

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



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

**Semester I
2026**

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 mengamankan 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 100.3.3/09/ DP3AP2KB/2025 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 2026
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2026
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan di Dinas P3AP2KB Kota Denpasar pada periode Januari-Juni 2026 dengan jumlah responden sebanyak 95 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 Juni 2026. 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 95 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	18,1%
		PEREMPUAN	77	81,9%
2	PENDIDIKAN	SMP	4	4,34%
		SMA	40	42,1%
		D3	5	5,3%
		S1/D4	42	44,2%
		S2/S3	2	2,1%
		LAINNYA	2	2,1%
3	PEKERJAAN	PNS/BUMN/BUMD	26	27,4%
		SWASTA	36	37,9%
		PELAJAR	5	5,3%
		TNI/POLRI	1	1,1%
		LAINNYA	27	28,4%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN NAYAKA PRANA	9	9,5%
		LAYANAN PPRG	24	25,3%
		LAYANAN PUSPAGA	32	33,7%
		LAYANAN KB DAN ALAT KONTRASEPSI	30	31,6%

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

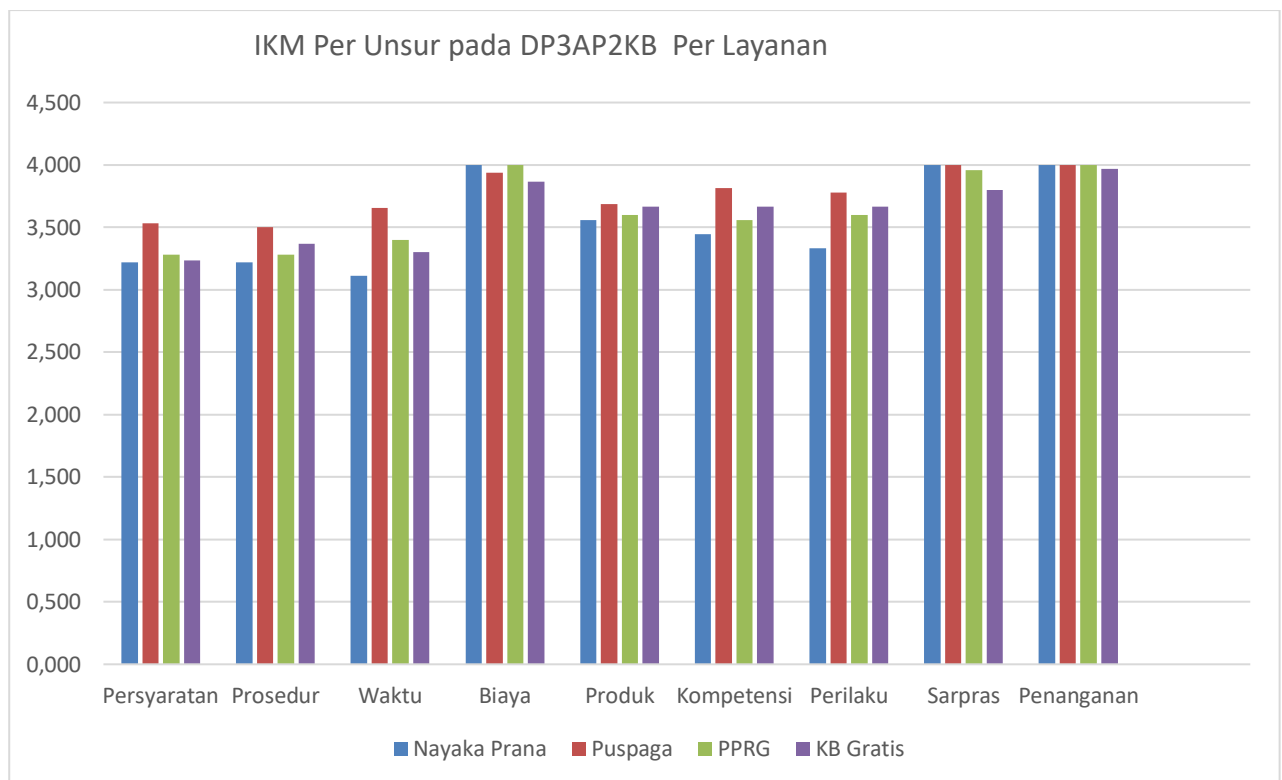
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nayaka Prana	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.222	3.222	3.111	4.000	3.556	3.444	3.333	4.000	4.000
IKM Unit Layanan	88,49 (Sangat Baik)								

