

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



**LAPORAN
AKHIR**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR

2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Hukum	4
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Sasaran.....	6
1.5 Ruang Lingkup	7
1.6 Keluaran yang Diharapkan.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	11
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	15
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Blitar.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR.....	28
3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar.....	28
3.2 Letak dan Kondisi Geografis.....	29
3.3 Kondisi Geologi.....	30
3.4 Kondisi Hidrologi.....	30



3.5	Kondisi Klimatologi	32
3.6	Penggunaan Lahan	33
3.7	Kondisi Demografi.....	34
BAB IV METODE PENELITIAN		39
4.1	Sumber Data	39
4.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	39
4.3	Langkah Penelitian.....	40
4.4	Jadwal Pelaksanaan	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		46
5.1	Karakteristik Responden	46
5.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	48
5.2.1	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak (PA).....	50
5.2.2	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3)	61
5.2.3	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana (KB).....	72
5.3	Analisis GAP terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.....	83
5.3.1	Analisis GAP terhadap Bidang Perlindungan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	83
5.3.2	Analisis GAP terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan	



Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	86
5.3.3 Analisis GAP terhadap Bidang Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	89
5.4 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023	92
5.4.1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak pada Tahun 2022 dan 2023	94
5.4.2 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan pada Tahun 2022 dan 2023	95
5.4.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana pada Tahun 2022 dan 2023	97
BAB VI PENUTUP	100
6.1 Kesimpulan	100
6.2 Rekomendasi	104
DAFTAR PUSTAKA	108
DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BLITAR	109



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan	29
Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan Tahun 2022	32
Tabel 3.3 Penggunaan Lahan Kota Blitar	33
Tabel 3.4 Jumlah Laju Pertumbuhan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Blitar Tahun 2018-2022	36
Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	44
Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023	48
Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	49
Tabel 5.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bidang Perlindungan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023	51
Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023	61
Tabel 5.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bidang Keluarga Berencana Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023	72

Tabel 5.6 Analisis GAP Layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023	84
Tabel 5.7 Analisis GAP Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023	87
Tabel 5.8 Analisis GAP Layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023	89
Tabel 5.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023	93
Tabel 5.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023	94
Tabel 5.11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023	95
Tabel 5.12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023	97
Tabel 6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan,	



Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	100
--	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	19
Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar.....	28
Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022	35
Gambar 3.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022	36
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 5.3 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak.....	52
Gambar 5.4 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Bidang Perlindungan Anak	53
Gambar 5.5 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak.....	54
Gambar 5.6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak.....	55
Gambar 5.7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak.....	56
Gambar 5.8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Bidang Perlindungan Anak.....	57
Gambar 5.9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Bidang Perlindungan Anak.....	58
Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak	59
Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Bidang Perlindungan Anak.....	60

Gambar 5.12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	63
Gambar 5.13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	64
Gambar 5.14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	65
Gambar 5.15 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	66
Gambar 5.16 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	67
Gambar 5.17 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	68
Gambar 5.18 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	69
Gambar 5.19 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	70
Gambar 5.20 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	71
Gambar 5.21 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada layanan Bidang Keluarga Berencana	74
Gambar 5.22 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Bidang Keluarga Berencana	75

Gambar 5.23 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan Bidang Keluarga Berencana	76
Gambar 5.24 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Bidang Keluarga Berencana	77
Gambar 5.25 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Bidang Keluarga Berencana	78
Gambar 5.26 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Bidang Keluarga Berencana	79
Gambar 5.27 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Bidang Keluarga Berencana	80
Gambar 5.28 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Bidang Keluarga Berencana	81
Gambar 5.29 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Bidang Keluarga Berencana	82
Gambar 5.30 Diagram Kartesius Layanan Bidang Perlindungan Anak	85
Gambar 5.31 Diagram Kartesius Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	88
Gambar 5.32 Diagram Kartesius Layanan Bidang Keluarga Berencana	91



BAB I

PENDAHULUAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah berfungsi memberikan fasilitas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tertentu. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan tersebut bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pelaksana, jika pelaksana pelayanan bersikap baik dan berkompeten dalam bidangnya, maka masyarakat yang akan cenderung merasa puas. Suatu survei diperlukan untuk mengetahui bagaimana pendapat masyarakat sebagai pengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini masyarakat berperan sebagai penilai terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Dengan begitu akan diperoleh nilai kepuasan terhadap pelayanan publik tersebut.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Hasil pengukuran dari kegiatan



Survei Kepuasan Masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Blitar merupakan pelaksana dan penyelenggara urusan wajib non pelayanan dasar yang merupakan salah satu institusi pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima atau pengguna layanan dengan melakukan pengukuran kepuasan penerima dan pengguna layanan melalui kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sehingga diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Blitar.



1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;



7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. 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 dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.



Adapun tujuan dari Kegiatan Survei 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.

1.4 Sasaran

Sasaran dari Kegiatan Survei 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 dan hasil nilai indeks kepuasan masyarakat dari portal e-sukma.



1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur;
- 3) Biaya/Tarif;
- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- 9) Sarana dan Prasarana.



3. Menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

1.6 Keluaran yang Diharapkan

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah diketahuinya tingkat kepuasan masyarakat Kota Blitar sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta diketahuinya kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023 disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.



Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, serta tugas pokok dan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Bab III Gambaran Umum Kota Blitar, meliputi luas dan batas wilayah Kota Blitar, letak dan kondisi geografis, kondisi geologi, kondisi hidrologi, kondisi klimatologi, penggunaan lahan, serta kondisi demografi.

Bab IV Metode Penelitian, meliputi sumber data, penentuan jumlah sampel, langkah penelitian, dan jadwal pelaksanaan.

Bab V Hasil dan Pembahasan, meliputi karakteristik responden, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar, analisis GAP terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar, dan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar tahun 2022 dan tahun 2023.

Bab VI Penutup, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2017).

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat (Afandi, 2018). Terdapat juga pendapat (Sinambela, 2017) pelayanan publik diartikan, sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan .

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut

pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;



3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survei), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, SKM harus memenuhi 9 unsur meliputi:

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 penyelesaian 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, keterampilan, 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 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Blitar mempunyai tugas untuk membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang



pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- c. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- d. Penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan kebijakan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan;
- e. Penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan kebijakan perlindungan perempuan;
- f. Penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan kebijakan pemenuhan hak anak(PHA);
- g. Perumusan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan perlindungan khusus anak;



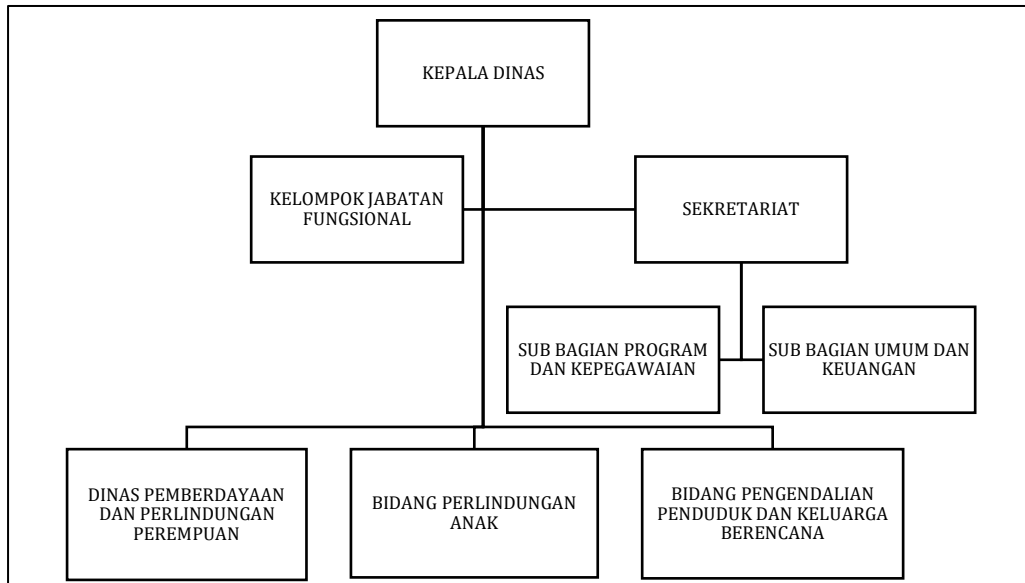
- h. Perumusan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan pengendalian penduduk;
- i. Perumusan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan pembinaan keluarga berencana (KB);
- j. Perumusan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan pemberdayaan dan peningkatan keluarga sejahtera (bidang ketahanan keluarga pemberdayaan perempuan);
- k. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- l. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan, dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan;
- m. Pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;
- n. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan bekerja di lingkungan kantor;
- o. Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan publik (SPP) dan standar operasional prosedur (SOP);
- p. Pelaksanaan sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP);

- q. Pelaksanaan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- r. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- s. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana secara berkala melalui sub domain website pemerintah daerah;
- t. Pelaksanaan evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; dan
- u. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Blitar Nomor 26 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar, yang terdiri dari:

1. Kepala Dinas.
2. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris yang membawahi.
 - a. Sub Bagian Program dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Umum dan Keuangan
3. Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan.
4. Bidang Perlindungan Anak.

5. Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.



Gambar 2.1 Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Uraian tugas dan fungsi sesuai dengan Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas menyelenggarakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas meliputi perencanaan, mengkoordinasikan tugas pada bidang-bidang, pengelolaan administrasi umum, rumah tangga, administrasi kepegawaian, kearsipan dan administrasi keuangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretaris mempunyai fungsi:



- a. Pengkoordinasian perumusan kebijakan teknis berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah daerah;
- b. Pengkoordinasian dan penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja unit kerja secara terpadu;
- c. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dan penyusunan program/kegiatan Sekretariat;
- d. Fasilitasi dan pengkoordinasian penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing bidang dan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- e. Pengkoordinasian dan penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Kinerja Tahunan (RKT);
- f. Pengkoordinasian dan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA);
- g. Pengkoordinasian penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Pengkoordinasian dan fasilitasi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi bidang-bidang di lingkungan Dinas;
- i. Pengkoordinasian pengusulan penataan organisasi, pelaksanaan tata laksana serta mekanisme kerja perangkat daerah dan fasilitasi pengusulan produk hukum lainnya;
- j. Penyelenggaraan, pembinaan dan pengendalian pelayanan administrasi umum, kepegawaian, kearsipan dan penatausahaan keuangan;



- k. Pengkoordinasian dan fasilitasi administrasi perjalanan dinas, tugas-tugas keprotokolan dan kehumasan;
- l. Pengkoordinasian dan fasilitasi pengelolaan urusan rumah tangga dan tata usaha Dinas;
- m. Fasilitasi penyusunan Penetapan Kinerja (PK) dan Perubahan Penetapan Kinerja;
- n. Pengkoordinasian dan fasilitasi pengelolaan administrasi perlengkapan, sarana prasarana, keamanan kantor dan penyelenggaraan rapat-rapat dinas;
- o. Pengkoordinasian dan pelaksanaan penatausahaan keuangan;
- p. Fasilitasi pelaksanaan perbendaharaan belanja;
- q. Fasilitasi pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah;
- r. Fasilitasi pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- s. Fasilitasi pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- t. Pengkoordinasian dan fasilitasi penyusunan laporan dan kinerja pelaksanaan urusan pemerintah;
- u. Pengkoordinasian dan fasilitasi pengelolaan pengaduan masyarakat di urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta pengendalian penduduk dan keluarga berencana;



- v. Fasilitasi pelaksanaan pengukuran pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
- w. Pengkoordinasian penyusunan tindak lanjut hasil pemeriksaan;
- x. Fasilitasi pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
- y. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;
- z. Penyelenggaraan dan pengkoordinasian pelaksanaan informasi dan publikasi;
- aa. Pelaksanaan tugas kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat, membawahi:

- a. Sub Bagian Program dan Kepegawaian.
- b. Sub Bagian Umum dan Keuangan.

3. Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan mempunyai fungsi:



- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pemberdayaan dan perlindungan masyarakat;
- b. Penyusunan kegiatan/sub kegiatan serta rencana operasional bidang pemberdayaan dan perlindungan masyarakat;
- c. Penyusunan dan pelaksanaan kebijakan pelembagaan pengarusutamaan gender (PUG) pada instansi pemerintah;
- d. Perumusan kebijakan pemberdayaan perempuan di bidang politik, hukum, sosial dan ekonomi serta pada organisasi kemasyarakatan;
- e. Penyusunan kebijakan penguatan dan pengembangan Lembaga layanan pemberdayaan perempuan;
- f. Penyusunan kebijakan, monitoring dan evaluasi pencegahan kekerasan terhadap perempuan;
- g. Penyediaan layanan pengaduan masyarakat bagi Perempuan korban kekerasan;
- h. Penguatan lembaga layanan pengaduan masyarakat bagi Perempuan korban kekerasan; dan
- i. Melaksanakan tugas lain dari Kepala Dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

4. Bidang Perlindungan Anak

Bidang Perlindungan Anak mempunyai tugas merumuskan merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang Perlindungan Anak. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Perlindungan Anak mempunyai fungsi:



- a. Perumusan kebijakan teknis bidang perlindungan anak;
 - b. Penyusunan kegiatan/sub kegiatan serta rencana operasional bidang perlindungan anak;
 - c. Penyusunan kebijakan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi pelembagaan pemenuhan hak anak (PHA) pada instansi pemerintah, non pemerintah dan dunia usaha;
 - d. Penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan peningkatan kualitas hidup anak;
 - e. Penyusunan kebijakan dan pelaksanaan pencegahan kekerasan terhadap anak dengan melibatkan para pihak;
 - f. Pelaksanaan layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus dan korban kekerasan;
 - g. Penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus; dan
 - h. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi laporan di bidang perlindungan anak;
 - i. Melaksanakan tugas lain dari Kepala Dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (KB)
- Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan menyelenggarakan program dan/atau kegiatan di Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga

Berencana. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan kepala dinas;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan program/kegiatan di bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- c. Pelaksanaan pemaduan dan sinkronisasi kebijakan provinsi dengan pemerintah daerah tentang pengendalian jumlah penduduk;
- d. Pelaksanaan pemetaan dan strategi pengendalian jumlah penduduk;
- e. Pelaksanaan pembangunan keluarga melalui pembinaan ketahanan dan kesejahteraan keluarga;
- f. Pelaksanaan advokasi, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) pengendalian penduduk dan keluarga berencana sesuai kearifan budaya lokal;
- g. Pengendalian dan pendistribusian kebutuhan alat dan obat kontrasepsi serta pelaksanaan pelayanan KB di kota;
- h. Pemberdayaan dan peningkatan peran serta organisasi kemasyarakatan tingkat kota dalam pelaksanaan pelayanan dan pembinaan kesertaan ber KB;
- i. Pendayagunaan tenaga penyuluh keluarga berencana/petugas lapangan keluarga berencana (PKB/PLKB); dan



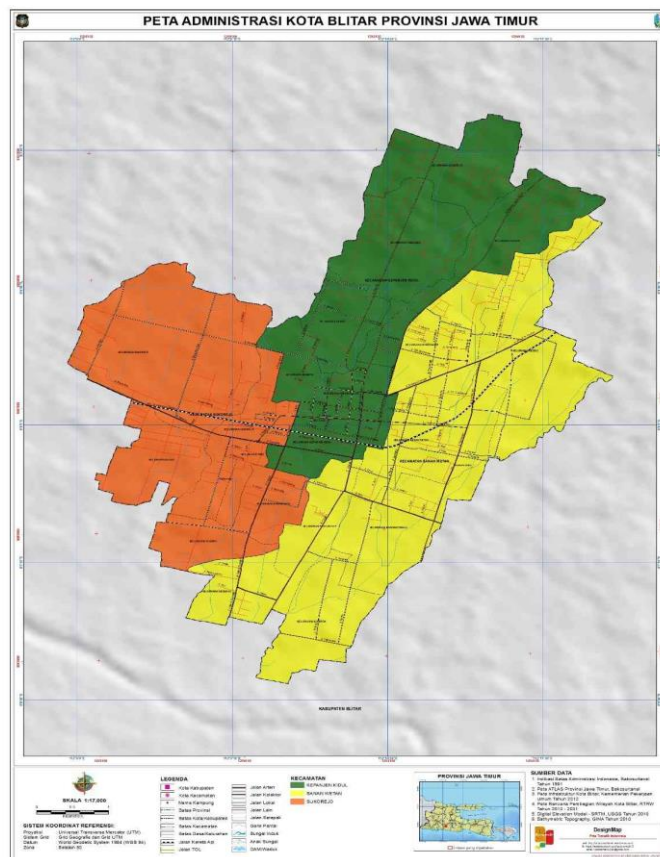
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala dinas
sesuai dengan peraturan perundangan;

BAB III
GAMBARAN UMUM
KOTA BLITAR

BAB III

GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR

3.1 Luas dan Batas Wilayah Kota Blitar



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar

Sumber : Kota Blitar Dalam Angka 2023

Secara astronomis, Kota Blitar terletak antara 08,20' – 08,80' Lintang Selatan dan antara 112,14' – 112,28' Bujur Timur, kurang lebih sekitar 160 km ke arah Barat Daya dari Ibukota Provinsi Jawa Timur. Kota Blitar adalah kota terkecil kedua setelah Kota Mojokerto di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan

posisi geografisnya, Kota Blitar berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar,

Kota Blitar memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Nglegok dan Kecamatan Garum.

