



LAPORAN

Pelaksanaan Survei

Kepuasan Masyarakat

Semester II Tahun 2024



Disusun oleh :

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

DAFTAR ISI

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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13

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.

Lebih lanjut melalui Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 diatur 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, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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

Dasar hukum kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
- 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;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Walikota Blitar Nomor 26 Tahun 2022 tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

Adapun sasaran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar yang mengisi melalui portal e-sukma Jatim.

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, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah tim yang disusun oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sesuai DPA pada Kegiatan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah data sekunder yang diperoleh dari nilai indeks kepuasan masyarakat dari portal e-sukma.

Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma E-Jatim 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 pertanyaan yang terdapat pada kusioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 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 dengan mengakses kusioner secara online melalui E - Sukma Jatim 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 1 tahun dengan penyusunan laporan 2 periode yaitu periode I untuk laporan SKM Semester I Tahun 2024 dan periode II untuk laporan SKM Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	November 2024	10
2.	Pengumpulan Data	01 Juli 2024 – 10 Desember 2024	117
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember .2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 281 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM 162 adalah orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Hasil survey di analisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan micosoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \left(\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \left(\frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

- c) Untuk memudahkan interpretasiterhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembila) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobit seluruh unsur tetap 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3.1 Jumlah Responden SKM

Kegiatan SKM terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar telah dilakukan dengan melakukan survey kepada 541 responden dengan karakteristik sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	53	18,86%
		PEREMPUAN	228	81,14%
2	USIA	< 16 th	40	14,23%
		17-30 th	16	5,69%
		31-50 th	123	43,77%
		> 50 th	102	36,30%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 81,14% atau sebanyak 228 orang. Sementara untuk persentase responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 18,86% atau sebanyak 53 orang.

Tabel diatas juga menunjukkan bahwa mayoritas responden pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar pada tahun 2024 adalah responden berusia 31-50 tahun yaitu sebesar 43,77% atau sebanyak 123 orang. Kemudian responden usia >50 tahun sebesar 36,30% atau sebanyak 102 orang. Sementara responden usia <16 tahun sebesar 14,23% atau sebanyak 40 orang. Untuk responden yang paling sedikit yaitu pada usia 17-30 tahun sebesar 5,69% atau sebanyak 16 orang.

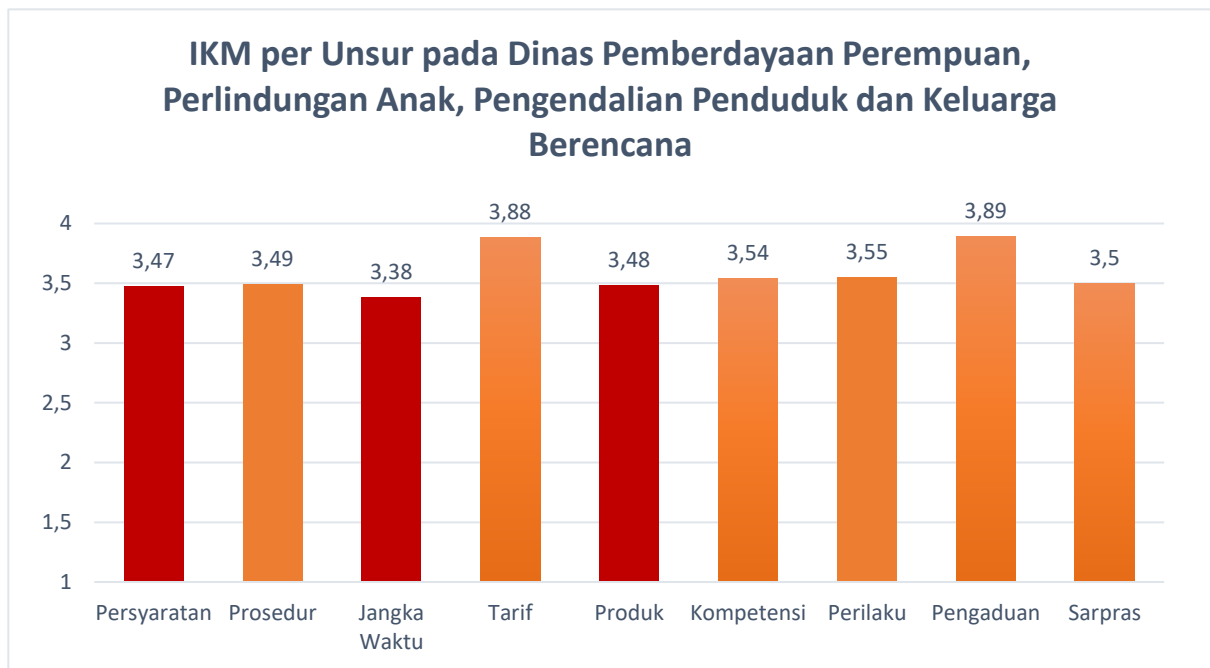
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester 1 dan Semester 2
(NRR/Unsur)

