

**LAPORAN  
HASIL PENYUSUNAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA  
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN TANAH LAUT**



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2020. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, 9 Juli 2020

Pt. Kepala Dinas PP, KB, PP dan PA  
Kabupaten Tanah Laut

**Drs. ZANAL ABIDIN**

NIP. 19641016 198603 1 012



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Pengertian Umum .....	3
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	4
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai .....	5
<b>BAB II   METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
2.1 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat .....	6
2.2 Ruang Lingkup .....	6
2.3 Tahapan Kegiatan Survey .....	7
2.3.1 Persiapan .....	7
2.3.2 Pengumpulan Data .....	8
2.3.3 Pengolahan dan Analisis Data .....	9
2.3.4 Penyusunan Laporan .....	10
<b>BAB III   HASIL PENGUKURAN</b>	
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan .....	13
<b>BAB IV   KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
4.1 Kesimpulan .....	13
4.2 Rekomendasi .....	13
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Sipil Negara.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang benar. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten TanahLaut telah melakukan Pengukuran Survey Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut, sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

9. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

### 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut. Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara selaku penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
9. Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 1.5 Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut.
9. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut.

## 1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “Relevan”, “Valid”, dan “Reliabel”, sebagai unsure minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

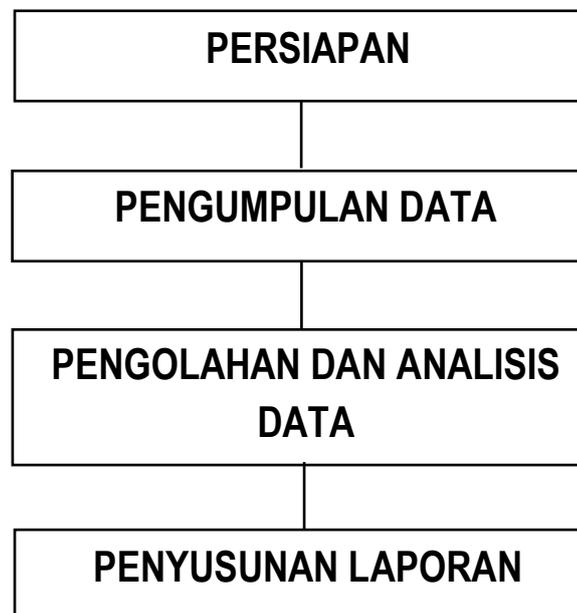
1. **Prosedure Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan ;
2. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yan memberikan pelayanan (Nama, Jabatan, Setra kewenangan dan Tanggung jawabnya);
4. **Tanggung jawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
5. **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
6. **Keterampilan Memberikan Pelayanan**;
7. **Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. **Penyelesaian Kasus Kekerasan Terhadap Anak dan Perempuan**;
9. **Kerjasama dengan Instansi Lain**;

### 2.2 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut, yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan April s.d Juni Tahun 2020 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 170 (Seratus Tujuh Puluh) 1 kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut

## 2.3 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Tahapan Survey

### 2.3.1 Persiapan

#### a) Penyiapan Bahan

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

#### c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *acak* dari semua pengguna layanan yang datang ke Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

### 2.3.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner terstruktur yang telah di sediakan. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan pengisian kuesioner, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, dan proses validasi kuesioner.

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama 6 bulan April sampai dengan minggu keempat bulan Juni tahun 2020.

### 2.3.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga

terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga lebih bermanfaat.