Sebelah Timur : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum.

Sebelah Selatan : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Sanankulon.

Sebelah Barat : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglegok.

Secara administratif, Kota Blitar memiliki luas wilayah 32,57 km² yang terbagi ke dalam 3 kecamatan yaitu Sananwetan, Kepanjenkidul, dan Sukorejo, dan 21 kelurahan. Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan terluas dengan luas 12,15 km² (BPS, 2023).

3.2 Letak dan Kondisi Geografis

Kota Blitar berjarak kurang lebih 160 km sebelah Tenggara Kota Surabaya, 80 km sebelah Barat Kota Malang dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Blitar karena posisi Kota Blitar berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar. Ditinjau dari topografi wilayah yang berada di ketinggian rata-rata 156 mdpl, maka Kota Blitar merupakan daerah dataran rendah. Kota Blitar memiliki luas wilayah 32,57 km² yang terbagi atas 3 kecamatan, yang secara terperinci disajikan pada tabel 3.1. Dengan luas wilayah tersebut, Kota Blitar merupakan daerah terkecil kedua di Provinsi Jawa Timur setelah Kota Mojokerto (16,46 km²).

Tabel 3.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan

No.	Kecamatan	Luas (km ²)
1	Kecamatan Sukorejo	9,92

No.	Kecamatan	Luas (km ²)
2	Kecamatan Kepanjenkidul	10,50
3	Kecamatan Sananwetan	12,15
Kota Blitar		32,57

Sumber : Kota Blitar Dalam Angka 2023

3.3 Kondisi Geologi

Jenis tanah di Kota Blitar termasuk dalam jenis tanah litosol dan regosol dengan tingkat kesuburan yang cukup baik akibat dari debu vulkanik Gunung Kelud. Jenis tanah regosol berasal dari bahan vulkanis dan batuan endapan kapur, di mana tanah regosol yang ada di Kota Blitar berasosiasi dengan tanah litosol yang berasal dari batuan beku basis sampai intermedier.

Tanah regosol coklat kelabu merupakan tanah dengan bahan induk abu atau pasir vulkan masam yang bertekstur kasar dengan kadar pasir lebih dari 60%. Tanah ini sesuai untuk penggunaan hutan primer dan sekunder, semak belukar, palawija, dan rerumputan.

Jenis tanah litosol mempunyai konsistensi gembur, porositas, merupakan tanah mineral yang ketebalannya sekitar 20 cm, di bawahnya terdapat batuan keras yang terpadu daya tahan untuk menahan air yang baik dan tanah terhadap erosi.

3.4 Kondisi Hidrologi

Secara hidrologi, sungai yang melewati Kota Blitar adalah Sungai Lahar dengan panjang sekitar 7,84 km. Hulu Sungai Lahar berada di Gunung Kelud menuju ke Sungai Brantas. Selain Sungai Lahar, ada beberapa sungai kecil atau

anak sungai lain, baik yang berasal dari limpahan mata air maupun sungai alami lainnya. Berdasarkan bentuk topografi Kota Blitar, maka arah aliran air akan menuju ke arah selatan. Secara hidrologis, Kota Blitar memiliki tiga wilayah daerah pengairan sungai (DPS), yaitu: DPS Lahar, DPS Cari, dan DPS Sumber Nanas.

Penentuan DPS ini berdasarkan dari topografi di mana DPS diambil dari daerah tertinggi serta luas pengaliran yang ada memungkinkan aliran dari saluran induk masuk ke sungai terdekat. Ditinjau dari kondisi fisik Kota Blitar adalah dataran rendah dengan aliran utama berupa sungai, maka saluran yang terdapat di Kota Blitar dapat dibagi menjadi dua saluran drainase, yaitu drainase makro, dan drainase mikro. Wilayah drainase makro meliputi: daerah pengairan Sungai Lahar melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, Tengah, dan Barat; daerah pengairan Sungai Cari melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, dan Timur; dan daerah pengairan Sungai Sumber Nanas melayani tangkapan air hujan di Blitar Utara, dan Barat.

Selain terdapat air permukaan berupa sungai, Kota Blitar juga memiliki beberapa lokasi sumber mata air yang tersebar di seluruh wilayah Kota Blitar dengan jumlah keseluruhan 26 lokasi. Sumber mata air terbesar adalah Sumber Wayuh dengan luas 506 m² dan Sumber Jaran dengan luas 300 m² sedangkan sumber mata air lainnya mempunyai debit air yang cukup kecil.

3.5 Kondisi Klimatologi

Tabel 3.2 Jumlah Curah Hujan menurut Bulan Tahun 2022

Bulan	Jumlah Curah Hujan (mm)	Jumlah Hari Hujan (hari)
Januari	948	43
Februari	664	41
Maret	1266	57
April	555	32
Mei	535	36
Juni	453	27
Juli	9	2
Agustus	98	16
September	294	26
Oktober	1362	49
November	1871	71
Desember	1167	54

Sumber : Kota Blitar Dalam Angka 2023

Sama halnya dengan kondisi iklim di Indonesia, Kota Blitar memiliki iklim tropis basah yang mengenal 2 (dua) perubahan putaran musim, yaitu musim Kemarau (Bulan Mei-Bulan September) dan musim Penghujan (Bulan Oktober sampai sekitar Bulan April). Iklim Kota Blitar meliputi keadaan curah hujan dan intensitas hujan. Kondisi iklim ditandai dengan adanya bulan basah dan bulan kering. Kota Blitar mempunyai tipe iklim C-3.

Berdasarkan pantauan dari 5 stasiun pengukur curah hujan yang ada di Kota Blitar, selama tahun 2022 setiap bulan terdapat hari hujan. Curah hujan tertinggi dan hari hujan terbanyak terjadi pada Bulan November 2022, yaitu sebanyak 71 hari hujan dengan total curah hujan sebesar 1871 mm.

3.6 Penggunaan Lahan

Penggunaan lahan merupakan fungsi dominan dengan ketentuan khusus yang ditetapkan pada suatu kawasan, blok peruntukan, dan/atau persil. Sebagai wilayah Perkotaan, ketersediaan lahan di Kota Blitar relatif terbatas, dengan sebaran penggunaan lahan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Penggunaan Lahan Kota Blitar

No.	Penggunaan Lahan	Kecamatan Sukorejo	Kecamatan Kepanjenkidul	Kecamatan Sananwetan	Total (Ha)
1	Kawasan Industri dan Pergudangan	39,83	6,92	4,08	50,83
2	Kawasan Olahraga	8,34	13,26	9,77	31,37
3	Kawasan Pariwisata	5,04		3,13	8,17
4	Kawasan Pelayanan Kesehatan	1,30	6,21	6,29	13,8
5	Kawasan Pelayanan Pendidikan	11,96	16,11	25,07	53,14
6	Kawasan Pelayanan Peribadatan	0,61	1,15	1,31	3,07
7	Kawasan Peruntukan khusus		1,63	7,95	9,58
8	Kawasan Sosial budaya	0,35			0,35
9	Kawasan Perdagangan dan jasa	100,86	107,44	76,30	284,6
10	Kawasan Perkantoran	3,45	9,73	26,58	39,76
11	Kawasan Pertahanan dan keamanan	0,19	1,37	11,85	13,41
12	Kawasan Pertanian	193,29	20,51	258,95	472,75
13	Kawasan Perumahan	485,55	451,2	733,59	1670,34
14	Kawasan Ruang Terbuka Hijau	18,07	7,2	733,59	758,86
15	Kawasan Terminal Angkutan			3,47	3,47
16	Kawasan Mata Air	44,75	17,13	23,90	85,78
17	Kawasan Rel Kereta Api	7,38	2,35	11,41	21,14
18	Sempadan Sungai	32,07	59,83	63,15	155,05
19	Sempadan SUTT	8,82	19,96	1,46	30,24
20	Sempadan Embung		0,26		0,26
21	TPA			0,23	0,23
22	Kawasan suaka alam dan cagar budaya	0,24	13,26		13,50
Jumlah		962,1	755,52	2.002,08	3.257,00

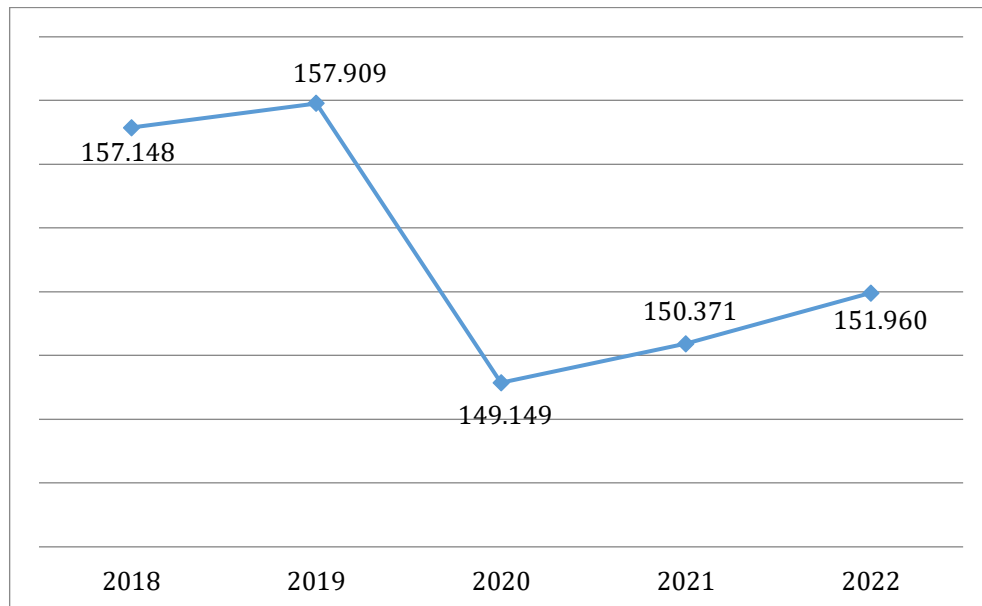
Sumber: RPJMD Kota Blitar, 2021-2026



Berdasarkan Tabel diatas penggunaan lahan di Kota Blitar didominasi oleh kawasan perumahan yakni sebesar 1670,34 ha. Terdapat juga kawasan Ruang Terbuka Hijau dengan luas 758,86 ha. Sedangkan, penggunaan lahan paling sedikit yakni kawasan sosial budaya dengan luas 0,35 ha, kawasan Sempadan Embung dengan luas 0,26 ha, dan kawasan TPA dengan luas 0,23 ha.

3.7 Kondisi Demografi

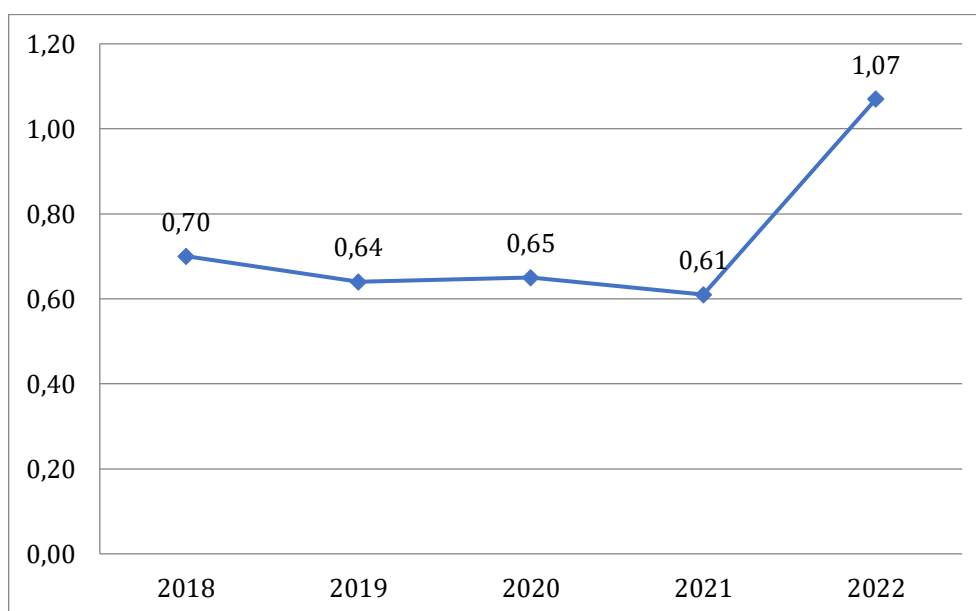
Kondisi Demografi suatu daerah secara umum tercermin melalui jumlah penduduk, laju pertumbuhan penduduk, struktur penduduk, sebaran penduduk serta ketenagakerjaan. Penduduk Kota Blitar pada tahun 2018 sebesar 157.148 jiwa naik menjadi 157.909 jiwa di tahun 2019. Sedangkan, tahun 2020 terjadi penurunan yang cukup signifikan sebesar 149.149 jiwa dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2021 mulai mengalami kenaikan menjadi 150.371 jiwa dan tahun 2022 sebesar 151.960 jiwa. Berikut adalah sebaran penduduk berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2023

Dari data tahun 2018-2022, laju pertumbuhan penduduk di Kota Blitar menunjukkan data yang fluktuatif. Hal tersebut selain dipengaruhi oleh beberapa faktor selain faktor kelahiran dan kematian juga dipengaruhi oleh tingginya migrasi penduduk ke luar dari Kota Blitar. Oleh karena itu, Masih diperlukan langkah-langkah untuk menekan laju migrasi penduduk melalui kerjasama lintas sektor. Selain itu upaya pembinaan kepada remaja dan keluarga remaja sangat diperlukan dalam rangka pendewasaan usia pernikahan. Secara rinci angka laju pertumbuhan penduduk Kota Blitar dapat dilihat pada grafik di bawah ini. (BPS Kota Blitar, 2023)



Gambar 3.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Blitar Tahun 2018-2022

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2023

Bila dilihat komposisi penduduk menurut jenis kelamin, rasio jenis kelamin penduduk Kota Blitar pada tahun 2022 sebesar 98,97. Ini berarti bahwa rata-rata untuk setiap 100 penduduk perempuan, terdapat sekitar 99 penduduk laki-laki. Terdapat beberapa sebab rasio jenis kelamin kurang dari 100 persen, diantaranya adalah angka harapan hidup perempuan lebih tinggi dibanding angka harapan hidup laki-laki, serta karena faktor migrasi penduduk laki-laki lebih tinggi terutama pada penduduk usia produktif.

Tabel 3.4 Jumlah Laju Pertumbuhan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Blitar Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Penduduk (Ribuan jiwa)			Laju Pertumbuhan per tahun (%)	Rasio Jenis Kelamin
	Perempuan	Laki-laki	Total		
2018	71.079	69.892	140.971	0,70	98,33
2019	71.498	70.378	141.876	0,64	98,43
2020	74.932	74.217	149.149	0,65	99,05
2021	75.560	74.811	150.371	0,61	99,01
2022	76.373	75.597	151.960	1,07	98,97

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2023



Berdasarkan tabel tersebut jumlah penduduk mulai tahun 2018 sampai 2022 mengalami kenaikan dengan jumlah penduduk perempuan sebesar 369.442 jiwa lebih banyak daripada jumlah penduduk laki-laki sebesar 364.895 jiwa. Jika dilihat laju pertumbuhan penduduk menunjukkan data dari 0,70 persen tahun 2018 menjadi 1,07 persen pada tahun 2022.



BAB IV

METODE PENELITIAN

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap pelayanan kesekretariatan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Dalam kegiatan kali ini data sekunder diperoleh dari nilai indeks kepuasan masyarakat dari portal e-sukma.