Puspaga	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.531	3.500	3.656	3,938	3.688	3.813	3.781	4.000	4.000
IKM Unit Layanan	94,09(Sangat Baik)								

PPRG	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.280	3.280	3.400	4.000	3.600	3.560	3.600	3.960	4.000
IKM Unit Layanan	90,69 (Sangat Baik)								

KB Gratis	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.233	3.367	3.300	3.867	3.667	3.667	3.667	3.800	3.967
IKM Unit Layanan	90,28 (Sangat 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)	88,49
2	Layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga)	94,09
3	Layanan Perencanaan Penganggaran Responsif Gender	90,69
4	Layanan KB dan Alat Kontrasepsi	90,28
	Rata-rata SKM	90,89 (Sangat Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) pada layanan Nayaka Prana memperoleh nilai terendah yaitu 3,111. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan peningkatan kecepatan penyelesaian layanan. Selanjutnya unsur Persyaratan (U1) dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) pada layanan Nayaka Prana memperoleh nilai 3,222, sedangkan unsur Persyaratan (U1) pada layanan PPRG memperoleh nilai 3,280. Ketiga unsur tersebut menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian untuk perbaikan kualitas pelayanan ke depan.

2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif (U4), Penanganan Pengaduan (U8), dan Sarana Prasarana (U9) pada layanan Nayaka Prana yang memperoleh nilai 4,000. Nilai yang sama juga diperoleh pada unsur Penanganan Pengaduan (U8) dan Sarana Prasarana (U9) pada layanan Puspaga, serta unsur Biaya/Tarif (U4) dan Sarana Prasarana (U9) pada layanan PPRG. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap kemudahan biaya pelayanan, kualitas sarana prasarana, dan mekanisme penanganan pengaduan yang diberikan.

3. Secara umum seluruh unit layanan memperoleh nilai IKM dengan kategori "Sangat Baik", yaitu Nayaka Prana sebesar 88,49, Puspaga sebesar 94,09, PPRG sebesar 90,69, dan KB Gratis sebesar 90,28. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih diperlukan upaya peningkatan pada unsur persyaratan, prosedur pelayanan, dan waktu penyelesaian.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran, kritik, dan pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal pengaduan yang telah disediakan, maka beberapa hal yang dapat menjadi perhatian dalam penyusunan rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

Layanan Nayaka Prana :

Unsur yang memperoleh nilai terendah adalah waktu Penyelesaian (U3) , Persyaratan (U1), dan Sistem, Mekanisme serta Prosedur (U2). Adapun Tindak Lanjut yang akan dilakukan yaitu :

- Melakukan Evaluasi terhadap alur pelayanan untuk mempercepat waktu penyelesaian layanan
- Meningkatkan Sosialisasi mengenai prosedur pelayanan melalui media informasi yang mudah di akses masyarakat
- Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara berkala terhadap standar waktu pelayanan

Layanan Puspaga :

Unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah persyaratan (U1) DAN Sistem, Mekanisme, Serta Prosedur (U2) . Adapun Tindak Lanjut yang akan dilakukan yaitu :

- Mengoptimalkan media informasi pelayanan baik secara langsung maupun digital
- Meningkatkan pendampingan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi terkait layanan puspaga

Layanan PPRG

Unsur dengan nilai relatif rendah adalah Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), serta Waktu Penyelesaian (U3) . Adapun Tindak Lanjut yang akan dilakukan yaitu :

