Sumber : data primer, 2019, ditabulasi oleh penulis.

***Angka di dalam kurung menunjukkan nomor urut unsur pelayanan**

Warna hijau menunjukkan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan

Berdasarkan hasil pengelompokan unsur pelayanan yang dikorelasikan dengan kategori skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan dapat dijelaskan dalam kategori dibawah ini :

Untuk Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada 4 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 3, kelompok skor indeks 5 dan kelompok skor indeks 7. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 1 (1720) adalah Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya

yang telah Ditetapkan (unsur ke-5) mendapatkan skor 1720. Unsur ini berada pada kelompok skor tertinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Semua kelayan tidak di pungut biaya/gratis untuk mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sehingga sangat memuaskan semua kelayan.

Unsur yang berada di kelompok skor indeks 3 (1368-1407) adalah Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 1379. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga perlu di tingkatkan pada masa yang akan datang. Karena terkadang pengaduan tidak semua di tindaklanjuti, biasanya terkait dengan pengaduan yang sifatnya sepele, seperti pengaduan kelayan karena berselisih paham dengan kelayan yang lain, maka petugas akan membiarkan saja nanti kelayan akan menyelesaikan sendiri. Tetapi ketika pengaduan terkait dengan keselamatan, misalnya sampai adu fisik, maka akan di tindaklanjuti. Atau kalau pengaduan terkait dengan sakit yang di katagorikan biasa, maka di sarankan pergi ke klinik sendiri.

Unsur yang berada di kelompok skor indeks 5 (1261) adalah Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 1261. Unsur ini berada pada kelompok skor menengah kebawah sehingga perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Keluhan yang disampaikan kelayan antara lain:

- a. Bagi kelayan yang berasal dari luar Provinsi Sumatera Barat agak kesulitan mengurus syarat pindah (keluhan dari kelayan di UPTD PSBN Tuah Sakato Padang).
- b. Persoalan biaya dan jarak tempuh yang jauh dari rumah kelayan ke UPTD yang di tuju (keluhan kelayan di UPTD PSBR Harapan Padang Panjang)
- c. Prosedurnya dinilai sulit karena harus melalui proses seleksi (keluhan dari kelayan di UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang)

Dan unsur yang berada pada kelompok skor indeks 7 (1142) adalah Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 1142. Unsur ini menjadi unsur yang terendah apabila di dibandingkan dengan nilai unsur yang lain. Keluhan yang disampaikan kelayan antara lain:

- a. Jumlah persyaratan yang harus dipenuhi cukup banyak dan pengurusan surat di beberapa tempat yang berbeda.
- b. Ada beberapa persyaratan yang sulit mendapatkannya
- c. Terkadang dalam pengurusan surat harus bolak balik sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.

Untuk Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 3 unsur berada pada kelompok skor indeks 3 (1368-1407) yaitu Unsur Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran (unsur ke-9) mendapatkan skor 1407, Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 1404 dan Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 1402. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor menengah sehingga masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Petugas sudah mempunyai kemampuan dalam mengarahkan/member pembelajaran, petugas sudah sopan dan ramah, petugas sudah peduli. Tetapi keluhan yang ada disampaikan oleh beberapa kelayan yang ada di UPTD PSKW Andam Dewi Solok, *security* terkadang berucap yang tidak mengenakan (menyinggung perasaan kelayan).

Untuk Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 2 dan kelompok skor indeks 6. Unsur Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (unsur ke-4) mendapatkan skor 1519, berada pada kelompok skor indeks 2 (1519). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Ketepatan waktu layanan ini terkait dengan:

- a. Untuk ketepatan waktu makan ibadah dan olahraga (UPTD PSBN Tuah Sakato, UPTD PSBR harapan Padang Panjang, UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang, UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung, UPTD PSBGHI Padang)
- b. Ketepatan waktu pengantaran makanan (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin, UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar)
- c. Ketepatan waktu jadwal pelayanan kesehatan sesuai dengan jadwal ((UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin, UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar,
- d. Ketepatan jadwal kegiatan rutin (senam, wirid, dll) (UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin, UPTD PSTW Kasih Sayang Ibu Batusangkar)
- e. Ketepatan waktu pelayanan di UPTD PSKW Andam Dewi Solok)

Sedangkan Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan (unsur ke-3) mendapatkan skor 1213 berada pada kelompok skor indeks 6 (1213). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks rendah sehingga perlu peningkatan pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 430 orang responden, 70 orang (16,3%) menyatakan sangat cepat, 261 orang (60,7%) menyatakan cukup cepat, 51 orang

(11,9) menyatakan kurang cepat dan 48 orang (11,2%) menyatakan sangat lama. Keluhan yang disampaikan responden kelayan adalah proses penyiapan dokumen kelengkapannya.