4.2 Penentuan Jumlah Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk kota Blitar dalam usia produktif (15-64 tahun) berdasarkan buku Kota Blitar dalam Angka Tahun 2023 yang berjumlah 105.682 jiwa. Teknik pengambilan sampel menggunakan Tabel Morgan dan Kretjie sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 384 jiwa. Berikut adalah layanan-layanan dari DP3AP2KB yang akan menjadi sasaran pada penelitian ini.

Tabel 4.1 Layanan-layanan dari DP3AP2KB Kota Blitar

Layanan Bidang DP3AP2KB	Sasaran	Populasi	Sampel yang Diambil
Bidang Keluarga Berencana (KB)	Kegiatan Sosialisasi UPPKA	11	11
	Kegiatan Hasil Seminar di Madiun	60	41
	Kegiatan PPKBD	9	9
Bidang Perlindungan Anak (PA)	Guru di kegiatan Pencegahan Kekerasan	31	29
	Kelurahan di kegiatan PATBM	41	23
	Pencegahan Stunting	40	31
Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3)	Pemanfaatan Limbah Sandang	70	52
	Satgas PPA	23	32
Aplikasi e-Sukma		166	156
Total		444	384

4.3 Langkah Penelitian

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Sebelum survei dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan.

Dalam survei kepuasan masyarakat ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku.

2) Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei kepuasan masyarakat

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei kepuasan masyarakat merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

3) Menentukan populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Kota Blitar dalam usia produktif (15-64 tahun). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus morgan and krejcie sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 384 jiwa.

4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

5) Melakukan *entry* data hasil survei

Hasil survei yang telah didapatkan diinputkan pada format yang telah dibuat menggunakan *Microsoft Excel*.

6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft 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 survei kepuasan masyarakat 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 interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas 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:

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

Tabel 4.2 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

8) Menyajikan data dan menyusun laporan

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan

9) Menarik Kesimpulan dan Rekomendasi

Hasil analisis yang telah dilakukan kemudian ditarik kesimpulan dan rekomendasi.

4.4 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan adalah selama 2 (dua) bulan atau 60 (enam puluh) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

No.	Kegiatan	Bulan Ke (Sejak diterbitkannya SPMK)							
		September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4
A.	PERSIAPAN / PENYUSUNAN LAPORAN PENDAHULUAN								
1.	Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan								
2.	Studi Literatur								
3.	Identifikasi Permasalahan								
4.	Penyusunan Laporan Pendahuluan / Konsep								
B.	PENYUSUNAN LAPORAN AKHIR								
1.	Pengumpulan Data								
2.	Pengolahan Data								
3.	Penyusunan Laporan Akhir								
4.	Penyempurnaan Laporan Akhir								
C.	SERAH TERIMA HASIL PEKERJAAN								



BAB V

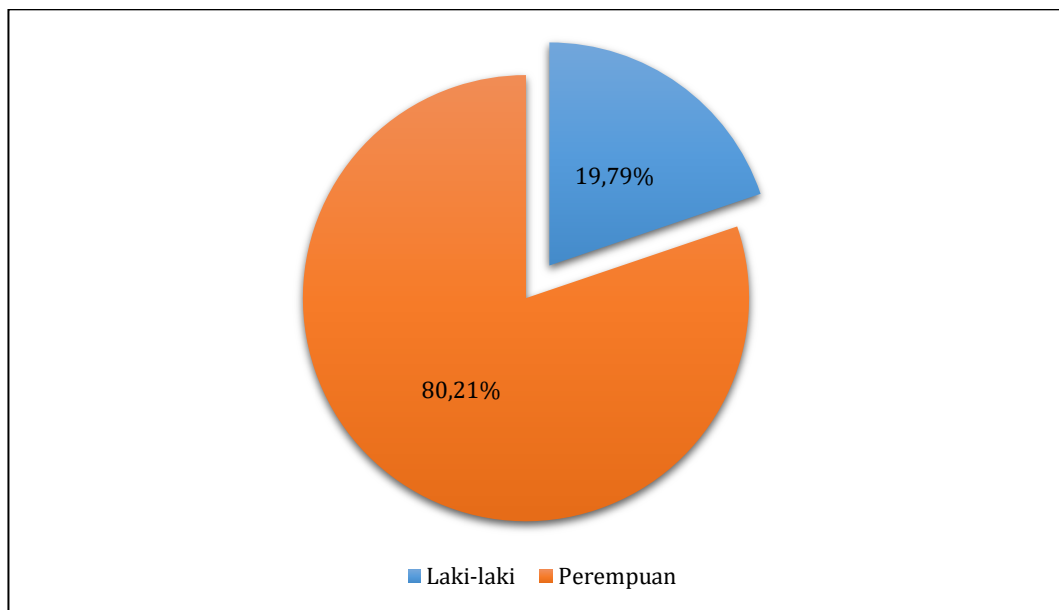
HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

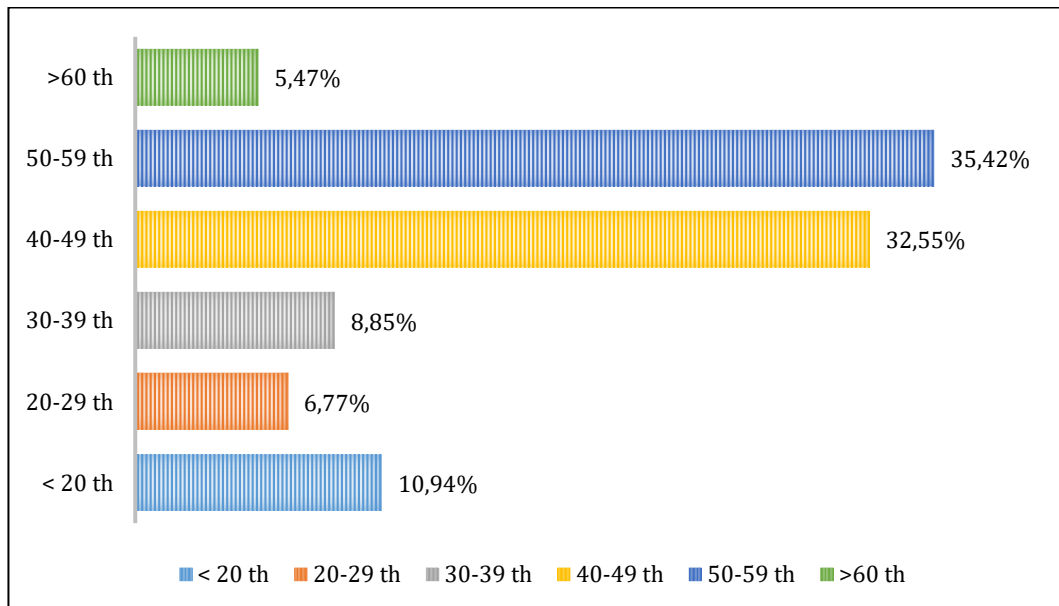
5.1 Karakteristik Responden

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar telah dilakukan dengan melakukan survei kepada 384 responden dengan karakteristik sebagai berikut.



Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 80,21 persen atau sebanyak 76 orang. Sementara itu, persentase responden berjenis kelamin perempuan sebesar 80,21 persen atau sebanyak 308 orang.



Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar pada tahun 2023 adalah responden berusia 50-59 tahun yaitu sebesar 35,42 persen atau sebanyak 136 orang. Kemudian responden berusia 40-49 tahun sebesar 32,55 persen atau sebanyak 125 orang. Responden berusia <20 tahun sebesar 10,94 persen atau sebanyak 42 orang. Responden yang berusia 30-39 tahun yaitu sebesar 8,85 persen atau sebanyak 34 orang. Responden yang berusia 20-29 tahun sebesar 6,77 persen atau sebanyak 26. Responden dengan Usia >60 tahun sebesar 5,57 persen atau sebanyak 21 orang.

5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

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:

Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,33	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,58	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,48	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,54	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,36	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,40	B	Baik
Nilai IKM		85,06	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar sebesar 85,06 yang termasuk dalam kategori B (baik). Unsur dengan kontribusi tertinggi adalah unsur tarif/biaya pelayanan (U4) sebesar 3,58 dengan mutu pelayanan “Sangat Baik”. Sehingga dapat diartikan bahwa layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar tidak dipungut biaya (gratis) dan petugas pelayanan tidak menarik biaya. Sementara unsur dengan kontribusi terendah adalah unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,22 dan mutu pelayanan baik.

Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Layanan	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Dinas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar	85,06	B	Baik
Bidang Perlindungan Anak	87,92	B	Baik
Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	85,85	B	Baik
Bidang Keluarga Berencana	82,97	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui nilai IKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar yaitu 85,06 termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya yaitu nilai masing-masing layanan antara lain layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) dengan nilai IKM sebesar 87,92 termasuk dalam kategori baik,

Layanan Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Perempuan (P3) dengan nilai IKM sebesar 85,85 termasuk dalam kategori baik, dan Layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) dengan nilai IKM sebesar 82,97 termasuk dalam kategori baik. Lebih rinci pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar akan dibahas pada subbab 5.2.1 sampai dengan subbab 5.2.3.

5.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak (PA)

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) 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. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 83 responden.

Tabel 5.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bidang Perlindungan Anak Dinas
Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota
Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,42	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,51	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,60	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,52	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,53	A	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,52	B	Baik
Nilai IKM		87,92	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

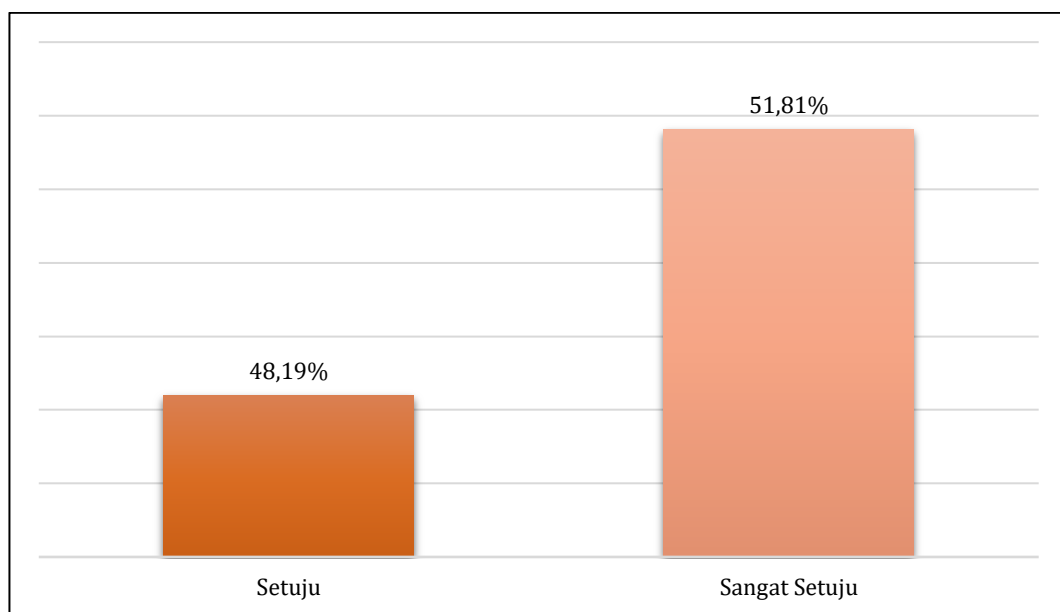
Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,92 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur perilaku pelaksana pelayanan yaitu sebesar 3,62 dengan mutu pelayanan “sangat baik”. Hal tersebut berarti petugas Bidang Perlindungan Anak dalam memberikan pelayanan telah bersikap ramah dan sopan. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah waktu pelayanan dengan nilai 3,42. Alasan unsur waktu pelayanan mendapat nilai rendah karena pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat masih dirasa sangat kurang dan belum terjadwal secara rutin.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

1) Persyaratan Pelayanan



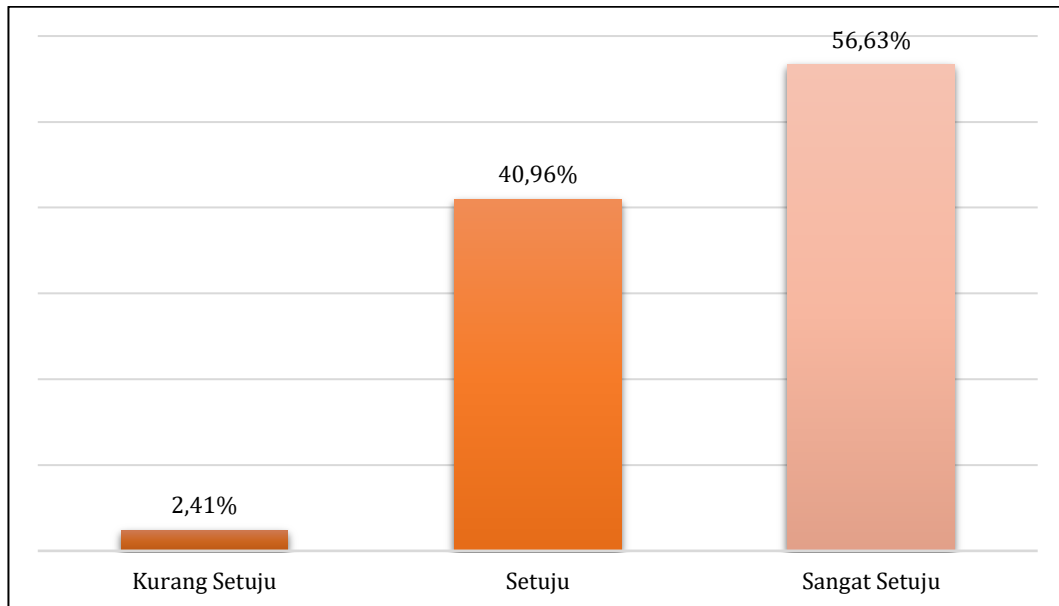
Gambar 5.3 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,81 persen atau sebanyak 43 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 48,19 persen atau sebanyak 40 responden menjawab setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

sebagian besar responden merasa sudah sangat setuju informasi persyaratan layanan Bidang Perlindungan Anak (PA).

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

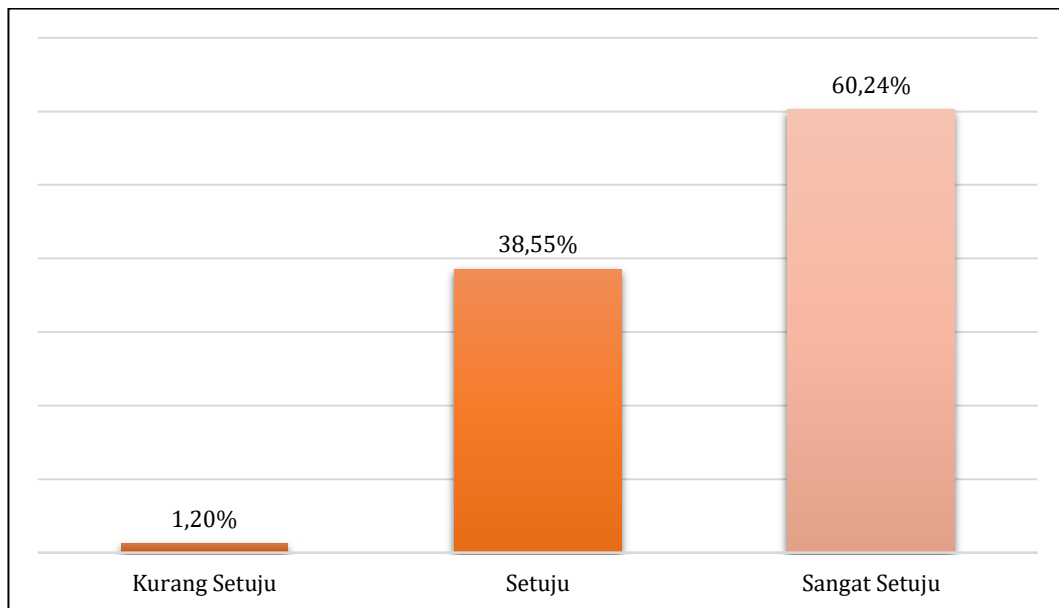


Gambar 5.4 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 56,63 persen atau sebanyak 47 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 40,96 persen atau sebanyak 34 responden menjawab setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Namun masih ada 2 responden (2,41 persen) yang memilih kurang setuju dengan tata cara/alur pelayanan Bidang Perlindungan Anak (PA). Alasan responden memilih kurang setuju dikarenakan informasi tentang prosedur layanan yang masih susah untuk diperoleh.