- Meningkatkan Koordinasi antar petugas untuk mempercepat penyelesaian layanan
- Menyediakan Informasi Pelayanan yang lebih lengkap dan mudah dipahami penerima layanan (OPD)
- Melaksanakan Evaluasi/Rapat berkala terhadap pelaksanaan layanan

Layanan KB dan Alat Kontrasepsi

Unsur yang masih memerlukan peningkatan adalah Persyaratan (U1) dan Sistem, Mekanisme serta Prosedur (U2). Tindak lanjut yang akan dilakukan yaitu :

- Meningkatkan Sosialisasi mengenai persyaratan dan prosedur Pelayanan KB Gratis
- Mengoptimalkan penyampaian informasi melalui media social, website atau media informasi lainnya
- Meningkatkan kualitas pelayanan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

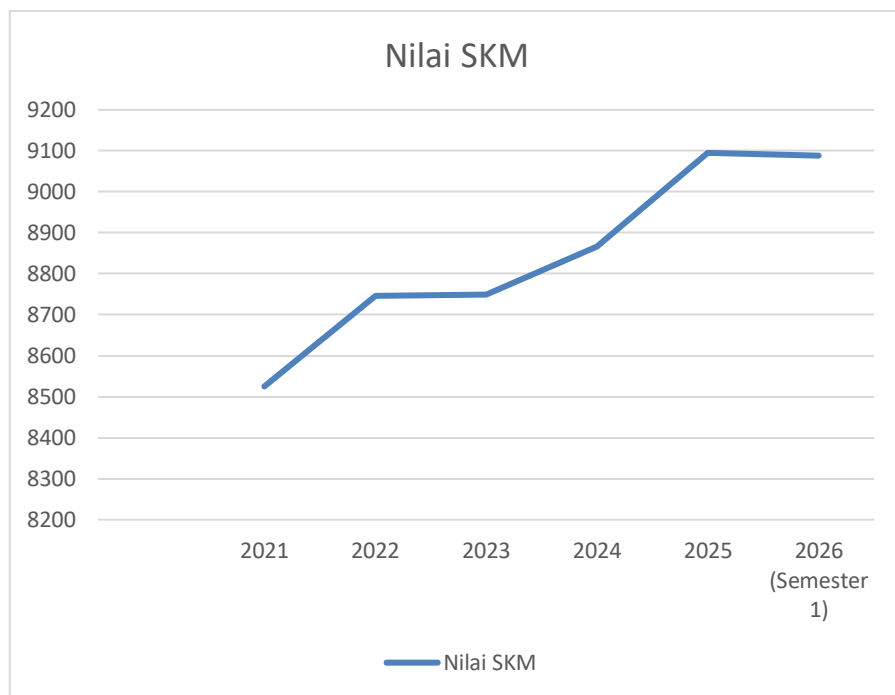
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 (U3)	Peningkatan Nayaka Prana			V	V	UPTD PPA
	Persyaratan Layanan (U1)				V	V	
	Prosedur Layanan (U2)				V	V	
2	Persyaratan Layanan (U1)	Peningkatan Pelayanan Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender PPRG			V	V	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 2026 pada Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari tahun 2021-Semester 1 Tahun 2026 adalah sebagai berikut.

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari tahun 2021-Semester 1 Tahun 2026

Tahun	Nilai SKM
2021	85,25 (Baik)
2022	87,73 (Baik)
2023	87,62 (Baik)
2024	88,66 (Sangat Baik)
2025	90,95 (Sangat Baik)
Semester 1 2026	90,89 (Sangat Baik)

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, 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 tetap "Sangat Baik" dengan nilai SKM 90,89.
- Unsur pelayanan yang termasuk delapan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu. Unsur Waktu Penyelesaian (U3) pada layanan Nayaka Prana memperoleh nilai terendah yaitu 3,111. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih mengharapkan peningkatan kecepatan penyelesaian layanan. Selanjutnya unsur Persyaratan (U1) dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) pada layanan Nayaka Prana memperoleh nilai 3,222, sedangkan unsur Persyaratan (U1) pada layanan PPRG memperoleh nilai 3,280
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif (U4), Penanganan Pengaduan (U8), dan Sarana Prasarana (U9) pada layanan Nayaka Prana yang memperoleh nilai 4,000. Nilai yang sama juga diperoleh pada unsur Penanganan Pengaduan (U8) dan Sarana Prasarana (U9) pada layanan Puspaga, serta unsur Biaya/Tarif (U4) dan Sarana Prasarana (U9) pada layanan PPRG.