Nilai SKM di hitung dengan menggunakan “nila rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepusan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot timbangan} = \text{Nilai rata-rata} \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

**Gambar 1.2 Rumus Bobot Timbangan**

Untuk memperoleh nilai SKM Unit pelayanan di gunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

**Gambar 1.3 Rumus IKM**

Untuk memperoleh interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 118 maka hasil penelitian tersebut di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

**Gambar 1.4 Konversi IKM**

Tabel 1.1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinetja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### **2.3.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (170 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan di analisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, di peroleh hasil sebagai berikut :

#### 3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 memuat 9 unsur pelayanan yang harus di ukur, yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Kecepatan Pelayanan
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan
- d. Tanggung jawab Petugas Pelayanan
- e. Kemampuan Petugas Pelayanan
- f. Keterampilan Memberikan Pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
- h. Penyelesaian Kasus Kekerasan Anak dan Perempuan
- i. Kerjasama dengan Instansi Lain
- j. Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 10 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 97,08** dengan angka Indeks sebesar 97,08 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan survey adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 10 Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR	IKM
1.	Prosedur pelayanan	3.007	75.17
2.	Kecepatan pelayanan	3.462	86.55
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3.228	80.69
4.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.717	92.93
5.	Kemampuan petugas pelayanan	3.766	94.15
6.	Keterampilan Memberikan pelayanan	3.669	91.73
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.655	91.38
8.	Penyelesaian Kasus Kekerasan Anak dan Perempuan	3.386	84.65
9.	Kerjasama dengan Instansi Lain	3.669	91.73
10.	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.745	93.63

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,384 atau BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kemampuan Petugas Pelayanan (3.766) , sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsure Prosedur Pelayanan (3.007). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kemampuan Petugas Pelayanan, sedangkan pada Prosedur Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah .

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3.007). dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan (3.007).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Dinas Pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang di peroleh yaitu berkisar antara 88,31 - 100. Nilai SKM yang di peroleh pada 10 unsur pelayanan adalah 97,08.
- b. Unsur Pelayanan yang di anggap paling memuaskan adalah Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan IKM 97,08 dan yang di anggap kurang memuaskan adalah unsure Prosedur Pelayanan IKM 75.17.

#### **4.2 Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Kemampuan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan dan Kerjasama dengan Instansi lain.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab Petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi Petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap pelayanan serta disiplin kerja.
- d. Di perlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat di lakukan dalah :
  1. Memberi pelatihan untuk meningkatkan kompetensi Petugas,
  2. Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan,
  3. Memberikan perintah pada Petugas agar memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.
- e. Perlu mempertimbangkan peningkatan kesejahteraan Petugas pelayanan dalam bentuk intensif khusus.
- f. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus di laksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan public dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey di lakukan secara periodic (6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat di lakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

# LAMPIRAN

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tanah Laut dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2020. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, 9 Juli 2020

Plt. Kepala Dinas PP, KB, PP dan PA  
Kabupaten Tanah Laut

**Drs. ZANAL ABIDIN**

NIP. 19641016 198603 1 012



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	3	3	3	3	2	3
6	3	3	2	3	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	3	4	3	3	3
10	3	4	3	3	4	3	2	2	4
11	4	4	2	3	4	3	4	4	4
12	3	3	2	3	4	4	3	2	3
13	4	4	2	3	3	3	4	2	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	3	3	3	2	1	3	4	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	3	3	3	3	2	3
20	3	3	2	3	3	3	3	2	3
21	3	2	2	3	3	3	3	2	3
22	3	1	1	3	3	3	3	2	3
23	4	3	2	3	3	3	2	2	3
24	3	3	2	3	3	3	3	2	3
25	3	1	2	3	3	3	3	2	3
26	3	2	2	3	3	2	2	2	3
27	3	2	2	3	3	3	2	3	3
28	3	2	2	3	3	3	2	3	3
29	3	2	2	3	3	3	2	3	3
30	3	2	2	3	3	3	2	3	3
31	3	2	3	3	3	3	2	3	3
32	3	2	2	3	3	3	2	3	3
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3
35	3	3	3	3	4	4	3	3	3
36	4	2	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	2	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	2	3	3	3	3	3	2	3
44	3	3	2	4	4	3	4	3	3
45	3	3	2	4	4	3	4	3	3
46	3	3	2	4	4	3	4	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	2	2	2	2
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	4	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	2	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	4	4	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	4	2	3	2	2
64	2	3	4	3	3	3	4	2	3
65	2	2	2	4	4	4	2	2	3
66	2	2	2	3	4	3	3	2	3
67	4	4	4	4	4	3	3	4	3
68	3	3	4	3	4	4	4	2	3