3) Waktu Pelayanan

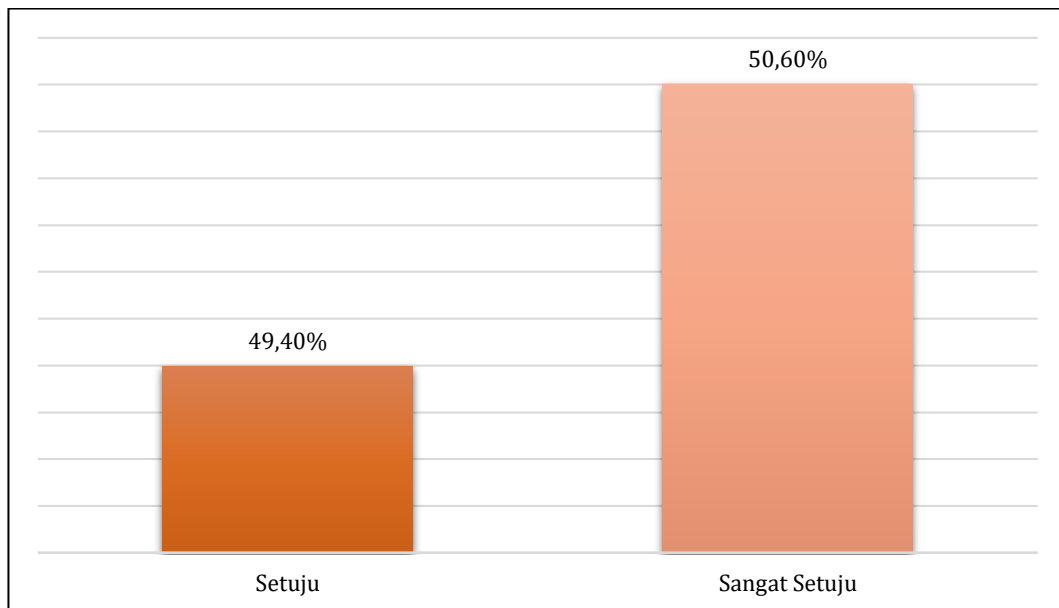


Gambar 5.5 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 60,24 persen atau sebanyak 50 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 38,55 persen atau sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan pernyataan rutinitas pengadaan kegiatan sosialisasi atau pelatihan. Sementara masih terdapat responden yang menjawab kurang setuju yaitu sebesar 1,20 persen atau 2 responden. Alasan responden menjawab kurang setuju dikarenakan kegiatan yang dilakukan masih kurang dan belum terjadwal dengan baik.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

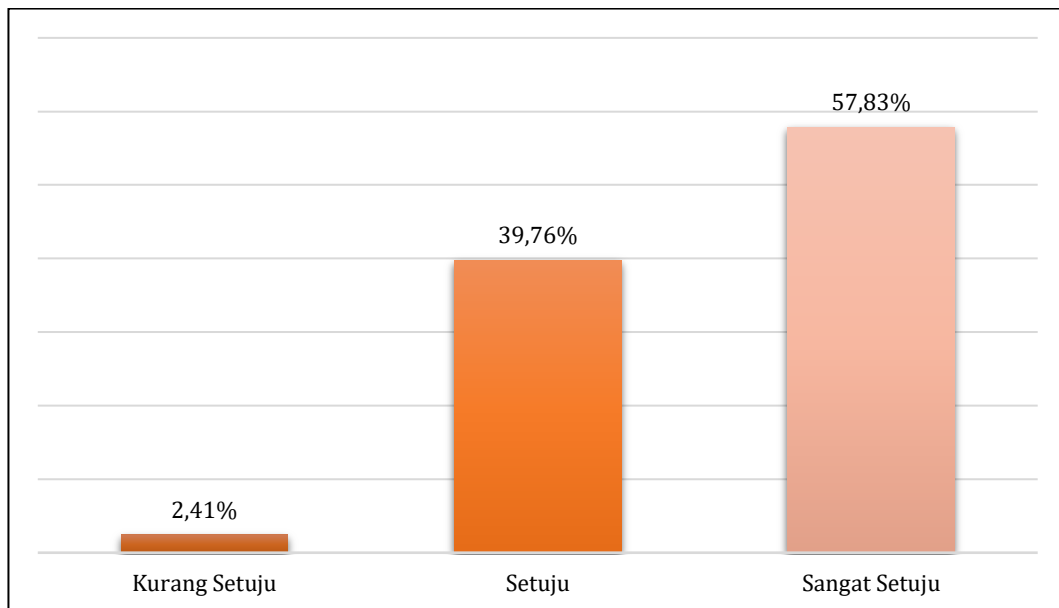


Gambar 5.6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 50,60 persen atau sebanyak 42 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 49,40 persen atau sebanyak 41 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian responden merasa sangat setuju dengan proses layanan Bidang Perlindungan Anak yang tidak dipungut biaya (gratis).

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

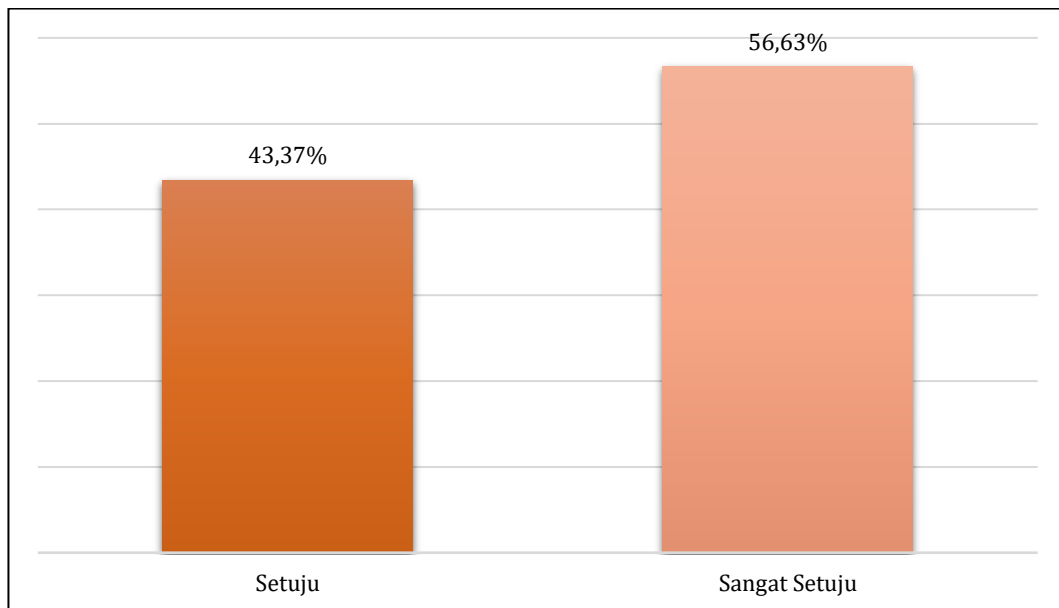


Gambar 5.7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 57,83 persen atau sebanyak 48 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 39,76 persen atau sebanyak 33 responden menjawab setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Sementara masih terdapat responden yang menjawab kurang setuju yaitu sebesar 2,41 persen atau 2 responden. Alasan responden menjawab kurang setuju dikarenakan kegiatan/sosialisasi yang di berikan kepada masyarakat masih belum memuaskan.

6) Kompetensi Pelaksana

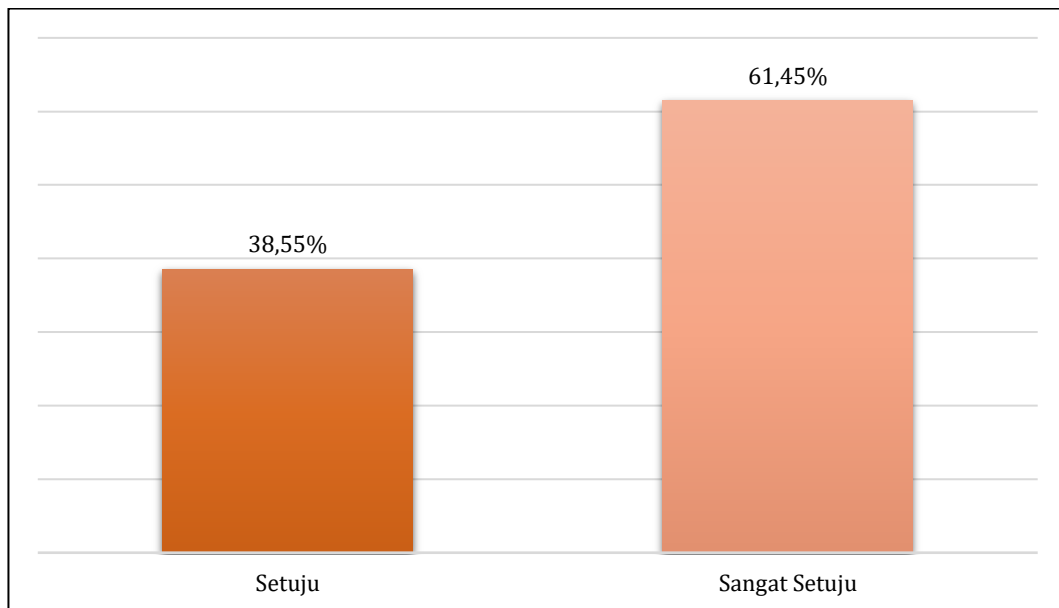


Gambar 5.8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 56,63 persen atau sebanyak 47 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 43,37 persen atau sebanyak 36 responden menjawab setuju dengan pernyataan petugas layanan Bidang Perlindungan Anak dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas Bidang Perlindungan Anak dalam melayani sudah baik.

7) Perilaku Pelaksana

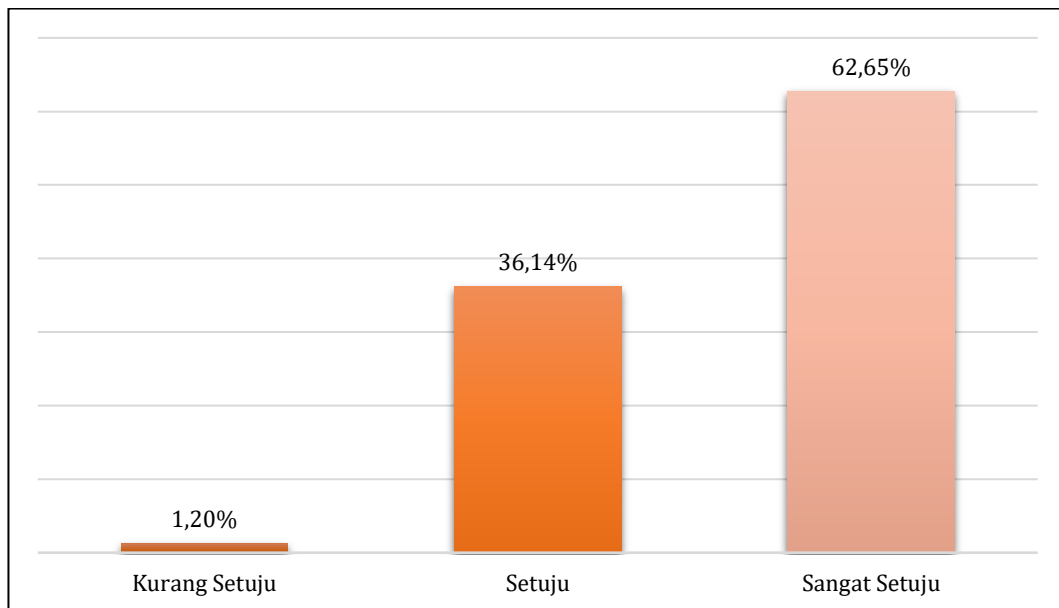


Gambar 5.9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 61,45 persen atau sebanyak 51 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 38,55 persen atau sebanyak 32 responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap petugas Bidang Perlindungan Anak ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Bidang Perlindungan Anak sudah sangat baik.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

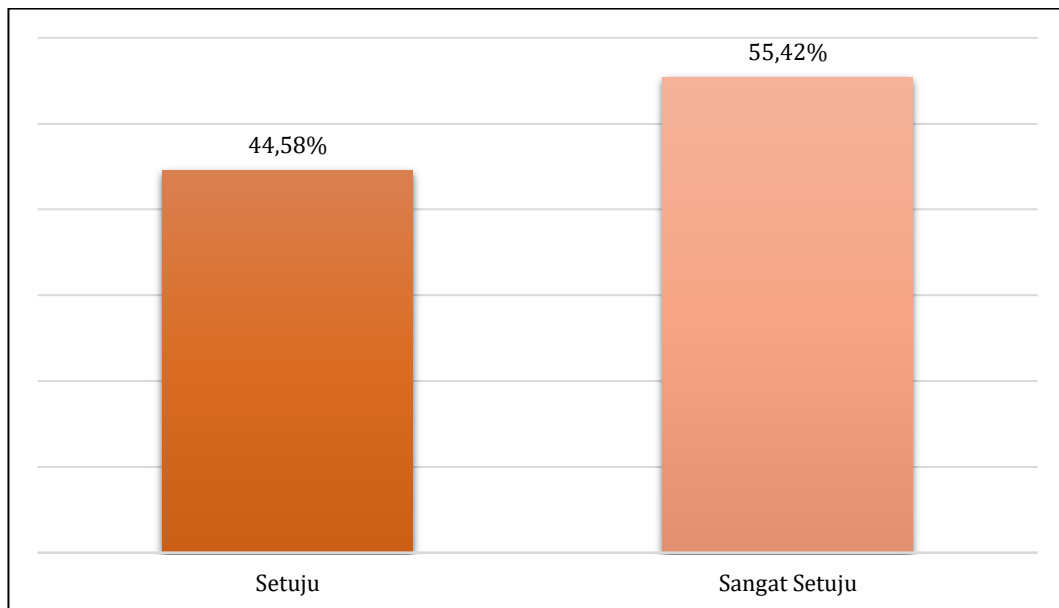


Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,65 persen atau sebanyak 52 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 36,14 persen atau sebanyak 30 responden menjawab setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas pelayanan Bidang Perlindungan Anak. Sementara masih terdapat responden yang menjawab kurang setuju yaitu sebesar 1,20 persen atau 1 responden. Alasan responden menjawab kurang setuju dikarenakan masih belum terdapat kotak saran, sehingga masyarakat tidak memiliki ruang dalam memberikan pengaduan ataupun saran.

9) Sarana dan Prasarana



Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,42 persen atau sebanyak 46 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 44,58 persen atau sebanyak 37 responden menjawab setuju dengan pernyataan ruang pelayanan terjaga kebersihannya, ruang pelayanan nyaman, dan keamanan di lingkungan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Bidang Perlindungan Anak.

5.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3)

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) 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. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 84 responden.