Denpasar, 02 Juli 2026

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



I Gusti Ayu Laxmy Saraswati, SS., M.Hum
Pembina Utama Muda
NIP. 197202231996032003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DP3AP2KB KOTA DENPASAR TAHUN 2026

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.

kb.denpasarkota@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

NAMA *

Your answer

JENIS KELAMIN *

☐ Perempuan

☐ Laki-laki

UMUR *

Your answer

PEKERJAAN *

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	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4
8	3	3	2	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4
Jml Nilai per Unsur	29	29	28	36	32	31	30	36	36
NRR per Unsur	3,222	3,222	3,111	4,000	3,556	3,444	3,333	4,000	4,000
NRR Tertimbang per Unsur	0,358	0,358	0,345	0,444	0,395	0,382	0,370	0,444	0,444
NILAI SKM									88,49

b. Layanan PPRG

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
8	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	3	4	3	2	3	4	4	
24	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur	82	82	85	100	90	89	90	99	100	
NRR per Unsur	3,280	3,280	3,400	4,000	3,600	3,560	3,600	3,960	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur	0,364	0,364	0,377	0,444	0,400	0,395	0,400	0,440	0,444	3,627
NILAI SKM										90,69

c. Layanan Puspaga

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

17	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
Jml Nilai per Unsur	113	112	117	126	118	122	121	128	128	
NRR per Unsur	3,531	3,500	3,656	3,938	3,688	3,813	3,781	4,000	4,000	
NRR Tertimbang per Unsur	0,392	0,389	0,406	0,437	0,409	0,423	0,420	0,444	0,444	3,764
NILAI SKM										94,09

d. Layanan KB Gratis

No Responden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
5	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
6	2	3	3	4	4	3	3	1	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
8	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
9	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
19	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

21	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	3	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	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
29	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Jml Nilai per Unsur	97	101	99	116	110	110	110	114	119	
NRR per Unsur	3,233	3,367	3,300	3,867	3,667	3,667	3,667	3,800	3,967	
NRR Tertimbang per Unsur	0,359	0,374	0,366	0,429	0,407	0,407	0,407	0,422	0,440	3,611
NILAI SKM										90,28

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



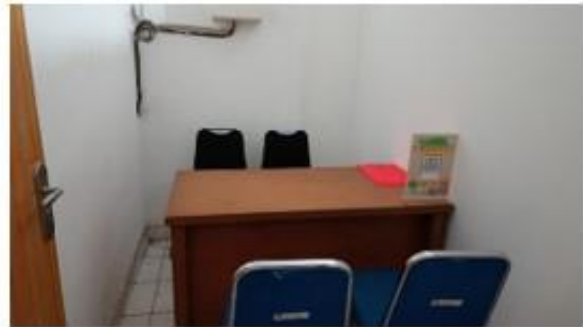
2. Proses Pelayanan



**RUANG LAYANAN REHABILITASI
SOSIAL/PSIKOLOGI**



RUANG PUSPAGA



RUANG TUNGGU



RUANG POJOK ASI



PARKIR MOBIL DINAS



PARKIR DISABILITAS



Publikasi Standar Pelayanan offline



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2025

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

APA ITU SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran yang sistematis dan terstruktur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. SKM bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta mendorong perbaikan dan inovasi dalam pelayanan publik.