Untuk Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) mendapatkan skor 1301 berada pada kelompok skor indeks 4 (1301-1341). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah, artinya kelayan cukup puas dengan unsur ini. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan kepada 430 orang responden terhadap unsur ini, 92 orang (21,4%) menyatakan sangat sesuai, 276 orang (64,2%) menyatakan cukup sesuai, 43 orang (10%) menyatakan kurang sesuai dan 19 orang (4,4%) menyatakan tidak sesuai. Walaupun mayoritas responden menyatakan hasil layanan sudah cukup sesuai dengan harapan, tetapi masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Salah satu yang menjadi keluhan kelayan adalah masih kecilnya jumlah uang saku yang diterima kelayan. Misalnya untuk kelayan di UPTD PSBN Tuah Sakato Padang, jumlah uang saku per hari adalah Rp. 4.000,- atau sekitar Rp. 124.000,- per bulan. Jumlah ini dinilai terlalu kecil karena terkadang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (beli sabun cuci yang disediakan panti sudah habis harus membeli dengan uang sendiri). Atau juga keluhan yang disampaikan kelayan di UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin, bahwa uang sakunya berkurang dari Rp. 3.000,- per hari menjadi Rp. 2.000,- per hari. Harapannya adalah uang saku harian buat kelayan di tambahkan jumlahnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan pribadi apabila ada yang di butuhkan.

Untuk Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 4 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 3, dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (1368-1407) terdapat 3 unsur yaitu Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-12) mendapatkan skor 1404, Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 1383 dan Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 1368. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga responden kelayan cukup puas dengan unsur-unsur ini.

Untuk Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-12), semua sudah tersedia, seperti terlihat pada foto-foto berikut ini:

Foto 6.3.1
Tempat Tidur di UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang



Sumber: data peneliti, 2019

Ketersediaan sarana pendukung layanan seperti pada foto diatas kondisinya sangat bagus. Tetapi sarana pendukung layanan juga ada yang harus menjadi perhatian karena kondisinya yang sudah rusak seperti yang terlihat pada foto-foto berikut ini:

Foto 6.3.2
Foto kursi ruang tunggu di UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.3.3
Kursi ruang tunggu di UPTD PSBN Buah Sakato Padang



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.3.4
Foto Lemari di UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.3.5

Kulkas untuk menyimpan Bahan Makanan di UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin



Sumber: data peneliti, 2019

Sarana penunjang layanan seperti pada foto-foto diatas, terlihat bahwa kursi ruang tunggu, lemari baju, kulkas di sarankan dilakukan perbaikan sehingga semakin memberikan kenyamanan, dan memuaskan kelayan.

Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan (Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (unsur ke-14) juga tersedia seperti yang terlihat pada foto berikut ini:

Foto 6.3.6
Ruang makan di UPTD PSAA Tri Murni Padang Panjang



Sumber: data peneliti, 2019

Foto 6.3.7
Masjid yang ada di UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin



Sumber: data peneliti, 2019

Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan seperti pada foto diatas tersedia dan sangat memadai. Akan tetapi masih ada juga yang memerlukan perhatian untuk dilakukan perbaikan pada masa yang akan datang seperti yang terlihat pada foto-foto berikut ini:

Foto 6.3.8
Toilet di UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung



Sumber: data peneliti, 2019

Kondisi toilet yang ada di UPTD PSAABR Budi Utama Lubuk Alung ini kurang memadai, karena kondisinya kotor. Di beberapa kamar mandi yang lain juga yang sudah rusak pintunya.

Foto 6.3.9
Dapur di UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin



Sumber: data peneliti, 2019

Kondisi ruang dapur yang ada di UPTD PSTW Sabai Nan Aluih Sicincin perlu dilakukan rencana renovasi untuk masa yang akan datang sehingga terlihat lebih bersih dan layak untuk menyediakan layanan makanan bagi nelayan.

Sedangkan unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (1301-1341) adalah Unsur Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 1341. Unsur ini berada pada kelompok skor menengah artinya responden puas dengan unsur ini. Berdasarkan hasil survey dari 430 orang responden, di dapatkan hasil 123 orang (28,6%) menyatakan tersedia dan sangat memadai, 240 orang (55,8%) menyatakan tersedia dan cukup memadai, 62 orang (14,4%) menyatakan tersedia tapi kurang memadai dan 5 orang (1,2 %) menyatakan tidak tersedia. Dari hasil ini terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) tersedia dan cukup memadai, tetapi masih ada yang mengeluhkan kurang memadai. Keluhan yang disampaikan adalah sabun cuci sering habis, sehingga harus membeli sendiri dengan uang saku sendiri.