Tabel 5.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,39	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,44	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,26	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,56	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,35	B	Baik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,43	B	Baik
Nilai IKM		85,85	B	Baik

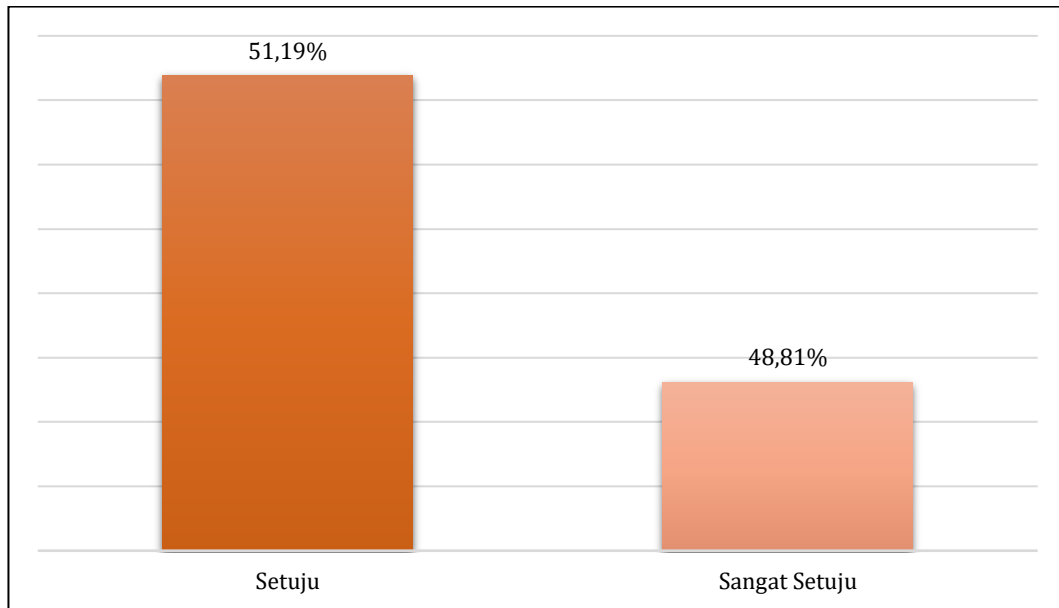
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,85 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur biaya/tarif pelayanan yaitu sebesar 3,61 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti proses pelayanan Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) tidak dipungut biaya (gratis). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah waktu pelayanan dengan nilai 3,23. Alasan unsur waktu pelayanan mendapat nilai rendah karena pengadaan kegiatan sosialisasi atau pelatihan masih dirasa kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

1. Persyaratan Pelayanan

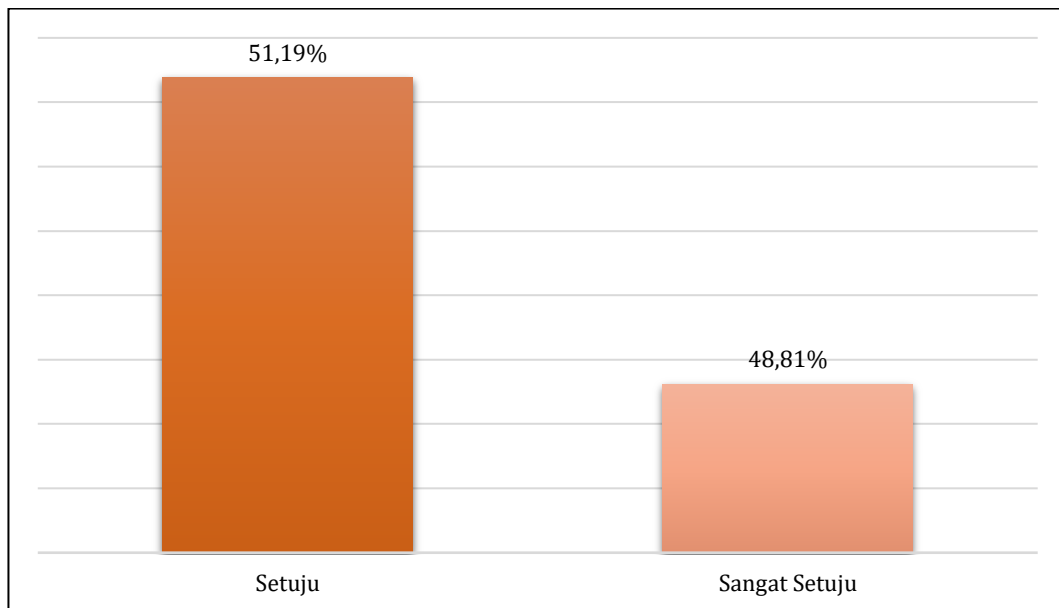


Gambar 5.12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,19 persen atau sebanyak 43 responden menjawab setuju dan sebesar 48,81 persen atau sebanyak 41 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan Pelayanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan yang tersedia mudah dipahami.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

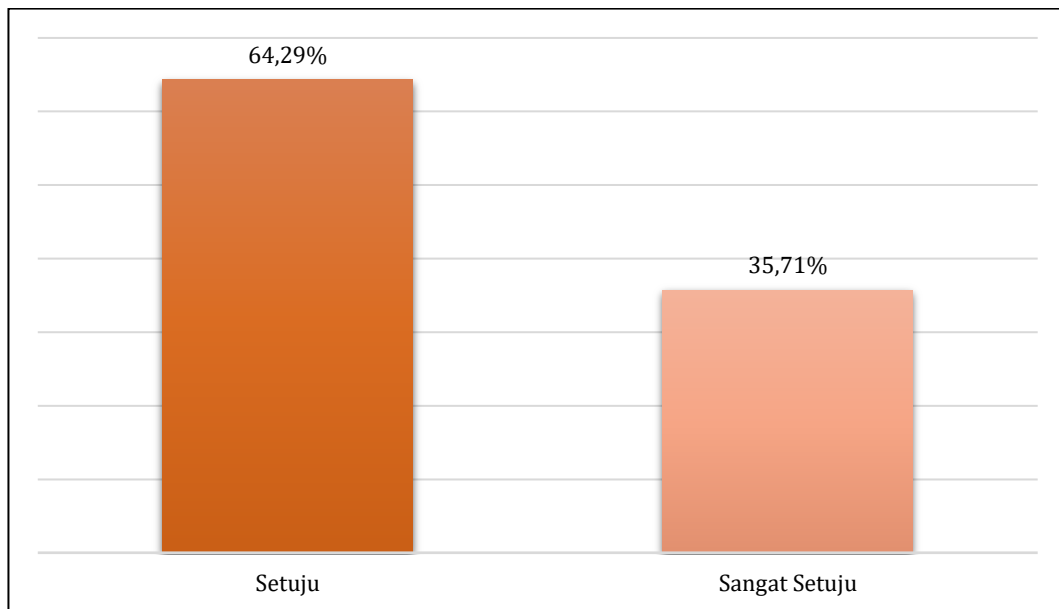


Gambar 5.13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,19 persen atau sebanyak 43 responden menjawab setuju dan sebesar 48,81 persen atau sebanyak 41 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi tata cara/alur Pelayanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan yang tersedia mudah untuk dilaksanakan.

3. Waktu Pelayanan

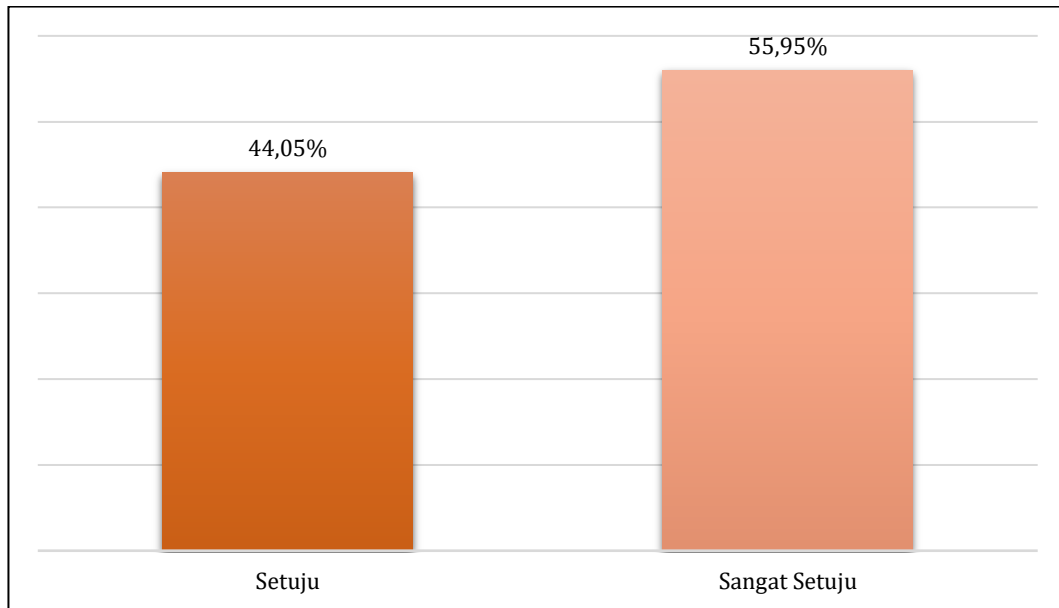


Gambar 5.14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 64,29 persen atau sebanyak 54 responden menjawab setuju dan sebesar 35,71 persen atau sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan durasi waktu pelayanan telah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa durasi waktu pelayanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Anak telah sesuai dengan yang telah ditetapkan.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

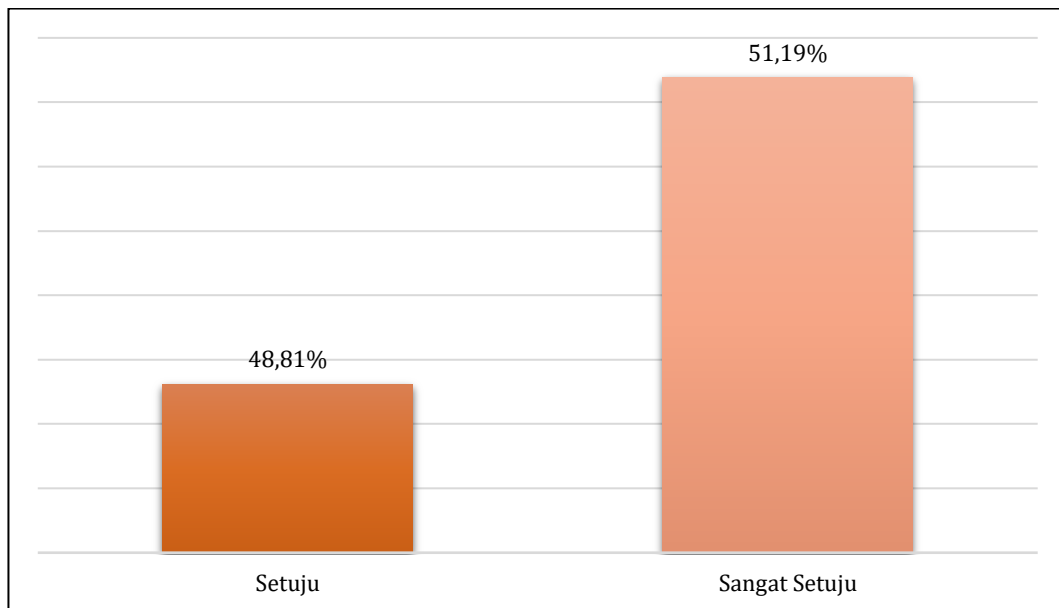


Gambar 5.15 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,95 persen atau sebanyak 47 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 44,05 persen atau sebanyak 37 responden menjawab setuju dengan pernyataan proses layanan Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan proses Pelayanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan memang tidak dipungut biaya (gratis).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

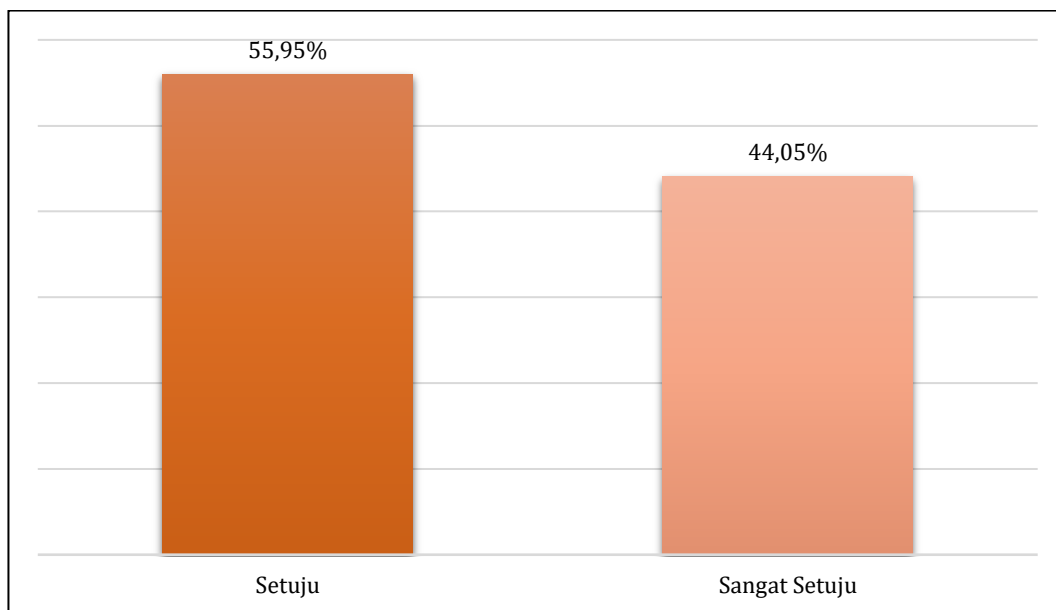


Gambar 5.16 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 51,19 persen atau sebanyak 43 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 48,81 persen atau sebanyak 41 responden menjawab setuju dengan pernyataan hasil layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Anak yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Anak.

6. Kompetensi Pelaksana

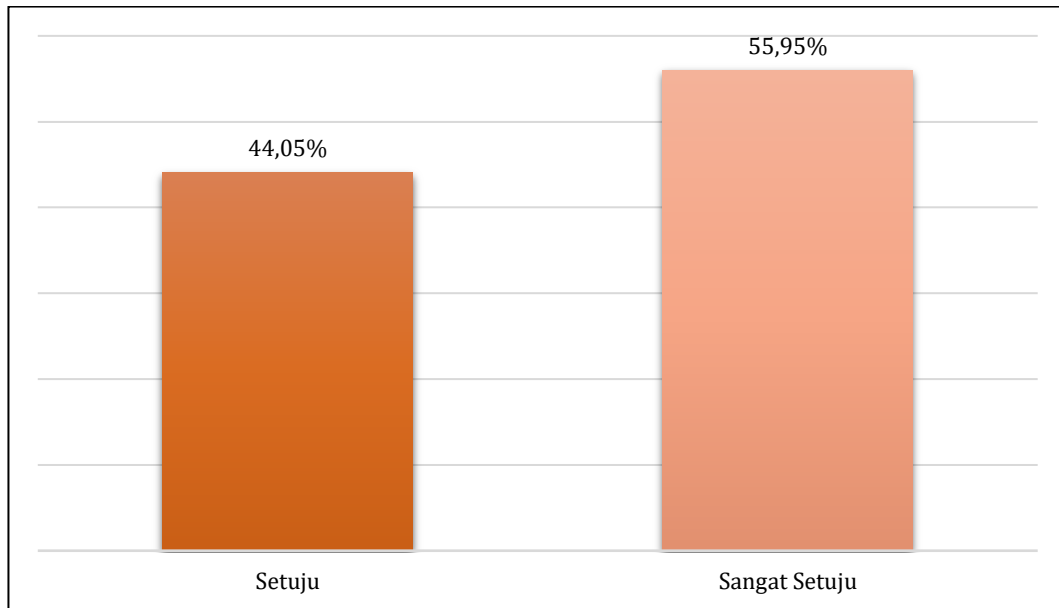


Gambar 5.17 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,95 persen atau sebanyak 47 responden menjawab setuju dan sebesar 44,05 persen atau sebanyak 37 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan dalam memberikan pelayanan telah sigap, cepat, terampil, cermat, dan teliti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas Pelayanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan dalam melayani sudah baik.