NO	UNSUR	SEMESTER I	SEMESTER II	SKM TH. 2024
1	2	3	4	5 = (3+4)/2
1.	Persyaratan Pelayanan	3,43	3,51	3,47
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,41	3,57	3,49
3.	Waktu pelayanan	3,27	3,48	3,38
4.	Tarif/biaya pelayanan	3,84	3,91	3,88
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,4	3,55	3,48
6.	Kompetensi pelaksana	3,45	3,62	3,54
7.	Perilaku pelaksana	3,47	3,63	3,55
8.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,87	3,92	3,89
9.	Sarana dan prasarana	3,37	3,62	3,5
TOTAL		3,50	3,61	3,56

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester 1 dan Semester 2
(NRR/Unsur x 25)

NO	UNSUR	SEMESTER I	SEMESTER II	SKM TH. 2024
1	2	3	4	5 = (3+4)/2
1.	Persyaratan Pelayanan	85,87	87,63	86,75
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	85,19	89,15	87,17
3.	Waktu pelayanan	81,73	87,01	84,37
4.	Tarif/biaya pelayanan	96,06	97,69	96,87
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	84,9	88,79	86,84
6.	Kompetensi pelaksana	86,35	90,48	88,41
7.	Perilaku pelaksana	86,83	90,75	88,79
8.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	96,63	97,95	97,29
9.	Sarana dan prasarana	84,13	90,39	87,26
TOTAL		86,65	90,25	88,45

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar, terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil survei yang diolah, didapatkan nilai IKM sebagai berikut :

NO	UNSUR	NILAI RATA - RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,47	B	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,49	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,38	B	Baik
U4	Tarif/biaya pelayanan	3,88	A	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,48	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,54	A	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,55	A	Sangat Baik
U8	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,89	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,5	B	Baik
Nilai Rata-rata tertimbang		3,56	A	Sangat Baik
Nilai IKM		88,45	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar sebesar 88,45 yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Unsur dengan kontribusi tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 3,89 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Sehingga dapat diartikan bahwa layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Sangat Baik dalam menangani pengaduan, saran dan masukan. Sementara unsur dengan kontribusi terendah adalah unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,38 dan mutu pelayanan “Baik”.

Dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1) Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar diatas diketahui tiga unsur terendah yakni unsur U3, U1, dan U5. Unsur U3 merupakan penilaian pada Jangka waktu pelayanan terhadap penyelenggara pelayanan dengan indeks rata-rata sebesar 3,38 dengan mutu pelayanan “Baik”. Kemudian unsur U1 yakni Penilaian terkait Persyaratan Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sebesar 3,47 dengan mutu pelayanan “Baik”, dan yang terakhir penilaian terhadap unsur U5 atau penilaian terhadap produk/hasil spesifikasi jenis pelayanan yang memperoleh nilai sebesar 3,48 dengan mutu pelayanan “Baik” menghasilkan nilai IKM sebesar 88,45 dan mendapatkan nilai mutu pelayanan kategori “Sangat Baik”
- 2) Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar diatas terdapat tiga unsur pelayanan dengan nilai indeks tertinggi yakni unsur Penanganan, Pengaduan saran dan masukan (U8) dengan nilai rata-rata sebesar 3,89 dan mendapatkan kategori “Sangat Baik” (A). Selanjutnya unsur Tarif/Biaya Pelayanan (U4) yang memiliki nilai indeks rata-rata sebesar 3,88 sehingga masuk nilai mutu pelayanan dengan kategori “Sangat Baik” (A). Dan unsur terakhir dengan nilai indeks rata-rata tertinggi selanjutnya adalah unsur

