

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



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

Semester I
2024

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Denpasar, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar adalah tim yang menangani bidang pelayanan terkait sesuai dengan SK Pelayanan Publik Nomor 188.45/03/DP3AP2KB/2023 tentang Standar Pelayanan Publik.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

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

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui google form yang dapat diakses oleh penerima layanan melalui ponsel masing-masing. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan. Penyusunan hasil survey kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan di Dinas P3AP2KB Kota Denpasar pada periode Juli- Desember 2023 dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Pemberian kuesioner dilakukan menggunakan *Google Form* dan dilakukan secara mandiri oleh responden tanpa intervensi dari pihak manapun.

2.6 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 Juli 2024. 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.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	22,5%
		PEREMPUAN	62	77,5%
2	PENDIDIKAN	SMP	0	0%
		SMA	2	2,5%
		D3	23	28,7%
		S1/D4	43	53,8%
		S2/S3	11	13,8%
		LAINNYA	1	1,2%
3	PEKERJAAN	PNS/BUMN/BUMD	44	55%
		SWASTA	22	27,5%
		PELAJAR	0	0%
		LAINNYA	14	17,5%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN NAYAKA PRANA	7	8,8%
		LAYANAN PPRG	28	35%
		LAYANAN PUSPAGA	6	7,5%
		LAYANAN KB DAN ALAT KONTRASEPSI	39	48,8%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

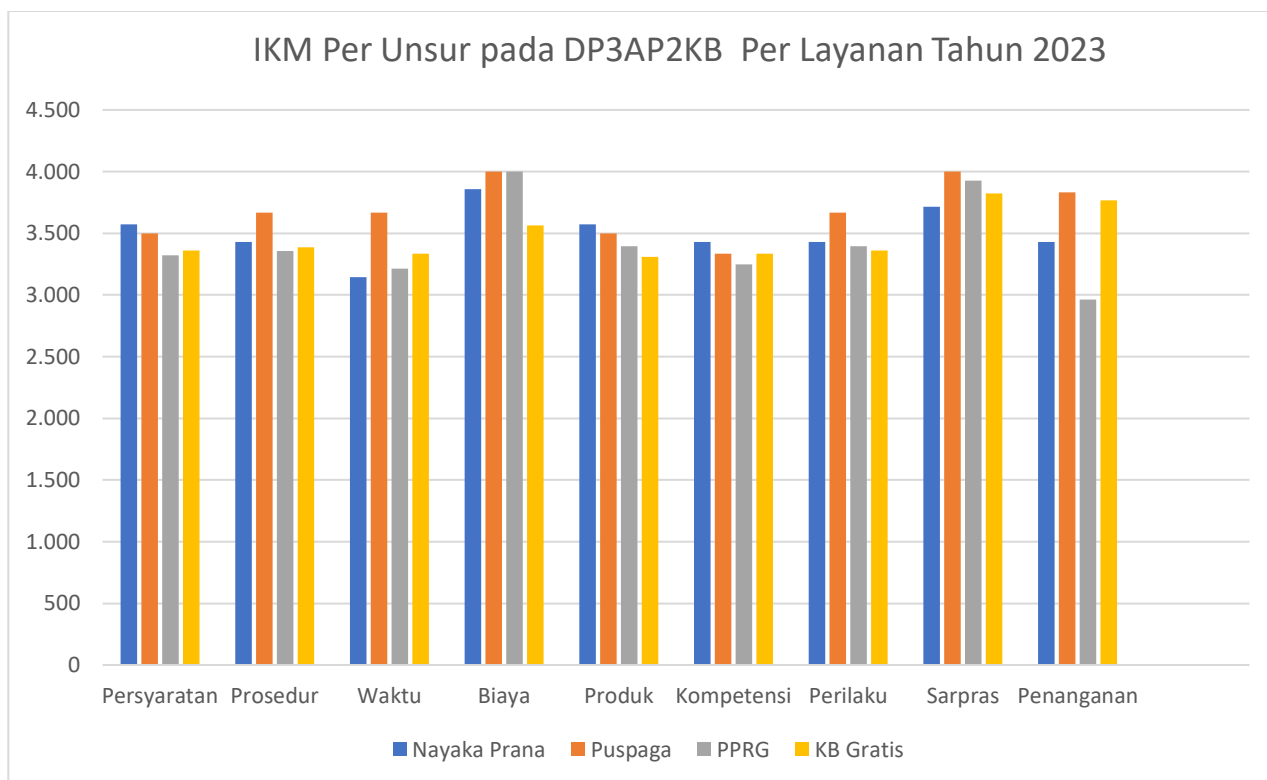
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nayaka Prana		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,571	3,429	3,143	3,857	3,571	3,429	3,429	3,714	3,429
IKM Unit Layanan		87,61 (Baik)								