69	4	3	3	3	4	3	3	2	3
70	3	3	3	3	3	4	4	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	2	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	2	3
77	3	2	2	3	3	3	3	3	3
78	3	2	2	3	3	3	3	3	3
79	4	3	4	4	4	4	3	4	4
80	4	2	2	3	3	3	3	3	3
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4
86	3	3	2	3	3	3	3	2	2
87	3	3	2	3	3	3	3	2	3
88	3	3	2	3	3	3	3	2	3
89	3	2	3	3	3	3	3	2	3
90	3	3	2	3	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	3	3	3	2	3
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3
93	4	3	3	3	4	3	3	3	3
94	3	3	2	3	3	3	3	3	3
95	4	2	3	3	3	4	3	3	3
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	2	2	3	3	3	3	3
98	3	4	4	4	3	4	3	3	3
99	3	2	3	3	3	3	4	2	3
100	3	3	2	4	3	3	3	2	4
101	4	3	3	4	3	3	3	2	3
102	3	2	2	3	3	3	3	2	3
103	4	3	4	3	3	4	3	4	4
104	3	2	2	3	3	3	2	2	3
105	3	2	2	3	3	3	3	2	3
106	2	2	2	3	3	3	3	3	3
107	2	2	2	3	3	3	3	2	3
108	2	2	2	3	3	3	3	2	3
109	3	2	4	3	4	3	3	2	3
110	2	2	2	4	4	4	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	4	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	4	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	2	3	3	3
122	2	4	3	3	3	2	4	4	4
123	2	4	1	2	3	3	4	4	4
124	4	4	2	3	3	3	3	3	4
125	2	2	3	4	4	4	4	2	3
126	3	3	4	3	4	4	4	2	3
127	4	2	2	4	3	3	3	3	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	3	3	3	3	3	3
131	3	2	3	3	4	4	3	3	4
132	4	4	4	2	4	4	4	3	4
133	4	4	3	4	4	3	4	3	4
134	3	4	2	4	4	4	3	4	4
135	2	4	1	4	4	2	2	2	4
136	3	4	4	3	4	3	4	3	4
137	4	2	3	4	3	4	3	4	4
138	3	4	3	3	4	4	4	2	3
139	3	3	4	3	4	4	4	4	4
140	2	2	2	3	4	3	3	3	4
141	4	3	2	4	4	3	3	2	3
142	4	4	3	3	3	4	3	4	4
143	2	3	2	3	3	3	3	2	3
144	4	4	4	4	3	4	3	3	3

145	3	4	3	4	3	3	3	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	3	3	4	4	3	3	4	4
148	4	4	4	4	4	3	3	4	3
149	3	4	3	3	3	4	4	4	4
150	3	3	4	4	3	4	3	3	3
SNilai /Unsur	470	444	423	480	490	477	467	432	480
NRR / Unsur	3,488	3,552	3,384	3,840	3,920	3,816	3,736	3,456	3,840
NRR tertbg/ unsur	0,384	0,391	0,372	0,422	0,431	0,420	0,411	0,380	0,422
									*)
									3,634
<b>SKM Unit pelayanan</b>									**) 90,838

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,488
U2	Kecepatan pelayanan	3,552
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,384
U4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,840
U5	Kemampuan petugas pelayanan	3,920
U6	Keterampilan Memberikan pelayanan	3,816
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,736
U8	Penyelesaian Kasus Kekerasan Anak dan	3,456
U9	Kerjasama dengan instansi lain	3,840

**SKM UNIT PELAYANAN : 90,84**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99







<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NNR</b>	<b>IKM</b>
1	Prosedur pelayanan	3,488	87,20
2	Kecepatan pelayanan	3,552	88,80
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,384	84,60
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,840	96,00
5	Kemampuan petugas pelayanan	3,920	98,00
6	Keterampilan Memberikan pelayanan	3,816	95,40
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,736	93,40
8	Penyelesaian kasus kekerasan anak dan	3,456	86,40
9	Kerjasama dengan Instansi Lain	3,840	96,00