Perilaku Pelaksana (U7) dengan penilaian sebesar 3,55 dan masuk kategori “Sangat Baik” (A).

3) 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 :

- Kegiatan yang dilakukan masih belum tepat waktu (pertemuan dimulai lebih dari jam undangan sehingga waktu berakhirnya menjadi semakin mundur)
- Informasi tentang persyaratan layanan masih kurang tersampaikan kepada masyarakat umum
- Produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki kualitas baik, tetapi masih perlu ditingkatkan

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

- a. Dalam unsur penilaian SKM Tahun 2024 terdapat tiga aspek penilaian yang mendapatkan nilai terendah salah satu dari tugas aspek tersebut yakni penilaian jangka waktu. Aspek yang perlu ditingkatkan dalam membantu menunjang lama waktu pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah dengan memaksimalkan teknologi guna membantu manajemen pengolahan data yang terintegrasi secara otomatis sehingga menghemat jangka waktu pelayanan, dapat pula dengan proses menyederhanakan prosedur dan birokrasi agar lebih efisien dan tidak berbelit-belit.
- b. Aspek kedua yang perlu diperbaiki setelah jangka waktu pelayanan adalah unsur penilaian persyaratan pelayanan. Poin yang perlu ditingkatkan dalam menunjang persyaratan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah dengan menyebarluaskan informasi terkait persyaratan pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana baik melalui media sosial atau papan informasi.
- c. Unsur terendah terakhir yang perlu dievaluasi pelayanannya yakni unsur penilaian terhadap produk/hasil spesifikasinya pada tiga jenis pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk

dan Keluarga Berencana. Peningkatan yang perlu dilakukan sebagai berikut: Melakukan pelayanan berdasarkan pendekatan personal dan responsif sehingga pelayanan yang dilakukan dapat sesuai kebutuhan dan tepat sasaran; Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sesuai dengan *best practice*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

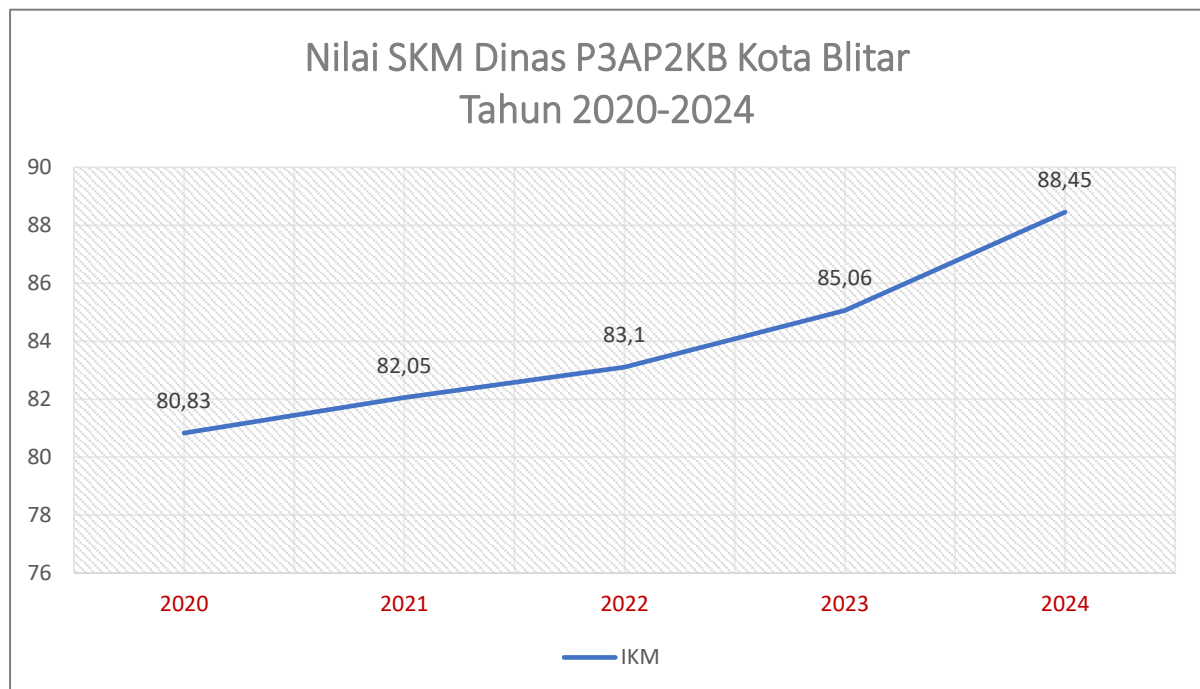
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	penilaian jangka waktu	a. Penyebarluasan informasi mengenai waktu pelayanan yang ada di DP3AP2KB baik secara langsung ataupun melalui media sosial b. Meningkatkan frekuensi kegiatan sosialisasi atau pelatihan kepada anak, guru, perempuan dan keluarga di Kota Blitar baik melalui Offline ataupun melalui media sosial					Sekretaris

