

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



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

**Semester II
2025**

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	1
PENGUMPULAN DATA SKM	1
2.1 Pelaksana SKM	1
2.2 Metode Pengumpulan Data	1
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	2
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	2
2.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20

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 12 bulan. Penyusunan hasil survey kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pengguna layanan di Dinas P3AP2KB Kota Denpasar pada periode Januari-Desember 2025 dengan jumlah responden sebanyak 151 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 Desember 2025. 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	14	27,3%
		PEREMPUAN	66	72,8%
2	PENDIDIKAN	SMP	1	0,66%
		SMA	4	2,65%
		D3	13	8,61%
		S1/D4	45	29,8%
		S2/S3	2	1,32%
		LAINNYA	2	1,32%
3	PEKERJAAN	PNS/BUMN/BUMD	28	18,54%
		SWASTA	20	13,25
		TNI/POLRI	1	0,66%
		LAINNYA	17	11,26%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN NAYAKA PRANA	5	3,31%
		LAYANAN PPRG	15	9,93%
		LAYANAN PUSPAGA	6	3,97%
		LAYANAN KB DAN ALAT KONTRASEPSI	40	26,49%

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

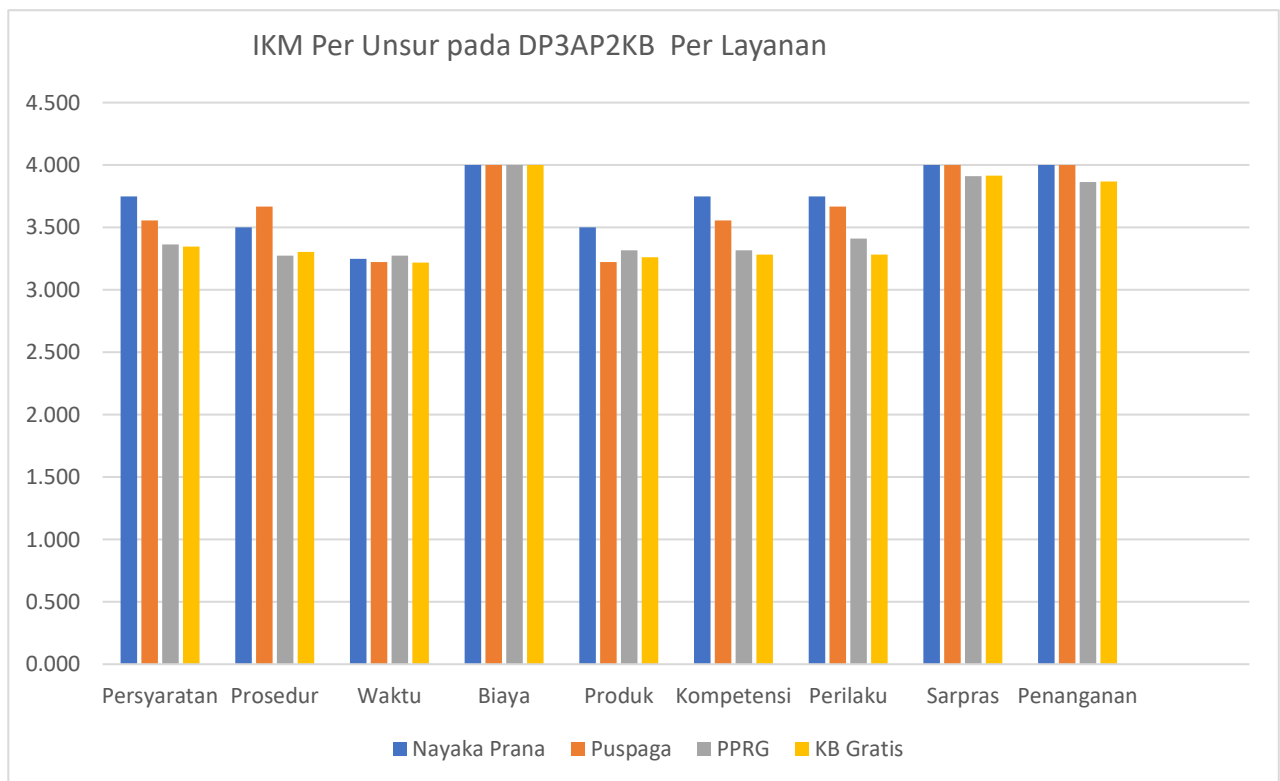
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nayaka Prana	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.750	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)								



