



**PEMERINTAH KOTA DENPASAR**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN**  
**PERLINDUNGAN ANAK , PENGENDALIAN PENDUDUK**  
**DAN KELUARGA BERENCANA**

Jalan Gatot Subroto VI J Denpasar KodePos : 80237 Telepon/Fax : (0361) 428380  
[www.denpasarkota.go.id](http://www.denpasarkota.go.id) email : kb.denpasarkota@gmail.com

---

## LAPORAN

Kepada Yth. : Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar  
Dari : Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak,  
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar  
Tanggal : 14 Januari 2022  
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas P3AP2KB Kota  
Denpasar Tahun 2021

---

### A. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan dengan adanya kewajiban untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat seiring dengan kemajuan teknologi maka unit pelayanan publik dituntut untuk melayani masyarakat secara optimal. Untuk mencapai apa yang diharapkan tersebut maka terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan sehingga Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 merupakan wadah bagi organisasi untuk melakukan evaluasi dalam satu tahun terakhir dan menerima masukan dari pengguna layanan.

#### 2. Landasan Hukum

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- b. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

- c. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- d. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- h. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor: 63/KEP/M.2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **3. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai bahan evaluasi dari penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Dinas P3AP2KB Kota Denpasar serta untuk menampung saran dan masukan dari berbagai pihak sehingga dapat menjadi perbaikan kedepannya.

## **B. PELAKSANAAN KEGIATAN**

### **1. Metodologi Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan di Dinas P3AP2KB Kota Denpasar Tahun 2021 dengan jumlah responden sebanyak 220 orang. Pemberian kuesioner dilakukan menggunakan *Google Form*. Pengisian Kuesioner ini dilakukan secara mandiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun.

### **2. Waktu Pengumpulan Data**

Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Dinas P3AP2KB yang mendapatkan layanan pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2021.

### 3. Ruang Lingkup/Cara Pengolahan Data

Setelah kuesioner semua terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengolahan data dilaksanakan berdasarkan layanan yang diberikan mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021. Adapun 9 unsur pelayanan yang dinilai:

- (U1) : Persyaratan layanan
- (U2) : Prosedur pelayanan
- (U3) : Waktu penyelesaian
- (U4) : Biaya/tarif
- (U5) : Produk spesifikasi jenis layanan
- (U6) : Kompetensi
- (U7) : Perilaku/sikap
- (U8) : Kualitas sarana/prasarana pelayanan
- (U9) : Pengaduan penggunaan layanan

Dalam kuesioner yang diberikan terdapat empat pilihan penilaian kepada responden yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu:

1. Nilai 1 (Tidak baik): Diberikan apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Nilai 2 (Kurang baik): Diberikan apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Nilai 3 (Baik): Diberikan apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit – belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Nilai 4 (Sangat baik): Diberikan apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Setelah dilakukan penilaian sesuai dengan pelayanan yang diberikan maka nilai yang diperoleh diidentifikasi melalui kategori mutu pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Klasifikasi penilaian mutu pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai interval	Nilai interval konversi (NIK)	Mutu pelayanan (X)	Kinerja unit pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0664 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

### C. HASIL YANG DICAPAI

1. Adapun jenis layanan yang dinilai adalah sebagai berikut.
  - a) Layanan Keluarga Berencana (KB)
  - b) Layanan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
  - c) Layanan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak
  
2. Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Nilai SKM
1.	Layanan Keluarga Berencana (KB)	86,47
2.	Layanan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	86,14
3.	Layanan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak	83,16

3. Nilai rata-rata SKM Dinas P3AP2KB Kota Denpasar Tahun 2021 = 85,25 (BAIK)
4. Adapun unsur pelayanan dengan nilai terendah masing-masing layanan adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Nilai Unsur Terendah
1.	Layanan Keluarga Berencana (KB)	Persyaratan layanan (U1)
2.	Layanan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	Waktu Penyelesaian (U3)
3.	Layanan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak	Prosedur pelayanan (U2), Waktu Penyelesaian (U3)

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum kualitas pelayanan Dinas P3AP2KB Kota Denpasar Tahun 2021 termasuk kategori Baik yaitu nilai Intervensi 76,61 - 88,30 dengan Mutu Pelayanan B (Baik) dan Nilai Rata-rata SKM 85,25.

Dinas P3AP2KB Kota Denpasar diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk menindaklanjuti pelayanan yang masih mendapatkan penilaian yang rendah yaitu mengenai persyaratan layanan, prosedur pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan. Adanya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan sarana perbaikan/evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kami berkomitmen akan terus memberikan edukasi dan pelatihan kepada staf dalam memberikan pelayanan yang prima. Hal ini tentu saja sebagai upaya kami dalam meningkatkan angka yang mendukung peningkatan hasil penghitungan SKM.

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan  
Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan  
Keluarga Berencana Kota Denpasar



**Dra. I Gusti Agung Sri Wetrawati, M.Si**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19660311 199503 2 001