2	persyaratan pelayanan	a. Penyebarluasan informasi mengenai persyaratan pelayanan yang ada di DP3AP2KB baik secara langsung ataupun melalui media sosial b. Melaksanakan monev terhadap persyaratan penilaian persyaratan layanan					Sekretaris
3	penilaian terhadap produk/hasil spesifikasinya	a. Penyebarluasan informasi mengenai penilaian terhadap produk/hasil spesifikasinya yang ada di DP3AP2KB baik secara langsung ataupun melalui media sosial b. Melaksanakan monev terhadap persyaratan penilaian produk/hasil spesifikasinya					Sekretaris

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, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan rata-rata nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana setiap tahunnya. Kenaikan tersebut dilatarbelakangi oleh dukungan serta kerja keras dari semua aspek pelayanan baik penyedia maupun pengguna layanan.

BAB V

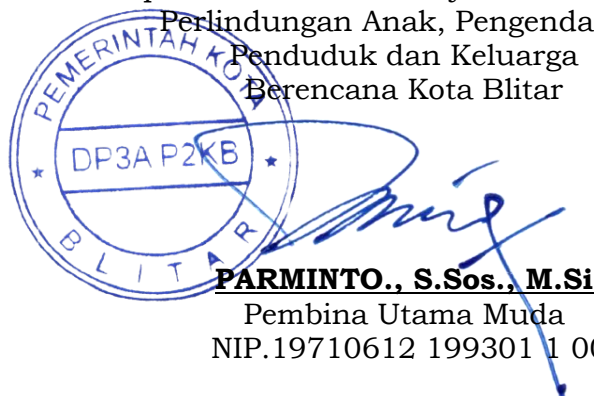
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Tren SKM dari 2020 sampai dengan 2024 terus mengalami peningkatan karena upaya Dinas Perlindungan Perempuan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar untuk melakukan perbaikan terus menerus.
- Pada Tahun 2024, Nilai SKM pada Dinas Perlindungan Perempuan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah **88,45 (Sangat Baik)**
- Tiga unsur terendah dari hasil penilaian SKM selama satu periode tahun 2024 ini yakni jangka waktu, persyaratan pelayanan, serta output pelayanan akan menjadi prioritas perbaikan sistem layanan administrasi di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana periode selanjutnya. Perbaikan yang dilakukan tentunya mengacu pada kritik dan saran dari masyarakat selaku pengguna layanan.
- Unsur tertinggi dari hasil penilaian SKM periode tahun 2024 yaitu unsur pengaduan pengguna layanan, dengan nilai 3,89 dengan mutu pelayanan “A” dan kinerja **SANGAT BAIK.**

Kota Blitar, 11 Desember 2024

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


PARMINTO., S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP.19710612 199301 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Form pengisian profil responded

Laki-Laki



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.