6.4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Secara umum, hasil penilaian dari 14 unsur kriteria indeks kepuasan masyarakat di Dinas Sosial memperoleh predikat **B** atau **Baik**, namun tetap saja harus ada upaya lembaga

untuk meningkatkan unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1).

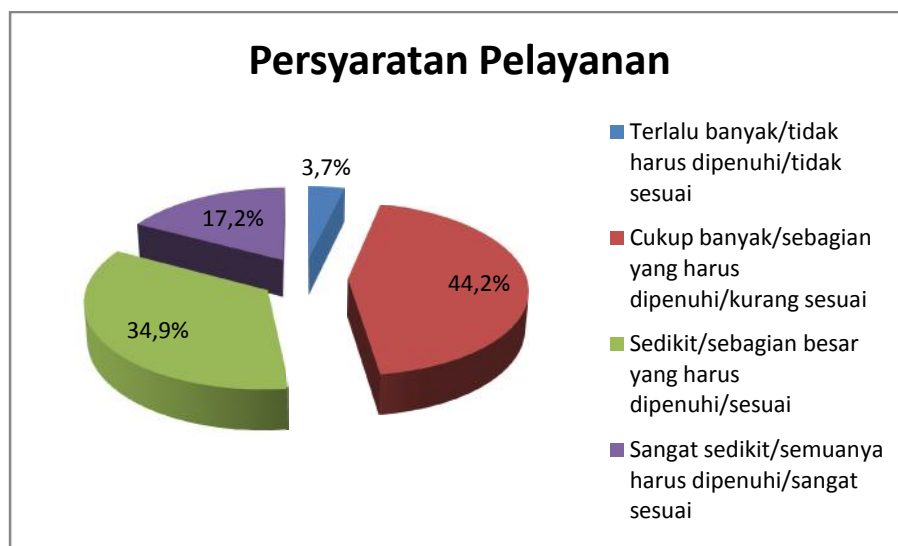
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat terkait unsur ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6.4.1
Pendapat Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1).
Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

No	Persyaratan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Terlalu banyak/tidak harus dipenuhi/tidak sesuai	16	3.7
2	Cukup banyak/sebagian yang harus dipenuhi/kurang sesuai	190	44.2
3	Sedikit/sebagian besar yang harus dipenuhi/sesuai	150	34.9
4	Sangat sedikit/semuanya harus dipenuhi/sangat sesuai	74	17.2
	Total	430	100.0

Sumber: data olahan peneliti, 2019

Gambar 6.4.1
Pendapat Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1).
Di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat



Sumber: data olahan peneliti, 2019

Berdasarkan hasil survey dari 430 orang responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) adalah 74 orang (17,2%) menyatakan Sangat sedikit/semuanya harus dipenuhi/sangat sesuai, 150 orang (34,9%) menyatakan Sedikit/sebagian besar yang harus

dipenuhi/sesuai, 190 orang (44,2%) menyatakan Cukup banyak/sebagian yang harus dipenuhi/kurang sesuai dan 16 orang (3,7%) menyatakan Terlalu banyak/tidak harus dipenuhi/tidak sesuai. Dari hasil penilaian tersebut, sebagian responden menjawab persyaratan pelayanan Cukup banyak/sebagian yang harus dipenuhi/kurang sesuai. Sehingga unsur ini mendapatkan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur lain. Persyaratan yang menjadi persyaratan untuk menjadi kelayan jumlah dan jenisnya berbeda-beda tergantung kepada UPTD Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat yang akan dituju. Salah satu persyaratan yang agak sulit di dapatkan adalah surat keterangan pindah. Walaupun demikian, semua persyaratan tersebut sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Solusi perbaikan adalah (1) sosialisasi semua persyaratan yang dibutuhkan bagi calon kelayan sehingga sudah di persiapkan pada jauh-jauh hari, (2) Menyederhanakan persyaratan untuk menjadi calon kelayan bila memungkinkan.

BAB 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat maka pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sudah masuk dalam **kategori mutu pelayanan B atau Baik**.

Namun demikian, dilihat dari skor dan peringkat yang diperoleh masing-masing 14 unsur pelayanannya, yang dikelompokkan kedalam 5 kategori pengelompokkan unsur pelayanan yang kemudian dikorelasikan kedalam 7 kelompok skor indeks pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Untuk Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada 4 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 1, kelompok skor indeks 3, kelompok skor indeks 5 dan kelompok skor indeks 7. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 1 (1720) adalah Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang telah Ditetapkan (unsur ke-5) mendapatkan skor 1720. Unsur ini berada pada kelompok skor tertinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur yang berada di kelompok skor indeks 3 (1368-1407) adalah Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-11) mendapatkan skor 1379. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga perlu di tingkatkan pada masa yang akan datang. Keberlanjutan penanganan pengaduan ini tergantung pada jenis aduannya.