NAYAKA PRANA

Layanan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak

Semester I : 91,40
Semester II : 92,96

PPRG

Layanan Perencanaan Penganggaran Responsif Gender

Semester I : 88,39
Semester II : 88,04

PUSPAGA

Pusat Pembelajaran Keluarga

Semester I : 97,72
Semester II : 91,27

LAYANAN KB

Layanan KB dan Alat Kontrasepsi

Semester I : 89,99
Semester II : 87,83



Trend nilai SKM dari tahun ke tahun

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA DENPASAR
2026**

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 II Tahun 2025 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 2025

Nayaka Prana	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.750	3.500	3.250	4.000	3.500	3.750	3.750	4.000	4.000
IKM Unit Layanan	92,96 (Sangat Baik)								

Puspaga	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.556	3.667	3.222	4.000	3.222	3.556	3.667	4.000	4.000
IKM Unit Layanan	91,27 (Sangat Baik)								

PPRG	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.364	3.273	3.273	4.000	3.318	3.318	3.409	3.909	3.864
IKM Unit Layanan	88,04 (Baik)								

KB Gratis	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.348	3.304	3.217	4.000	3.261	3.283	3.283	3.913	3.870
IKM Unit Layanan	87,83 (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 dua unsur dengan nilai rendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut dapat dilihat pada tabel

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 KB	√	√			KB
	Persyaratan Layanan		√	√			
	Prilaku/Sikap		√	√			
2	Persyaratan Layanan	Peningkatan layanan PUSPAGA	√	√			PUSPAGA
3	Prosedur pelayanan	Peningkatan Pelayanan Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender PPRG	√	√			PPRG
	kompetensi		√	√			
	Kualitas sarana dan prasarana		√	√			
	pengaduan penggunaan layanan		√	√			

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:

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 pelaksanaan PPRG (Prosedur pelayanan, kompetensi, Kualitas sarana dan prasarana, pengaduan penggunaan layanan)	Sudah	Rencana Tindak Lanjut dari Layanan PPRG telah dilakukan di dalam kegiatan Kegiatan : Workshop Data Terpilah Perangkat Daerah Tanggal : 21 Maret 2026 Tempat : Ruang Rapat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Denpasar		-
2	Peningkatan Layanan Puspaga (Persyaratan Layanan)	Sudah			