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)	92,96
2	Layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga)	91,27
3	Layanan Perencanaan Penganggaran Responsif Gender	88,04
4	Layanan KB dan Alat Kontrasepsi	87,83
	Rata-rata SKM	90,03

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Layanan mendapatkan nilai (3,222) terendah adalah Pusat Pembelajaran Keluarga PUSPAGA. Selanjutnya Persyaratan Layanan (3,348), Waktu Penyelesaian (3,217), Prilaku/Sikap (3,283) mendapatkan nilai terendah kedua pada pelayanan Keluarga Berencana KB. Selanjutnya Prosedur Layanan (3,273), Kompetensi (3,318), Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (3,909), Pengaduan Penggunaan Layanan (3,864) mendapatkan nilai terendah ketiga pada pelayanan Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender PPRG.
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif Layanan Nayaka Prana , Puspaga dan KB Gratis, PPRG, Kualitas sarana dan prasarana pada layanan Nayaka Prana dan Puspaga serta Pengaduan Penggunaan Layanan pada layanan Nayaka Prana dan PUSPAGA yaitu dengan nilai (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:

- Sudah sesuai standar layanan dan sangat responsif terhadap pengaduan mslh terutama kdrtr perempuan benar” diberikan pelayanan dan edukasi. Terimakasih utk team UPTD Kota Denpasar. Semoga lebih banyak anggotanya utk bs menjangkau lagi perempuan” diluar yg blm berani mengadu atas mslh kdrtr.

Layanan Puspaga

- Saran dan masukan saya Layanan dapat lebih ditingkatkan lagi supaya lebih berkompeten. lebih banyak melakukan sosialisasi agar banyak yang mengenal tentang layanan PUSPAGA tersebut.

Layanan PPRG

- Selalu dimaksimalkan untuk setiap kegiatan yang dilaksanakan
- Semoga kedepannya responsif gender bisa semakin membaik agar terjadi kesetaraan gender
- Ditingkatkan Peka Terhadap Pengaduan Layanan dan di tangani dengan cermat dan cepat

Layanan KB dan Alat Kontrasepsi

- Terkait persyaratan layanan lebih di perjelas agar pengguna layanan dapat mempersiapkan terlebih dahulu sebelum pelayanan dilakukan
- Prilaku dan sikap penyedia layanan agar lebih responsif

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

- Waktu penyelesaian pelayanan pada Pelayanan Keluarga Berencana masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan dimana layanan ini memerlukan waktu untuk mengisi kelengkapan kartu K1/K4 dan Informend Consent saat sebelum memulai pelayanan, Persyaratan Layanan pada Pelayanan Keluarga Berencana masi dirasakan kurang karena kurang informasi terhadap penyedia layanan dan pengguna layanan terhadap kelengkapan pelayanan, Prilaku/Sikap masih kurang ramah.
- Persyaratan layanan pada layanan Pusat Pembelajaran Keluarga masih dirasakan kurang karena kurang jelas apa saja yang menjadi persyaratan agar dilayani
- Prosedur pelayanan pada pelayanan Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender PPRG masih kurang karena kurangnya informasi terhadap prosedur layanan, kompetensi petugas dalam memberikan layanan masih kurang aktif ,Kualitas sarana dan prasarana yang dirasa masih kurang lengkap,pengaduan penggunaan layanan yang kurang responsif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