Puspaga		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,500	3,667	3,667	4,000	3,500	3,333	3,667	4,000	3,833
IKM Unit Layanan		92,04 (Sangat Baik)								

PPRG		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,321	3,357	3,214	4,000	3,393	3,250	3,393	3,929	3,964
IKM Unit Layanan		88,30 (Baik)								

KB Gratis		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,359	3,385	3,333	3,564	3,308	3,333	3,359	3,821	3,769
IKM Unit Layanan		86,67 (Baik)								



Berdasarkan data di atas maka diperoleh nilai rata-rata Survey Kepuasan Masyarakat dari seluruh layanan sebagai berikut.

No	Jenis Layanan	Nilai SKM
1	Layanan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak (NAYAKA PRANA)	87,61
2	Layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga)	92,04
3	Layanan Perencanaan Penganggaran Responsif Gender	88,30
4	Layanan KB dan Alat Kontrasepsi	86,67
	Rata-rata SKM	88,65 (Sangat Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,143 Pelayanan Nayaka Prana. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,214 adalah nilai terendah kedua pada pelayanan PPRG.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pada Layanan Puspaga, Kualitas sarana dan prasarana pada layanan Puspaga, tarif pada layanan Puspaga, tarif PPRG yaitu 4,000.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

Layanan Nayaka Prana:

- Pelayanan sudah baik perlu dilengkapi dengan sarana rumah aman bagi korban kekerasan
- Mengenai saran dan masukan, team pemberdayaan perempuan dan anak sudah melakukan solusi tepat dan tanggap terimakasih team

Layanan Puspaga

- Agar lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang di berikan ke masyarakat
- Lebih banyak mengadakan update pelatihan
- Laksanakan Tupoksi dgn pelayanan sebaik" nya ,dan selalu evaluasi kekurangan untuk kesempurnaan pelayanan kedepannya.

Layanan PPRG

- terkait dengan pemenuhan data terkait Gender oleh Inspektorat (evaluasi dan pengawasan) agar disosialisasikan oleh Dinas KB seperti data bahwa opd perlu mengadakan sosialisasi terkait Gender di masing" internal OPD
- Ditingkatkan terus utk kecepatan dan kualitas pelayanan

Layanan KB Gratis

- Untuk alkon jangan sampai kekurangan stok
- Pelayanan dan sosialisasi ditingkatkan secara terus menerus

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan pada pelayanan Nayaka Prana masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan dimana layanan Nayaka Prana merupakan layanan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak terkait pengaduan kekerasan di Kota Denpasar yang memang dalam pelaksanaannya memerlukan waktu verifikasi dan penanganan yang berbeda tergantung sejauh mana kasus tersebut dapat ditangani.
- Waktu penyelesaian pelayanan dirasakan belum maksimal pada Layanan PPRG karena pada pelaksanaannya PPRG memerlukan waktu identifikasi anggaran dalam perhitungannya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

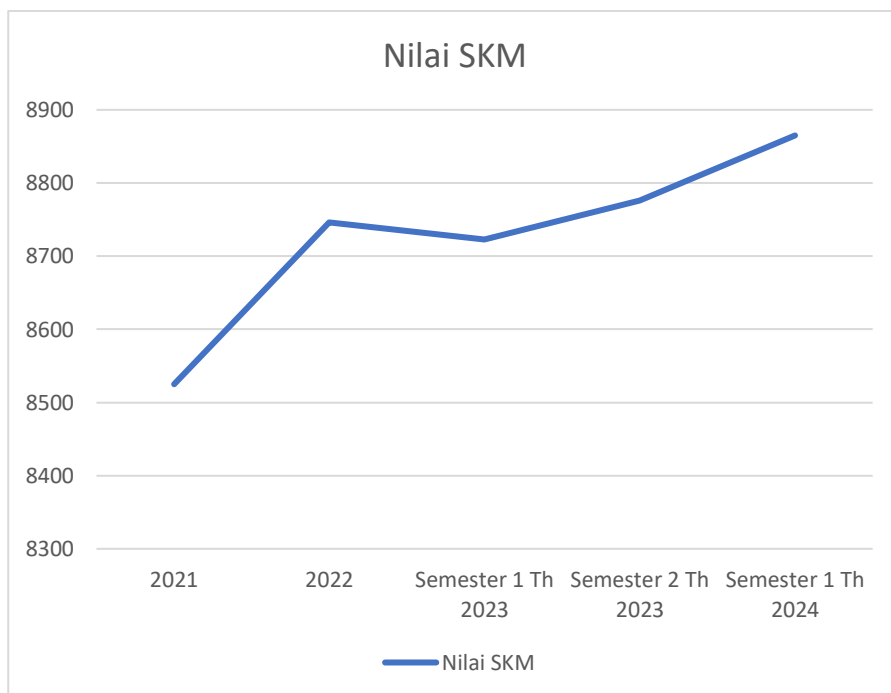
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal Dinas P3AP2KB. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan konseling			√	√	UPTD PPA dan Bidang PHPPKA
2	Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan PPRG			√	√	Bidang KHPKKDI