3	Peningkatan Layanan Keluarga Berencana (Waktu Penyelesaian, Persyaratan Layanan dan Prilaku/Sikap)	Sudah	Persyaratan Layanan Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) telah tertuang dalam Standar Pelayanan yang telah dibuat dengan mengisi pengaduan secara online melalui link : https://bit.ly/FormPengaduanPuspagaDenpasar di dalam link tersebut berisi data diri dan uraian masalah yang akan di laporkan atau bisa langsung datang ke Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Denpasar untuk pengaduan tatap muka nanti akan diberi form Assesment untuk diisi Rencana Tindak Lanjut dari Layanan KB telah dilakukan di dalam kegiatan Pelayanan KB dan berikut di masing-masing Fasilitas Pelayanan	C. Layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) <table><tr><th colspan="3">A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</th></tr><tr><th>No</th><th>Komponen</th><th>Uraian</th></tr><tr><td>1.</td><td>Persyaratan</td><td>Identitas Pelapor dan Terlapor Form Assesment, Buku Tamu, Informed Consent</td></tr><tr><td>2.</td><td>Sistem, Mekanisme dan prosedur</td><td> 1. Pengaduan klien dapat melalui media online maupun tatap muka <u>Via Hotline</u> a. Petugas Administrasi menerima pengaduan dan konsultasi dari nomor Hotline baik melalui Telepon, WhatsApp ataupun SMS. <u>Via Google Form</u> b. Klien mengisi Form Pengaduan secara Online melalui Link https://bit.ly/FormPengaduanPuspagaDenpasar yang mengandung informasi: • Data Diri • Uraian Permasalahan <u>Via Tatap Muka</u> Layanan pengaduan melalui tatap muka dengan datang langsung ke Kantor DP3AP2KB Kota Denpasar, dengan alamat Jalan Gatot Subroto VI/J Denpasar. 2. Petugas Administrasi akan menindaklanjuti laporan dengan menghubungi Klien dan menjadwalkan Konseling dengan Konselor. 3. Konselor melakukan identifikasi permasalahan Klien dengan teknik Observasi dan Konseling. 4. Hasil dari identifikasi Permasalahan dilakukan rencana tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan Klien yang dapat berupa Home Visit dan School Visit ataupun melakukan rujukan ke Lembaga/Instansi Terkait. </td></tr><tr><td>3.</td><td>Jangka Waktu</td><td>1 hari</td></tr><tr><td>4.</td><td>Biaya/Tarif</td><td>Gratis</td></tr><tr><td>5.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>Layanan Konseling Psikologi bagi Anak dan Keluarga</td></tr></table>	A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			No	Komponen	Uraian	1.	Persyaratan	Identitas Pelapor dan Terlapor Form Assesment, Buku Tamu, Informed Consent	2.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	1. Pengaduan klien dapat melalui media online maupun tatap muka <u>Via Hotline</u> a. Petugas Administrasi menerima pengaduan dan konsultasi dari nomor Hotline baik melalui Telepon, WhatsApp ataupun SMS. <u>Via Google Form</u> b. Klien mengisi Form Pengaduan secara Online melalui Link https://bit.ly/FormPengaduanPuspagaDenpasar yang mengandung informasi: • Data Diri • Uraian Permasalahan <u>Via Tatap Muka</u> Layanan pengaduan melalui tatap muka dengan datang langsung ke Kantor DP3AP2KB Kota Denpasar, dengan alamat Jalan Gatot Subroto VI/J Denpasar. 2. Petugas Administrasi akan menindaklanjuti laporan dengan menghubungi Klien dan menjadwalkan Konseling dengan Konselor. 3. Konselor melakukan identifikasi permasalahan Klien dengan teknik Observasi dan Konseling. 4. Hasil dari identifikasi Permasalahan dilakukan rencana tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan Klien yang dapat berupa Home Visit dan School Visit ataupun melakukan rujukan ke Lembaga/Instansi Terkait.	3.	Jangka Waktu	1 hari	4.	Biaya/Tarif	Gratis	5.	Produk Pelayanan	Layanan Konseling Psikologi bagi Anak dan Keluarga
A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)																									
No	Komponen	Uraian																							
1.	Persyaratan	Identitas Pelapor dan Terlapor Form Assesment, Buku Tamu, Informed Consent																							
2.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	1. Pengaduan klien dapat melalui media online maupun tatap muka <u>Via Hotline</u> a. Petugas Administrasi menerima pengaduan dan konsultasi dari nomor Hotline baik melalui Telepon, WhatsApp ataupun SMS. <u>Via Google Form</u> b. Klien mengisi Form Pengaduan secara Online melalui Link https://bit.ly/FormPengaduanPuspagaDenpasar yang mengandung informasi: • Data Diri • Uraian Permasalahan <u>Via Tatap Muka</u> Layanan pengaduan melalui tatap muka dengan datang langsung ke Kantor DP3AP2KB Kota Denpasar, dengan alamat Jalan Gatot Subroto VI/J Denpasar. 2. Petugas Administrasi akan menindaklanjuti laporan dengan menghubungi Klien dan menjadwalkan Konseling dengan Konselor. 3. Konselor melakukan identifikasi permasalahan Klien dengan teknik Observasi dan Konseling. 4. Hasil dari identifikasi Permasalahan dilakukan rencana tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan Klien yang dapat berupa Home Visit dan School Visit ataupun melakukan rujukan ke Lembaga/Instansi Terkait.																							
3.	Jangka Waktu	1 hari																							
4.	Biaya/Tarif	Gratis																							
5.	Produk Pelayanan	Layanan Konseling Psikologi bagi Anak dan Keluarga																							

Tanggal : Bulan Maret-Mei
2026
Tempat : Fasilitas Kesehatan
yang bekerja sama



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, 2 Juli 2026

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



I Gusti Ayu Laxmy Saraswaty, SS., M.Hum

Pembina Utama Muda

NIP. 197202231996032003