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS P2KBP3A KAB. TANAH LAUT	
Tanggal Survei	Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00-12.00 <input type="checkbox"/> 13.00-17.00
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan      Usia : .....tahun
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA..... (sebutkan)
Jenis	Jenis Pelayanan yang diterima : <input type="checkbox"/> Pelayanan KB <input type="checkbox"/> Pelayanan Kasus Terhadap Perempuan dan Anak ( KDRT / Kekerasan pada anak )

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan KB di unit ini. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan tindak lanjut kekerasan ibu dan anak. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dari personil DP2KBP3A dalam menerima dan melayani tamu yang berurusan di DP2KBP3A. a. Kurang Cepat. b. Cukup Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dan informasi. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan KB dan pelayanan terhadap kekerasan Perempuan dan Anak. a. Kurang jelas. b. Jelas. c. Sangat jelas. d. Bertanggung Jawab	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penyelesaian kasus kekerasan terhadap Anak dan Perempuan di Unit ini a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan penjelasan pelayanan KB dan Pelayanan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak. a. Tidak Cepat. b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kerjasama antara aparaturnya Dinas P2KBP3A dengan Instansi terkait dalam Program KB, PP dan PA. a. Tidak baik. b. Cukup Baik. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan penyuluhan kekerasan terhadap ibu dan anak. a. Tidak Kompeten. b. Kurang Kompeten. c. Kompeten. d. Sangat Kompeten.	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan a. Tidak Ramah b. Kurang Ramah dan Sopan c. Sopan dan Ramah d. Sopan dan Ramah	1 2 3 4

\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



30	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
31	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
32	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
35	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
36	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
44	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3
45	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3
46	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
56	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2
64	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3
65	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3
66	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3
67	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3

68	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3
69	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
70	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
75	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
77	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
78	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
80	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
87	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
88	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
89	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
90	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
93	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
95	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3
98	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
99	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3
100	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4
101	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
102	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
103	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
104	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
105	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3

106	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
107	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
108	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
109	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3
110	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
122	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4
123	2	4	1	2	3	3	4	4	4	4
124	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4
125	2	2	3	4	4	4	4	2	3	3
126	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3
127	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
131	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4
132	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4
133	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
134	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
135	2	4	1	4	4	2	2	2	4	4
136	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
137	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4
138	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3
139	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
140	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4
141	4	3	2	4	4	3	3	2	3	3
142	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
143	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3

144	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
145	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
149	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
150	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
151	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	
152	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
153	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	
154	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	
155	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	
156	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
157	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
158	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
159	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	
160	4	3	2	2	3	2	3	3	2	4	
161	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
162	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
163	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	
164	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	
165	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	
166	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
167	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
169	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
170	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
SNilai /Unsur	534	502	468	539	546	532	530	491	532	543	
NRR / Unsur	3.007	3.462	3.228	3.717	3.766	3.669	3.655	3.386	3.669	3.745	
NRR tertbg / unsur	0.331	0.381	0.355	0.409	0.414	0.404	0.402	0.372	0.404	0.412	*) 3.883

**SKM Unit pelayanan**

\*\*) 97.084

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan  
= Nilai rata-rata
- NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
= Jumlah NRR Tertimbang x 25
- \*\*) NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

**SKM UNIT PELAYANAN : 97.08****Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3.007
U2	Kecepatan pelayanan	3.462
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.228
U4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.717
U5	Kemampuan petugas pelayanan	3.766
U6	Keterampilan Memberikan pelayanan	3.669
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3.655
U8	Penyelesaian Kasus Kekerasan Anak dan Perempuan	3.386
U9	Kerjasama dengan Instansi lain	3.669
U10	Kesopanan dan keramahan petugas	3.745