7. Perilaku Pelaksana

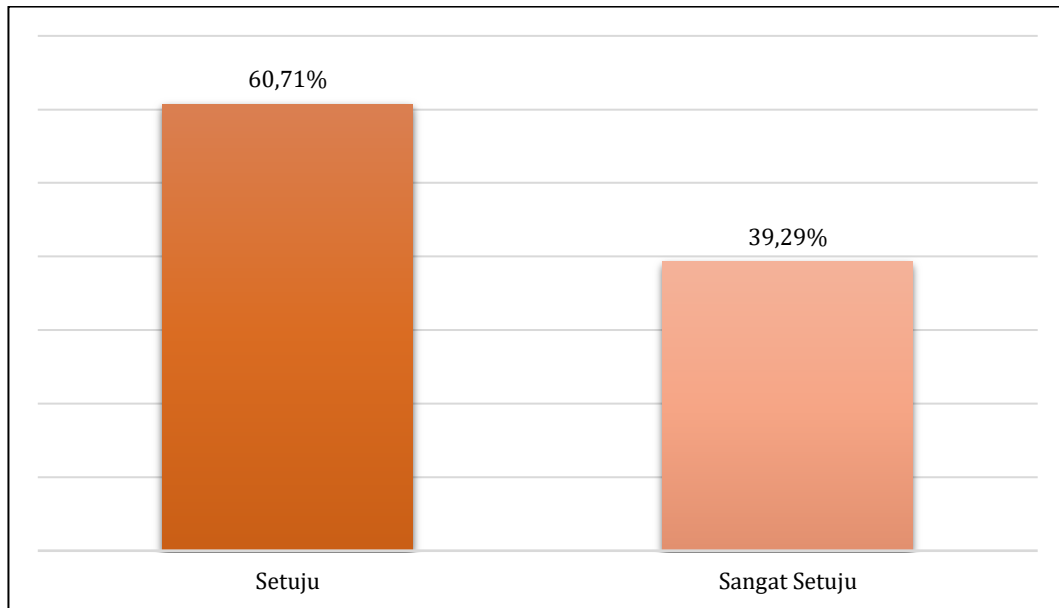


Gambar 5.18 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 55,95 persen atau sebanyak 47 responden menjawab sangat setuju dan sebesar 44,05 persen atau sebanyak 37 responden menjawab setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan sudah sangat baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

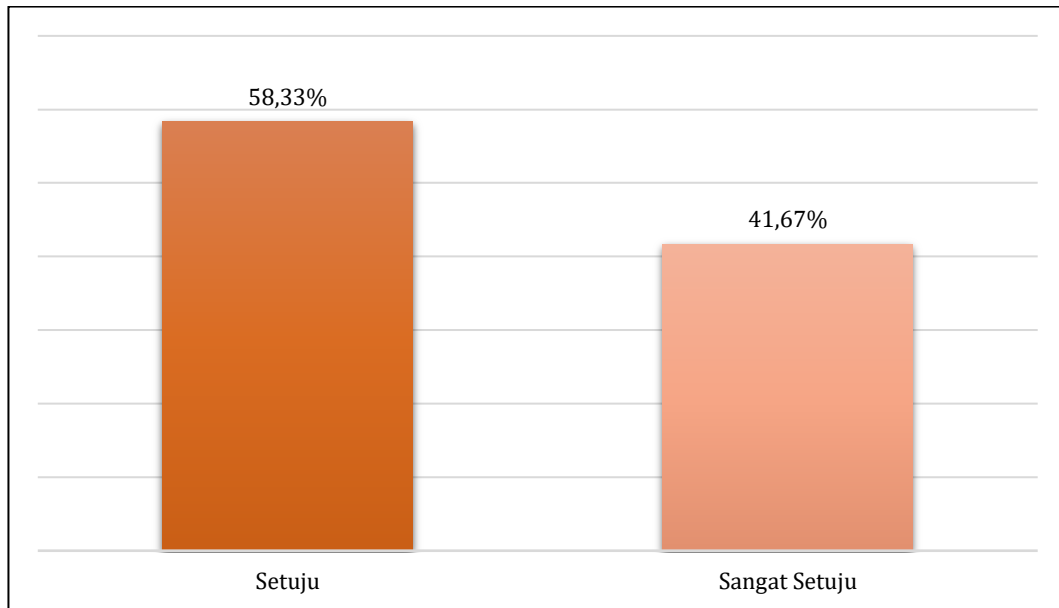


Gambar 5.19 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 60,71 persen atau sebanyak 51 responden menjawab setuju dan sebesar 39,29 persen atau sebanyak 33 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan Kota Blitar sudah baik.

9. Sarana dan Prasarana



Gambar 5.20 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 58,33 persen atau sebanyak 49 responden menjawab setuju dan sebesar 41,67 persen atau sebanyak 35 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan ruang pelayanan terjaga kebersihannya, ruang pelayanan nyaman, dan keamanan di lingkungan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan.

5.2.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana (KB)

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) 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. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 61 responden.

Tabel 5. 5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bidang Keluarga Berencana Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,25	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,22	B	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,36	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,40	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,29	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	B	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,32	B	Baik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
	Nilai IKM	82,97	B	Baik

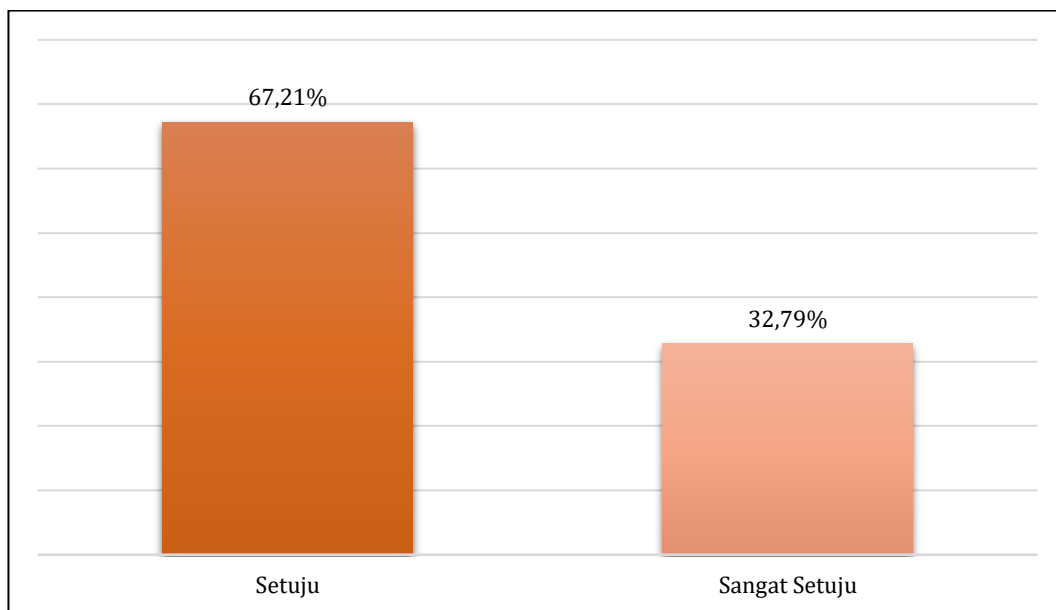
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,97 dengan kategori mutu pelayanan “B” yaitu Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur perilaku pelaksana yaitu sebesar 3,40 dengan mutu pelayanan “Baik”. Hal tersebut berarti petugas Bidang Perlindungan Anak dalam memberikan pelayanan telah bersikap ramah dan sopan. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah waktu pelayanan dengan nilai 3,22. Alasan unsur waktu pelayanan mendapat nilai rendah karena pengadaan kegiatan sosialisasi atau pelatihan masih dirasa kurang oleh masyarakat, dan pelaksanaan jadwal kegiatan sosialisasi atau pelatihan belum terlaksana secara tepat waktu.

Berikut adalah karakteristik dari sembilan unsur layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

1. Persyaratan Pelayanan

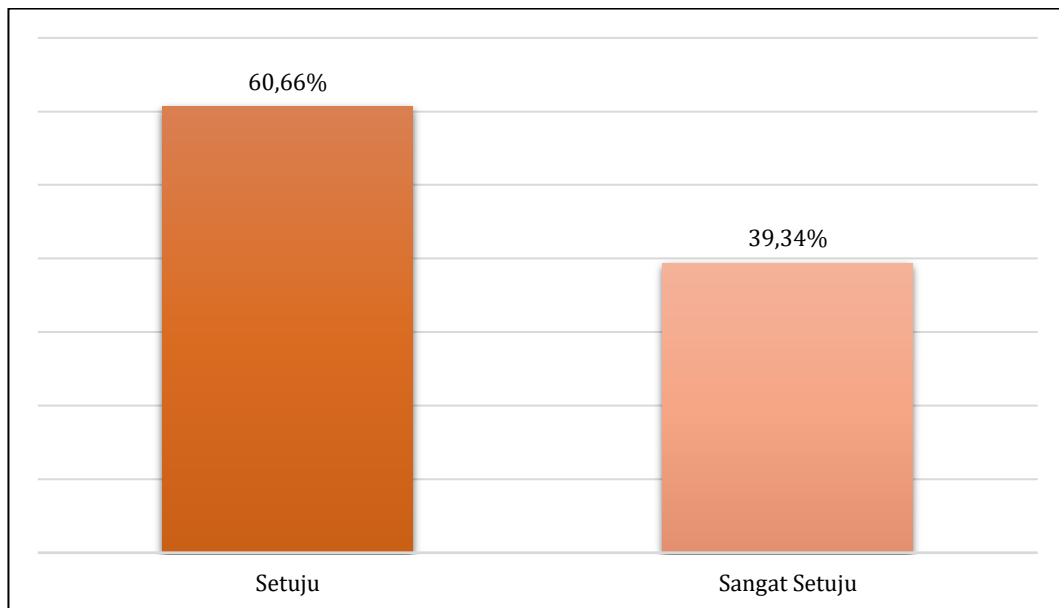


Gambar 5.21 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 67,21 persen atau sebanyak 41 responden menjawab setuju dan sebesar 32,79 persen atau sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan informasi persyaratan layanan Keluarga Berencana (KB) mudah dipahami. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi persyaratan Pelayanan Bidang Keluarga Berencana yang tersedia mudah dipahami.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

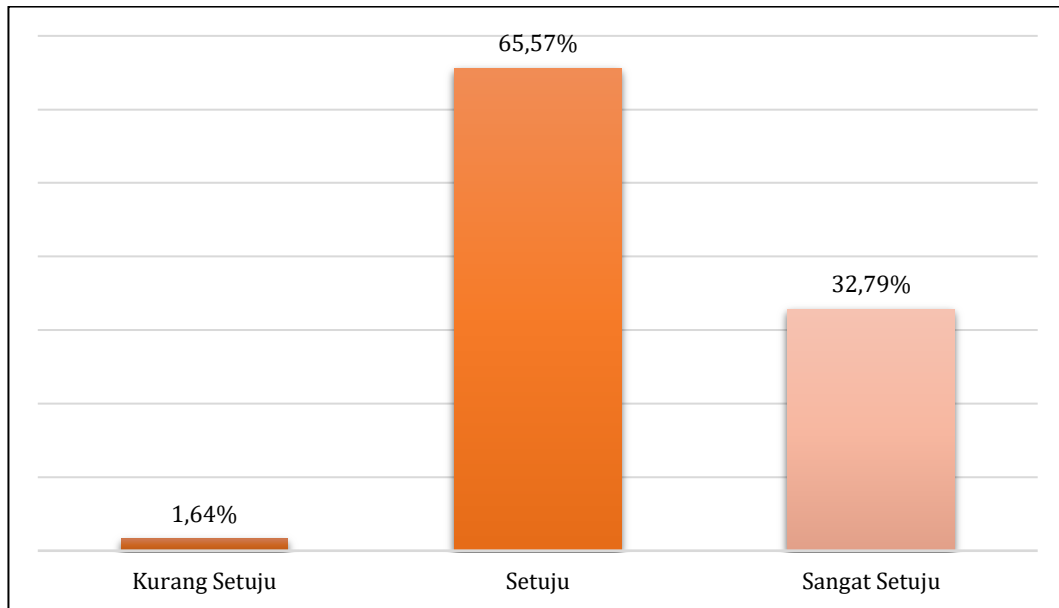


Gambar 5.22 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 60,66 persen atau sebanyak 37 responden menjawab setuju dan sebesar 39,34 persen atau sebanyak 24 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tata cara/alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa tata cara/alur pelayanan yang disediakan Bidang Keluarga Berencana sudah jelas dan mudah untuk dilaksanakan.

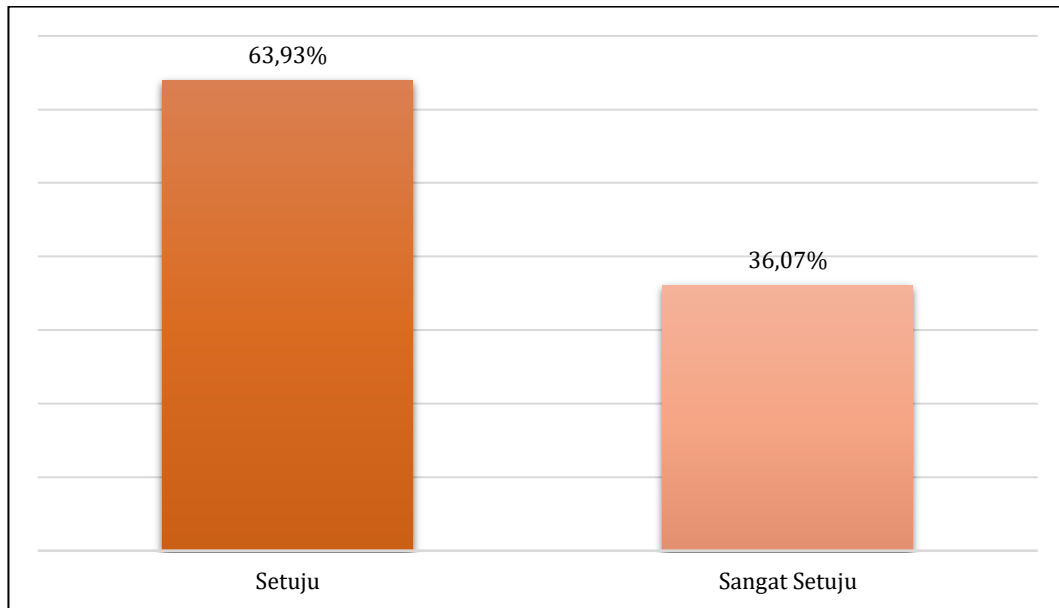
3. Waktu Pelayanan



Gambar 5.23 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan Bidang Keluarga Berencana
Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 65,57 persen atau sebanyak 40 responden menjawab setuju dan sebesar 32,79 persen atau sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan durasi waktu pelayanan telah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Namun masih terdapat responden yang menjawab kurang setuju yaitu sebesar 1,64 persen atau sebanyak 1 responden. Alasan responden menjawab kurang setuju dikarenakan jadwal kegiatan sosialisasi atau pelatihan yang diberikan Bidang Keluarga Berencana masih kurang.

4. Biaya/Tarif Pelayanan

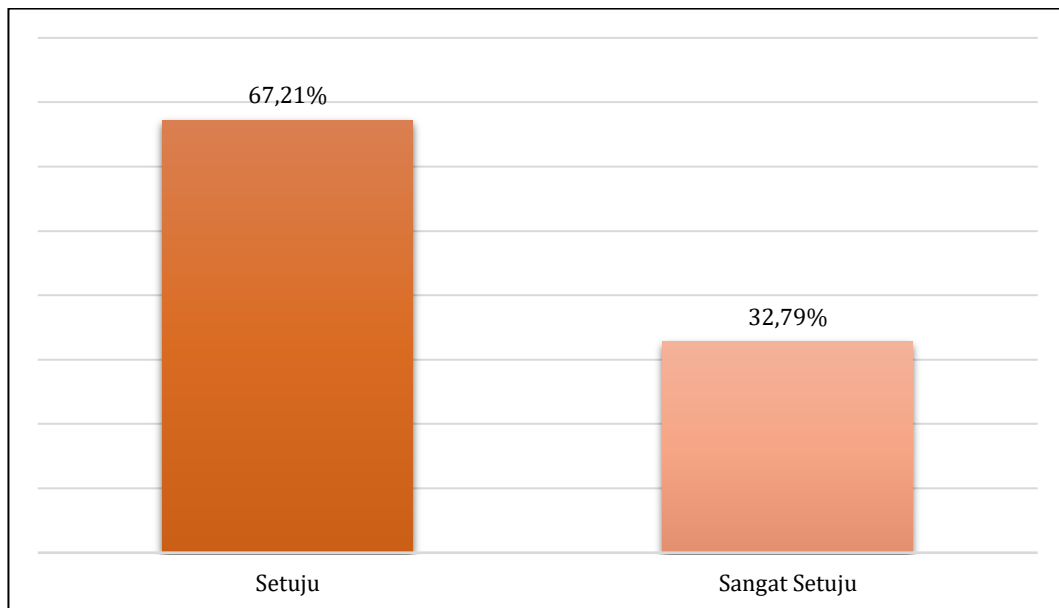


Gambar 5.24 Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 63,93 persen atau sebanyak 39 responden menjawab setuju dan sebesar 36,07 persen atau sebanyak 22 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan proses layanan Bidang Keluarga Berencana tidak dipungut biaya (gratis). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan layanan Bidang Keluarga Berencana tidak memungut biaya (gratis).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

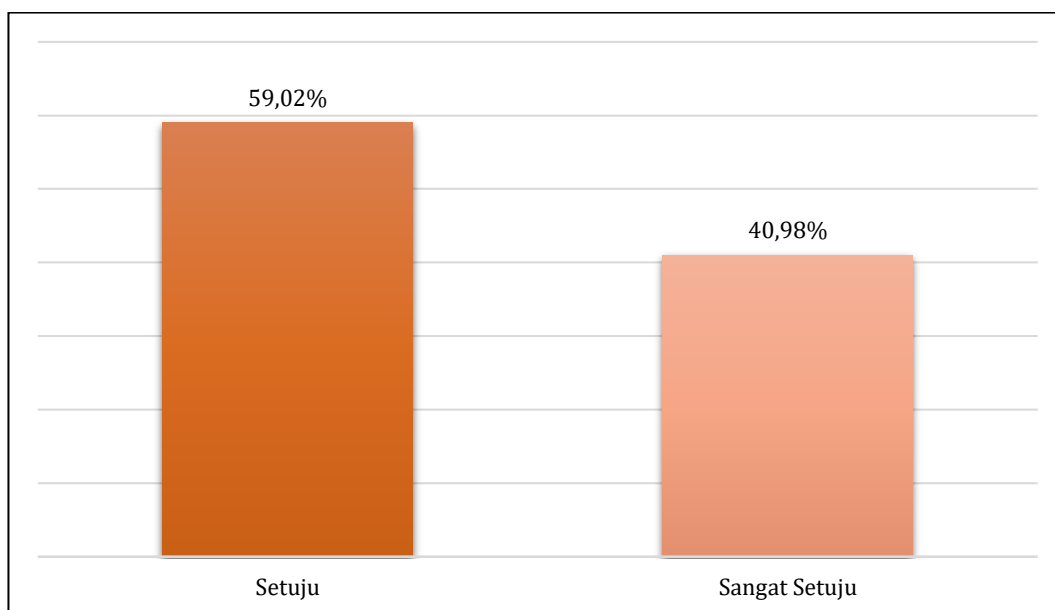


Gambar 5.25 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 67,21 persen atau sebanyak 41 responden menjawab setuju dan sebesar 32,79 persen atau sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa kualitas produk spesifikasi jenis pelayanan Bidang Keluarga Berencana (KB) sudah baik.