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester 1 Tahun 2024 pada Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar dari 85,25 menjadi 87,73 di Tahun 2022 dan 87,76 pada Juni 2023. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari tahun 2021-Semester 1 Tahun 2024 adalah sebagai berikut.

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari tahun 2021-Semester 1 Tahun 2024

Tahun	Nilai SKM
2021	85,25 (Baik)
2022	87,73 (Baik)
Semester 1 Tahun 2023	87,76 (Baik)
Semester 2 Tahun 2023	87,49 (Baik)
Semester 1 2024	88,65 (Sangat Baik)

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,65.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan pada Layanan Nayaka Prana dan PPRG.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pada Layanan Puspaga, Kualitas sarana dan prasarana pada layanan Puspaga, tarif pada layanan Puspaga, tarif PPRG.

Denpasar, 11 Juli 2024

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Questions Responses **80** Settings

Section 1 of 2

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DP3AP2KB KOTA DENPASAR SMT 1 TAHUN 2024

B I U ↺ ↻

Salam Sewakadarma
Untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Denpasar, kami berharap masukan dari seluruh Pengguna Layanan kami dengan mengisi Survey Kepuasan Pelayanan DP3AP2KB Kota Denpasar. Adapun layanan yang diberikan oleh DP3AP2KB Kota Denpasar.

Pertanyaan dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar untuk meningkatkan pelayanan pada Instansi kami.

Perlu untuk kami informasikan bahwa setiap pengguna layanan dapat mengisi Survey Kepuasan Pelayanan lebih dari 1 (satu) kali untuk jenis layanan berbeda yang diterima.

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi survey kepuasan pelayanan.

NAMA *

Short answer text

JENIS KELAMIN *

Perempuan

Laki-laki

UMUR *

Questions Responses **80** Settings

PENDIDIKAN TERAKHIR *

SMA

D3

S1/D4

S2/S3

SMP

lainnya

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

Layanan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak (NAYAKA PRANA)

Layanan Perencanaan Penganggaran Responsif Gender

Layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga)

Layanan KB dan Alat Kontrasepsi

After section 1 Continue to next section

Section 2 of 2

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN



Description (optional)

Bagaimana pendapat Saudara tentang KESESUAIAN PERSYARATAN dan kelengkapan pada saat pelayanan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang KEMUDAHAN PROSEDUR pada saat pelayanan? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang KECEPATAN WAKTU pada saat pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang adanya BIAYA/TARIF dalam pelayanan? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang KESESUAIAN PRODUK pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Instansi kami? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang KOMPETENSI/KEMAMPUAN Petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang KUALITAS SARANA DAN PRASARANA di instansi kami * (Ruang Tunggu, Ruang Konsultasi, Ruang Mediasi, Parkir, Toilet, Fasilitas cuci tangan dan hand sanitizer)?

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang PENANGANAN PENGADUAN pengguna layanan? *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak Berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan *

Long answer text

2. Hasil Olah Data SKM

a. Layanan Nayaka Prana

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
1	4	4	2	4	4	3	3	4	4	
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	3	4	4	4	1	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Jml Nilai per Unsur	25	24	22	27	25	24	24	26	24	
NRR per Unsur	3,571	3,429	3,143	3,857	3,571	3,429	3,429	3,714	3,429	
NRR Tertimbang per Unsur	0,396	0,381	0,349	0,428	0,396	0,381	0,381	0,412	0,381	3,504
NILAI SKM										87,61

b. Layanan PPRG

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4

8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
11	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
14	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
28	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur	93	94	90	112	95	91	95	110	111	
NRR per Unsur	3,321	3,357	3,214	4,000	3,393	3,250	3,393	3,929	3,964	
NRR Tertimbang per Unsur	0,369	0,373	0,357	0,444	0,377	0,361	0,377	0,436	0,440	3,532
NILAI SKM										88,30

c. Layanan Puspaga

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur	21	22	22	24	21	20	22	24	23	
NRR per Unsur	3,500	3,667	3,667	4,000	3,500	3,333	3,667	4,000	3,833	
NRR Tertimbang per Unsur	0,389	0,407	0,407	0,444	0,389	0,370	0,407	0,444	0,426	3,682
NILAI SKM										92,04

d. Layanan KB Gratis

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9
1	3	3	4	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	3	4	3	3	3	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4
30	3	3	4	3	3	3	3	4	4
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4

35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
39	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
Jml Nilai per Unsur	131	132	130	139	129	130	131	149	147	
NRR per Unsur	3,359	3,385	3,333	3,564	3,308	3,333	3,359	3,821	3,769	
NRR Tertimbang per Unsur	0,373	0,376	0,370	0,396	0,367	0,370	0,373	0,424	0,418	3,467
NILAI SKM										86,67

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

1. Front Office



2. Proses Pelayanan



Nb. Foto disamarkan karena pengaduan bersifat pribadi dan rahasia

Ruang konsultasi



Ruang layanan hukum



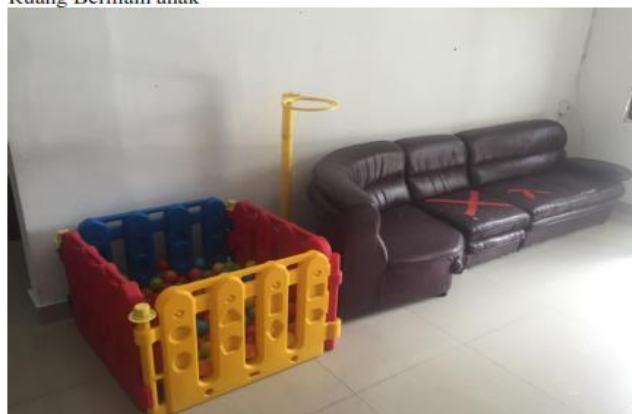
Ruang Layanan Kesehatan



Ruang Laktasi



Ruang Bermain anak



Ruang Tunggu



Parkir



Layanan Disabilitas



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2023**



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

KOTA DENPASAR

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar

perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar periode Semester 2 Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2023

Nayaka Prana	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.235	3.471	3.235	4.000	3.118	3.529	3.176	3.941	3.824
IKM Unit Layanan	87,49 (Baik)								

Puspaga	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.219	3.156	3.063	3.906	3.219	3.375	3.406	3.906	4.000
IKM Unit Layanan	86,72 (Baik)								

PPRG	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4.000	3.235	3.118	4.000	3.235	3.176	3.647	3.882	3.941
IKM Unit Layanan	89,45 (Sangat Baik)								

KB Gratis	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.164	3.082	3.246	3.885	3.131	3.180	3.197	3.902	3.934
IKM Unit Layanan	85,25 (Baik)								

Keterangan:

- (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

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan konseling	√	√			Bidang PHA
2	Kemudahan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan KB Gratis		√	√	√	Bidang KBKKK

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan layanan konseling	Sudah	Peningkatan layanan konseling dilaksanakan tidak hanya layanan di kantor, namun juga layanan home visit dan school visit.		-

				 	
2	Lakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan KB Gratis	Sudah	Kegiatan : Rapat Koordinasi PKB/PLKB Tanggal : Senin, 6 Mei 2024 Tempat : Ruang Rapat Kantor DP3AP2KB		-

Kegiatan : Pembinaan Faskes di Kimia Farma
Tanggal : Selasa, 21 Mei 2024
Tempat : Kimia Farma Jl. Diponegoro Denpasar



Kegiatan : Koordinasi Pelayanan KB di Faskes
Tanggal : Rabu, 12 Juni 2024
Tempat : Ruang Rapat DP3AP2KB



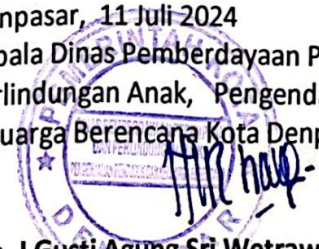
BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.

Denpasar, 11 Juli 2024
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