Unsur yang berada di kelompok skor indeks 5 (1261) adalah Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) mendapatkan skor 1261. Unsur ini berada pada kelompok skor menengah kebawah sehingga perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Keluhan yang disampaikan kelayan antara lain kesulitan mengurus surat pindah, ketiadaan biaya dan jauhnya jarak tempuh, dan adanya proses seleksi.

Dan unsur yang berada pada kelompok skor indeks 7 (1142) adalah Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1) mendapatkan skor 1142. Unsur ini menjadi unsur yang terendah apabila di dibandingkan dengan nilai unsur yang lain. Keluhan yang disampaikan kelayan antara lain terkadang dalam pengurusan surat harus bolak balik sehingga membutuhkan

waktu yang lebih lama.

2. Untuk Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 3 unsur berada pada kelompok skor indeks 3 (1368-1407) yaitu Unsur Kemampuan Petugas dalam Mengarahkan/Memberi Pembelajaran (unsur ke-9) mendapatkan skor 1407, Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) mendapatkan skor 1404 dan Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-7) mendapatkan skor 1402. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor menengah sehingga masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang.
3. Untuk Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 2 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda yaitu kelompok skor indeks 2 dan kelompok skor indeks 6. Unsur Ketepatan Waktu Layanan Kegiatan (unsur ke-4) mendapatkan skor 1519, berada pada kelompok skor indeks 2 (1519). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan Administratif Kelayan (unsur ke-3) mendapatkan skor 1213 berada pada kelompok skor indeks 6 (1213). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks rendah sehingga perlu peningkatan pada masa yang akan datang. Keluhan yang disampaikan responden kelayan adalah proses penyiapan dokumen kelengkapannya.

4. Untuk Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur, yaitu Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) mendapatkan skor 1301 berada pada kelompok skor indeks 4 (1301-1341). Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah, artinya kelayan cukup puas dengan unsur ini. Walaupun mayoritas responden menyatakan hasil layanan sudah cukup sesuai dengan harapan (64,2%) , tetapi masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Salah satu yang menjadi keluhan kelayan adalah masih kecilnya jumlah uang saku yang diterima kelayan. Harapannya adalah uang saku harian buat kelayan di tambahkan jumlahnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan pribadi apabila ada yang di butuhkan.
5. Untuk Kategori Fasilitas Layanan terdiri dari 4 unsur berada pada 2 kelompok skor indeks yang berbeda, yaitu kelompok skor indeks 3, dan kelompok skor indeks 4. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (1368-1407) terdapat 3 unsur yaitu Unsur Ketersediaan Sarana Penunjang Layanan (Tempat tidur, kasur, kursi, meja, lemari, dll) (unsur ke-12) mendapatkan skor 1404, Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Layanan

(Ruang tidur, ruang makan/ruang interaksi, ruang belajar, ruang mushalla, toilet, dll) (unsur ke-14) mendapatkan skor 1383 dan Unsur Ketersediaan Unit Pengaduan Pelayanan (unsur ke-10) mendapatkan skor 1368. Ketiga unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga responden kelayan cukup puas dengan unsur-unsur ini.

Sedangkan unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (1301-1341) adalah Unsur Ketersediaan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) (unsur ke-13) mendapatkan skor 1341. Unsur ini berada pada kelompok skor menengah artinya responden puas dengan unsur ini. Walaupun dari hasil survey sebagai besar responden (55,8%) menyatakan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Harian Individu (Perlengkapan mandi, dll) tersedia dan cukup memadai, tetapi masih ada yang mengeluhkan kurang memadai. Keluhan yang disampaikan adalah sabun cuci sering habis, sehingga harus membeli sendiri dengan uang saku sendiri.

7.2. Rekomendasi

Bagi para kelayan, Survei Kepuasan Masyarakat masih merupakan suatu yang baru. Dimana kualitas pelayanan yang tertuang dalam unsur- unsur pelayanan, dan belum semua unsur itu ditanggapi positif oleh masyarakat.

Setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat terdapat 1 unsur terendah yang dirasakan masyarakat yaitu terkait dengan Ketentuan Layanan, yaitu pada Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur ke-1). Oleh karenanya poin yang bisa kami rekomendasikan untuk dapat dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masa yang akan datang sesuai dengan hasil survei yang telah dilakukan, adalah:

- (1) Mensosialisasikan persyaratan yang harus dipersiapkan bagi calon kelayan
- (2) Menyederhanakan persyaratan untuk menjadi calon kelayan bila memungkinkan

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Landasan Hukum:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.