6. Kompetensi Pelaksana

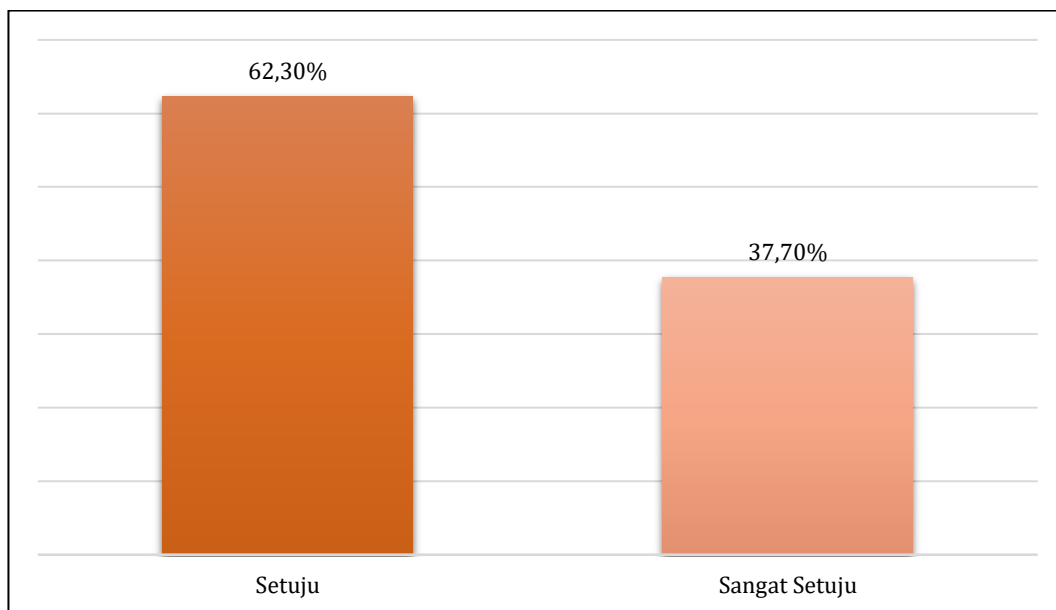


Gambar 5.26 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 59,02 persen atau sebanyak 36 responden menjawab setuju dan sebesar 40,98 persen atau sebanyak 25 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan petugas layanan Bidang Keluarga Berencana dibekali kecakapan dan keterampilan melayani yang mumpuni. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kecakapan dan keterampilan petugas dalam melayani sudah baik.

7. Perilaku Pelaksana

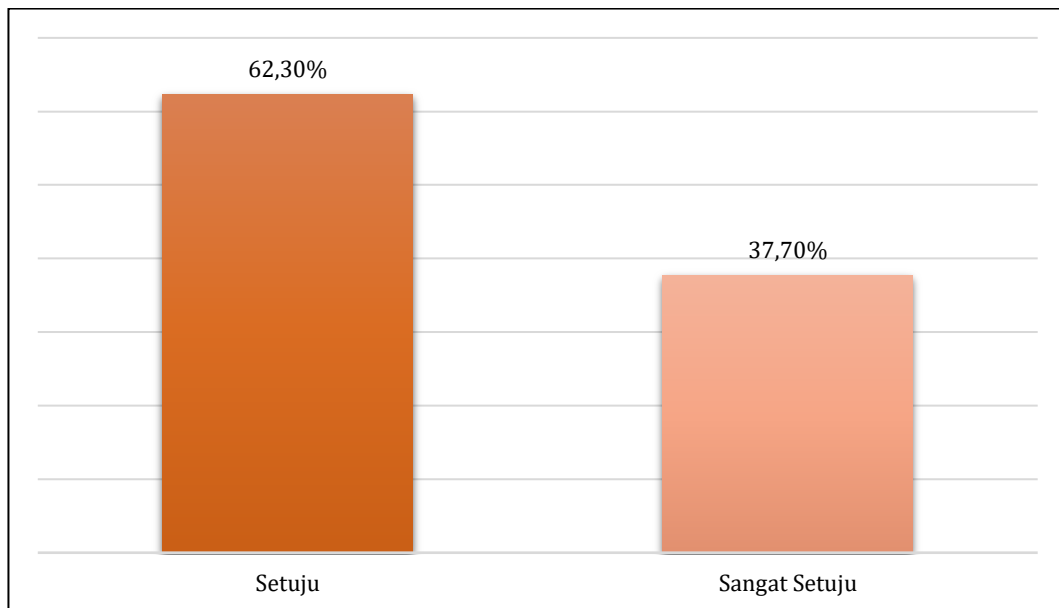


Gambar 5.27 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,30 persen atau sebanyak 28 responden menjawab setuju dan sebesar 37,70 persen atau sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan sikap petugas ramah dan sopan serta adil dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa keramahan, kesopanan, petugas dalam memberikan Layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) Kota Blitar sudah baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

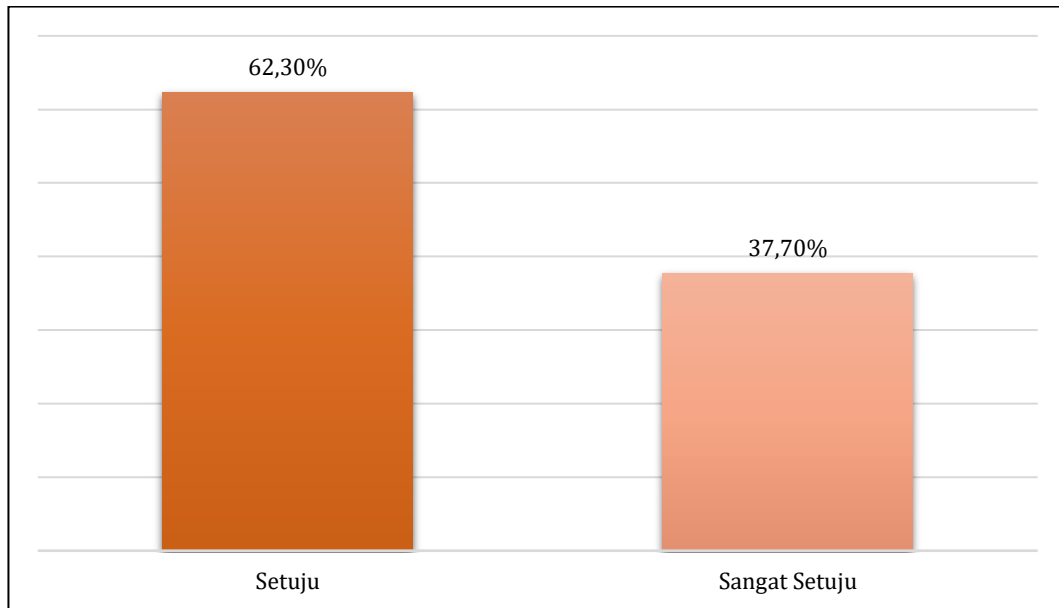


Gambar 5.28 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,30 persen atau sebanyak 38 responden menjawab setuju dan sebesar 37,70 persen atau sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan pengaduan, saran, dan masukan direspon dan ditanggapi secara cepat dan tepat oleh petugas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa penanganan pengaduan, saran, dan masukan telah ditanggapi dengan baik oleh petugas Layanan Bidang Keluarga Berencana.

9. Sarana dan Prasarana



Gambar 5.29 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,30 persen atau sebanyak 38 responden menjawab setuju dan sebesar 37,70 persen atau sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan ruang pelayanan terjaga kebersihannya, ruang pelayanan nyaman, dan keamanan di lingkungan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat setuju dengan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Bidang Keluarga Berencana.

5.3 Analisis GAP terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Nilai indeks kepuasan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar termasuk dalam kategori baik, namun kinerja dari pelayanan perlu terus ditingkatkan agar senantiasa konsisten memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Sebagai salah satu upaya peningkatan kinerja perlu adanya penyusunan prioritas pelayanan kinerja agar dapat diketahui unsur pelayanan mana saja yang perlu diperhatikan untuk perbaikan lebih lanjut. Analisis *GAP* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Untuk lebih jelasnya terkait pembahasan analisis *GAP* pada masing-masing bidang di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar akan dibahas pada subbab 5.3.1 sampai subbab 5.3.3.

5.3.1 Analisis GAP terhadap Bidang Perlindungan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Berikut merupakan analisis *GAP* yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan,

Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

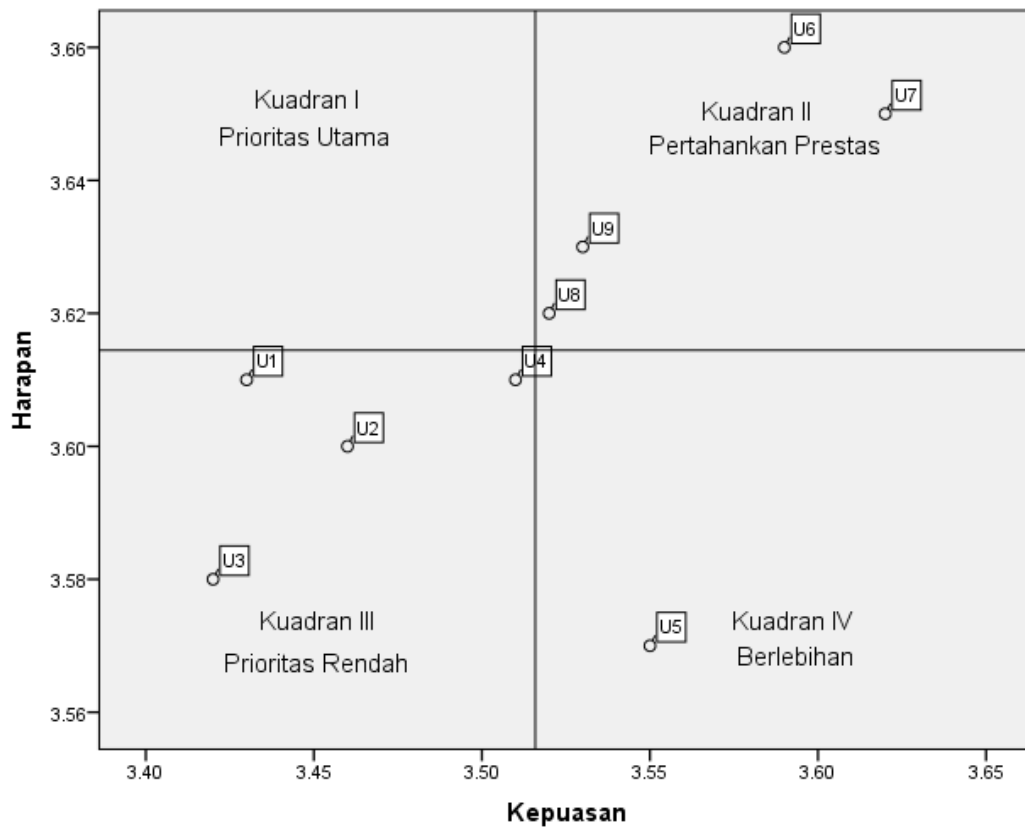
Tabel 5.6 Analisis GAP Layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,43	3,61	-0,17
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	3,60	-0,14
U3	Waktu Pelayanan	3,42	3,58	-0,16
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,51	3,61	-0,11
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,55	3,57	-0,01
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59	3,66	-0,06
U7	Perilaku Pelaksana	3,62	3,65	-0,03
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,52	3,62	-0,10
U9	Sarana dan Prasarana	3,53	3,63	-0,10
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,52	3,61	-0,10
Nilai IKM		87,92	90,36	-2,44

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar bernilai negatif sebesar -2,44 artinya kualitas layanan Bidang Perlindungan Anak (PA) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut



Gambar 5.30 Diagram Kartesius Layanan Bidang Perlindungan Anak

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa tidak terdapat unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan yang terletak pada kuadran I. Hal ini berarti tidak ada unsur yang dianggap penting namun memiliki penilaian yang masih kurang

Pada kuadran II terdapat beberapa unsur yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6); unsur perilaku pelaksana (U7); unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8); unsur sarana dan prasarana (U9) yang

menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan Bidang Perlindungan Anak sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2); unsur waktu pelayanan (U3); tarif/biaya pelayanan (U4) yang memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan pada ke empat unsur tersebut dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan Bidang Perlindungan Anak. Akan tetapi unsur pada kuadran ini perlu diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode berikutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.3.2 Analisis GAP terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan Dinas

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

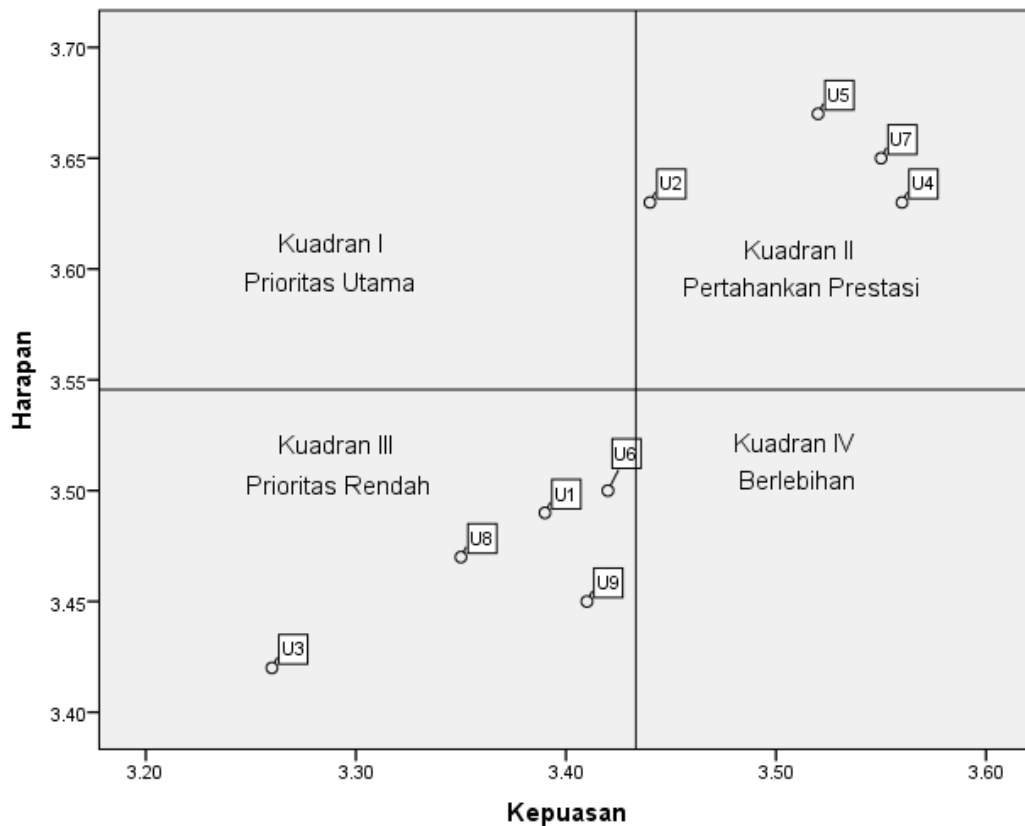
Tabel 5.7 Analisis GAP Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,39	3,49	-0,10
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,44	3,63	-0,19
U3	Waktu Pelayanan	3,26	3,42	-0,16
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,56	3,63	-0,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	3,67	-0,14
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	3,50	-0,09
U7	Perilaku Pelaksana	3,55	3,65	-0,11
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,35	3,47	-0,12
U9	Sarana dan Prasarana	3,41	3,45	-0,04
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,43	3,55	-0,11
Nilai IKM		85,85	88,67	-2,82

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan bernilai negatif sebesar -2,82 artinya kualitas layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut



Gambar 5.31 Diagram Kartesius Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa tidak terdapat unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan yang terletak pada kuadran I. Hal ini berarti tidak ada unsur yang dianggap penting namun memiliki penilaian yang masih kurang.