☐ Kurang sesuai.

☐ Sesuai.

☐ Sangat sesuai.



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah.

☐ Kurang mudah.

☐ Mudah.

☐ Sangat mudah.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEPTAR
CEPAT . EFEKTIF & ERISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak cepat.

☐ Kurang cepat.

☐ Cepat.

☐ Sangat cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEPTAR
CEPAT . EFEKTIF & ERISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEPTAR
CEPAT . EFEKTIF & ERISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai



CEITAR

CEPAT . EFEKTIF & EPISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS

JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

6 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEITAR

CEPAT . EFEKTIF & EPISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS

JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

7 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEITAR

CEPAT . EFEKTIF & EPISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS

JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik.

8 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEPTAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat Baik

9 of 6 completed

PREVIOUS QUESTION

SUBMIT



CEPTAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT



Your submission has been received

Thankyou For Survey

2. Hasil Olah Data SKM



BIRO ORGANISASI

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

opd

 Beranda

 Buat Survei

 Hasil Survei

 Kotak Saran

 Laporan

 Kegiatan

 Laporan Survei

FILTER

OPD

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PE

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

01/07/2024

Tanggal Akhir

10/12/2024

Kegiatan

PILIH

Jenis Survei

Survey dengan 9 Unsur

Cari

Export

No. RESP

NILAI UNSUR PELAYANAN

BIRO ORGANISASI

KOTA PADANG

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

DAFTAR PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

opd

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Perempuan	085746654808	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	Perempuan	081334850661	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Laki-Laki	082225555074	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	Perempuan	085784086135	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	Perempuan	081217962367	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	Perempuan	085330400634	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	Perempuan	085850359238	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	47	Perempuan	085733189996	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	40	Perempuan	085326965382	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	Perempuan	085646614836	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	Perempuan	087760293566	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	42	Laki-Laki	085790964333	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	50	Laki-Laki	082247298393	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	48	Perempuan	085708987694	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	51	Perempuan	081252056868	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47	Perempuan	085746341851	

BIRO ORGANISASI KOTA PANGLOSSI JAWA TIMUR				DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA opd																
Beranda	264	4	4	3	4	4	4	4	4	4		54	Laki-Laki	085735831548						
Buat Survei	265	3	3	3	4	3	3	4	4	4		47	Perempuan	085856222235						
Hasil Survei	266	3	3	3	4	3	3	3	4	3		42	Perempuan	083897046795						
Kotak Saran	267	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	50	Perempuan							
Laporan	268	4	3	3	4	4	4	4	4	4		56	Laki-Laki	085336422058						
Kegiatan	269	3	3	3	4	3	3	3	4	3		38	Perempuan	81333000908						
	270	4	4	3	4	3	3	3	4	3		51	Perempuan	08140532478						
	271	4	4	4	4	4	4	4	4	4		47	Laki-Laki	085856269322						
	272	4	4	4	4	4	4	4	4	4		61	Perempuan	081252434975						
	273	4	4	4	4	4	4	4	4	4		51	Perempuan	085778960725						
	274	4	4	4	4	4	4	4	4	4		24	Perempuan	08123396852						
	275	4	4	4	4	4	4	4	4	4		39	Perempuan	082143141099						
	276	4	4	4	4	4	4	4	4	4		16	Perempuan	081334850661						
	277	4	4	4	4	4	4	4	4	4		33	Perempuan							
	278	4	4	4	4	4	4	4	4	4		55	Perempuan	081232018567						
	279	3	3	3	3	3	3	3	4	3		54	Perempuan	081335582228						
	280	4	4	4	4	4	4	4	4	4		57	Perempuan	081335532980						
	281	3	3	3	3	3	4	4	4	4		57	Perempuan	081230503057						

[illegible]

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