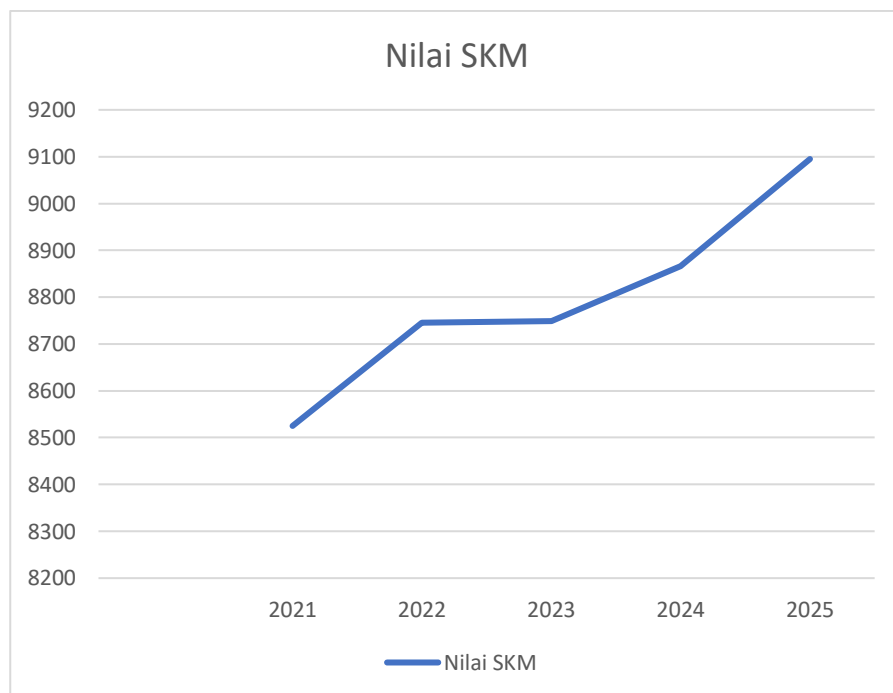
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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 KB		√			KB
	Persyaratan Layanan			√			
	Prilaku/Sikap			√			
2	Persyaratan Layanan	Peningkatan layanan PUSPAGA		√			PUSPAGA
3	Prosedur pelayanan	Peningkata Pelayanan Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender PPRG		√			PPRG
	kompetensi			√			
	Kualitas sarana dan prasarana			√			
	pengaduan penggunaan layanan			√			

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 s.d 2025 pada Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari tahun 2021- 2025 adalah sebagai berikut.

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari tahun 2021-Semester Tahun 2025

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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, 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 90,95.
- Unsur pelayanan yang termasuk delapan unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Layanan pada Pusat Pembelajaran Keluarga PUSPAGA. Selanjutnya Persyaratan Layanan , Waktu Penyelesaian , Prilaku/Sikap pada pelayanan Keluarga Berencana KB. Prosedur Layanan Kompetensi Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan ,Pengaduan Penggunaan Layanan mendapatkan nilai terendah ketiga pada pelayanan Perencanaan dan Penganggaran yang Responsif Gender PPRG.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Layanan Nayaka Prana , Puspaga dan KB Gratis, PPRG, Kualitas sarana dan prasarana pada layanan Nayaka Prana dan Puspaga serta Pengaduan Penggunaan Layanan pada layanan Nayaka Prana dan PUSPAGA.

Denpasar, 4 Desember 2025

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



Dia. I Gusti Agung Sri Wetrawati, M.Si

Pemuda Utama Muda

NIP. 19660311 199503 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Section 1 of 3

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DP3AP2KB KOTA DENPASAR TAHUN 2025

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 *

Short answer text

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	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per Unsur	15	14	13	16	14	15	15	16	16
NRR per Unsur	3.750	3.500	3.250	4.000	3.500	3.750	3.750	4.000	4.000
NRR Tertimbang per Unsur	0.416	0.389	0.361	0.444	0.389	0.416	0.416	0.444	0.444
NILAI SKM									92.96

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	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	3	3	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	3	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Jml Nilai per Unsur	74	72	72	88	73	73	75	86	85
NRR per Unsur	3.364	3.273	3.273	4.000	3.318	3.318	3.409	3.909	3.864
NRR Tertimbang per Unsur	0.373	0.363	0.363	0.444	0.368	0.368	0.378	0.434	0.429
NILAI SKM									
									88.04

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per Unsur	54	55	54	56	54	54	54	56	56
NRR per Unsur	3.857	3.929	3.857	4.000	3.857	3.857	3.857	4.000	4.000

NRR Tertimbang per Unsur	0.428	0.436	0.428	0.444	0.428	0.428	0.428	0.444	0.444	3.909
NILAI SKM										97.72

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	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	3	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	3	3	3	3	4	4	
8	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
Jml Nilai per Unsur	49	48	47	54	47	48	49	56	56	
NRR per Unsur	3.500	3.429	3.357	3.857	3.357	3.429	3.500	4.000	4.000	
NRR Tertimbang per Unsur	0.389	0.381	0.373	0.428	0.373	0.381	0.389	0.444	0.444	3.600
NILAI SKM										89.99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Front Office



Proses Pelayanan



Ruang konsultasi



Ruang layanan hukum



Ruang Layanan Kesehatan



Ruang Laktasi



Ruang Tunggu



Parkir



Layanan Disabilitas



Publikasi Standar Pelayanan offline