Pada kuadran II terdapat beberapa unsur yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); unsur tarif/biaya pelayanan (U4); unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur perilaku pelaksana (U7) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan Bidang Pemberdayaan Dan Perlindungan Perempuan sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.

Unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); waktu pelayanan (U3); unsur kompetensi pelaksana (U6); unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8); unsur sarana dan prasarana (U9) yang memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan pada ke dua unsur tersebut dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan Bidang Pemberdayaan Dan Perlindungan Perempuan. Akan tetapi unsur pada kuadran ini perlu diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode berikutnya.

Tidak terdapat unsur yang terletak pada kuadran IV. Hal ini berarti tidak ada unsur yang memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki penilaian/kinerja yang baik.

5.3.3 Analisis GAP terhadap Bidang Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian dari pelayanan yang diterima dan harapan dari layanan Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

Tabel 5.8 Analisis GAP Layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2023

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U1	Persyaratan Pelayanan	3,25	3,39	-0,15

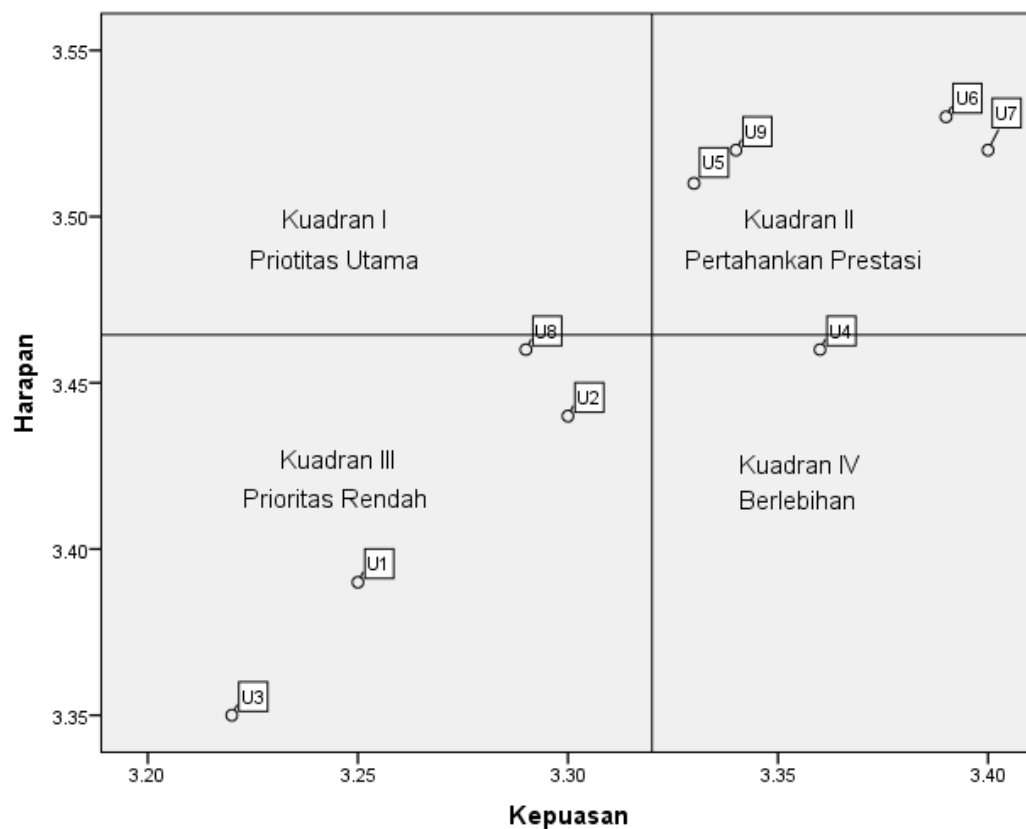


NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		GAP
		PENILAIAN	HARAPAN	
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30	3,44	-0,15
U3	Waktu Pelayanan	3,22	3,35	-0,13
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,36	3,46	-0,10
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	3,51	-0,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,39	3,53	-0,14
U7	Perilaku Pelaksana	3,40	3,52	-0,13
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,29	3,46	-0,17
U9	Sarana dan Prasarana	3,34	3,52	-0,18
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,32	3,47	-0,15
Nilai IKM		82,97	86,65	-3,68

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis GAP pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja/kepuasan terhadap pelayanan dan harapan dari layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) bernilai negatif sebesar -3,68 artinya kualitas layanan Bidang Keluarga Berencana (KB) belum memenuhi seluruh harapan pengguna layanan.

Selain itu, dapat digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut



Gambar 5.32 Diagram Kartesius Layanan Bidang Keluarga Berencana

Sumber: Data survei diolah, 2023

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa tidak terdapat unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan yang terletak pada kuadran I. Hal ini berarti tidak ada unsur yang dianggap penting namun memiliki penilaian yang masih kurang.

Pada kuadran II terdapat beberapa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur kompetensi pelaksana (U6); unsur perilaku pelaksana (U7); unsur sarana dan prasarana (U9) yang menunjukkan bahwa kinerja pada kedua unsur tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna layanan Keluarga Berencana sehingga perlu dipertahankan mutu pelayanannya.



Unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan pelayanan (U1); unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2); unsur waktu pelayanan (U3); unsur penanganan pengaduan saran dan masukan (U8) yang memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan pada ke dua unsur tersebut dinilai kurang baik sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna layanan keluarga berencana Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar. Akan tetapi unsur pada kuadran ini perlu diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode berikutnya.

Unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur tarif/biaya pelayanan (U4). Unsur tersebut memiliki tingkat harapan masyarakat rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

5.4 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,27	B	3,33	B	0,06
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,27	B	3,34	B	0,07
U3	Waktu Pelayanan	3,35	B	3,22	B	-0,13
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,27	B	3,58	A	0,31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	B	3,36	B	0,1
U6	Kompetensi Pelaksana	3,32	B	3,41	B	0,09
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	B	3,48	B	0,07
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,36	B	3,54	A	0,18
U9	Sarana dan Prasarana	3,39	B	3,36	B	-0,03
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,32	B	3,40	B	0,08
	Nilai IKM	83,10	B	85,06	B	1,96

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 83,10 dengan nilai rata-rata sebesar 3,32, kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 85,06 dengan nilai rata-rata sebesar 3,40 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian

Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun pada tahun 2023 adalah sebesar 1,96.

5.4.1 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak pada Tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Perlindungan Anak pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,31	B	3,43	B	0,12
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	B	3,46	B	0,04
U3	Waktu Pelayanan	3,65	A	3,42	B	-0,23
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,58	A	3,51	B	-0,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	B	3,55	A	0,17
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	B	3,60	A	0,22
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	A	3,62	A	0,04
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,77	A	3,52	B	-0,25
U9	Sarana dan Prasarana	3,51	B	3,53	A	0,02
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,51	B	3,52	B	0,01
Nilai IKM		87,75	B	87,92	B	0,17

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga

Berencana Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 87,75 dengan nilai rata-rata sebesar 3,51, kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 87,92 dengan nilai rata-rata sebesar 3,52 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Perlindungan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun pada tahun 2023 adalah sebesar 0,17.

5.4.2 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan pada Tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (P3) pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,45	B	3,39	B	-0,06
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	B	3,44	B	0,1
U3	Waktu Pelayanan	3,31	B	3,26	B	-0,05
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,43	B	3,56	A	0,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46	B	3,51	B	0,05

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41	B	3,43	B	0,02
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	B	3,55	A	-0,03
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,40	B	3,35	B	-0,05
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	B	3,41	B	0,08
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,41	B	3,43	B	0,02
Nilai IKM		85,30	B	85,85	B	0,55

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 85,30 dengan nilai rata-rata sebesar 3,41, kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 85,85 dengan nilai rata-rata sebesar 3,43 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun pada tahun 2023 adalah sebesar 0,55.

5.4.3 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana pada Tahun 2022 dan 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Keluarga Berencana pada tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun 2022 dan 2023

NO	UNSUR	Nilai IKM				
		2022	MUTU PELAYANAN	2023	MUTU PELAYANAN	GAP
U1	Persyaratan Pelayanan	3,24	B	3,25	B	0,01
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,25	B	3,3	B	0,05
U3	Waktu Pelayanan	3,34	B	3,22	B	-0,12
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,23	B	3,36	B	0,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	B	3,33	B	0,11
U6	Kompetensi Pelaksana	3,3	B	3,39	B	0,09
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	B	3,4	B	0,03
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,33	B	3,29	B	-0,04
U9	Sarana dan Prasarana	3,39	B	3,34	B	-0,05
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	3,30	B	3,32	B	0,02
	Nilai IKM	82,44	B	82,97	B	0,53

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 82,44 dengan nilai rata-rata sebesar 3,30, kemudian pada tahun 2023, nilai Indeks Kepuasan



Masyarakat naik menjadi 82,97 dengan nilai rata-rata sebesar 3,32 dengan mutu pelayanan “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bidang Keluarga Berencana pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar Tahun pada tahun 2023 adalah sebesar 0,53.



BAB VI

PENUTUP

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar tahun 2023 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar berdasarkan masing-masing layanan secara terperinci sebagai berikut.

Tabel 6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Masing-Masing Layanan yang Diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar

Layanan	Nilai IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Dinas Pemberdayaan perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	85,06	B	Baik
Bidang Perlindungan Anak	87,92	B	Baik
Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan	85,85	B	Baik
Bidang Keluarga Berencana	82,97	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2023

2. **Layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar**

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar pada tahun 2023 dengan jumlah

sampel sebanyak 384 responden didapatkan nilai IKM sebesar **85,06** yang menunjukkan kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar termasuk kategori **baik**.

- b) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai IKM layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar mengalami peningkatan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,10 dengan nilai rata-rata 3,32, maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,06 dengan nilai rata-rata 3,40 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar pada tahun 2023 adalah 1,96.

3. Layanan Bidang Perlindungan Anak

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Bidang Perlindungan Anak pada tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden didapatkan nilai IKM sebesar **87,92** yang menunjukkan kinerja pada Layanan Bidang Perlindungan Anak termasuk kategori **baik**.
- b) Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Bidang Perlindungan Anak kali ini semua unsur memperoleh

penilaian yang baik sehingga tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan.

- c) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai IKM layanan Bidang Perlindungan Anak mengalami peningkatan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,75 dengan nilai rata-rata 3,51, maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,92 dengan nilai rata-rata 3,52 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Perlindungan Anak pada tahun 2023 adalah 0,17.

4. Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan pada tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 84 responden didapatkan nilai IKM sebesar **85,85** yang menunjukkan kinerja pada Layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan termasuk kategori **baik**.
- b) Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan kali ini semua unsur memperoleh penilaian yang baik sehingga tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan.
- c) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai IKM layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan mengalami

peningkatan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,30 dengan nilai rata-rata 3,41, maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,85 dengan nilai rata-rata 3,43 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan pada tahun 2023 adalah 0,55.

5. Layanan Bidang Keluarga Berencana

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Bidang Keluarga Berencana pada tahun 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 61 responden didapatkan nilai IKM sebesar **82,97** yang menunjukkan kinerja pada Layanan Bidang Keluarga Berencana termasuk kategori **baik**.
- b) Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Bidang Perlindungan Anak kali ini semua unsur memperoleh penilaian yang baik sehingga tidak ada unsur yang menjadi prioritas utama perbaikan.
- c) Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai IKM layanan Bidang Keluarga Berencana mengalami peningkatan. Pada tahun 2022, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,44 dengan nilai rata-rata 3,30, maka pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,97 dengan nilai rata-rata 3,32 dengan mutu pelayanan B “Baik”. Sehingga besar kenaikan Indeks Kepuasan

Masyarakat terhadap layanan Bidang Keluarga Berencana pada tahun 2023 adalah 0,53.

6.2 Rekomendasi

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar, beberapa masukan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu mempertimbangkan untuk melakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar secara berkala, juga sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu melakukan *update*/pembaharuan konten baik berita, informasi, agenda terbaru, pengumuman dan sebagainya di media sosial, situs web resmi, dan

papan pengumuman Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.

3. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan frekuensi kegiatan sosialisasi atau pelatihan kepada anak, guru, perempuan, dan keluarga di Kota Blitar.
4. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu menyebarluaskan informasi terkait persyaratan dan alur/prosedur untuk mendapatkan pelayanan, waktu pelayanan serta tarif/biaya baik secara langsung maupun melalui media sosial.
5. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan frekuensi kegiatan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) secara rutin kepada petugas pelayanan Bidang Perlindungan Anak, Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan, dan Bidang Keluarga Berencana untuk mengembangkan keterampilan dan etos kerja petugas, serta sikap layanan dan disiplin kerja.
6. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu mengajarkan petugas cara berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan

masyarakat. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan membantu mengatasi keluhan, menjelaskan kebijakan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan melalui pelatihan-pelatihan terstruktur.

7. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu mempertimbangkan untuk menyediakan kotak saran/kotak suara untuk menampung pendapat peserta yang hadir di kegiatan sosialisasi/pelatihan sehingga peserta dapat menyalurkan aspirasi.
8. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu lebih menyebarluaskan informasi mengenai edukasi untuk perempuan, anak, guru, dan keluarga baik melalui media cetak/leaflet yang ditempel ataupun melalui media sosial.
9. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan frekuensi kegiatan sosialisasi anti bullying secara rutin kepada anak-anak sebagai upaya mencegah tindakan bullying di sekolah.
10. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dan saran yang masuk,



menetapkan waktu maksimal respon sesuai SOP setiap masukan diberikan perhatian serta tanggapan.

11. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu memberikan transparansi terhadap bagaimana keluhan dan saran ditangani yaitu dengan memberikan informasi langkah-langkah yang telah diambil dan hasilnya kepada masyarakat melalui sosial media ataupun website Dinas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar.
12. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar perlu mempertimbangkan untuk melakukan inovasi berupa pusat layanan berbasis *online*, bisa dari aplikasi atau layanan via Whatsapp yang dapat memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi, melapor atau melakukan pengaduan sehingga tidak harus di tempat, melainkan bisa melalui sarana *online*.

DAFTAR PUSTAKA

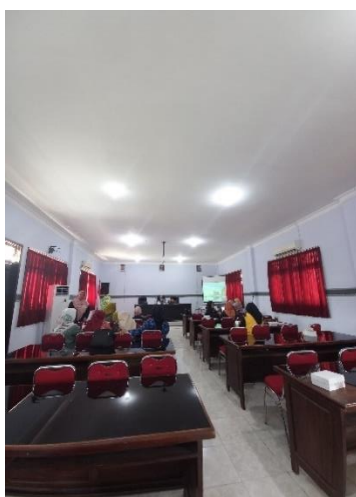
- Afandi. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung.
- BPS. (2023). *Kota Blitar Dalam Angka Tahun 2023*. Kota Blitar: BPS.
- BPS Kota Blitar. (2023). *Kota Blitar Dalam Angka 2023*. Kota Blitar: Badan Pusat Statistik Kota Blitar.
- Kota Blitar. (2021-2026). *RPJMD Kota Blitar*. Kota Blitar: Bappeda Kota Blitar.
- Laksana, F. (2017). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: PMJ.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- RPJMD Kota Blitar. (2021-2026). *RPJMD Kota Blitar*. Kota Blitar: Bappeda Kota Blitar.
- Sinambela. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Kutai Kartanegara.
- Wahyuni. (2014). Hämtat från <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Retrieved 06 11, 2021, from <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Ismaya, N., Mustafa, L. O., & Jopang. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.
- AG. Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BLITAR

















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

Jl. DR. Sutomo No. 50, Sananwetan, Kec. Sananwetan,
Kota Blitar, Jawa Timur 66137