



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK,
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai penyelenggara pelayanan publik, dalam pelaksanaannya terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. Berbagai terobosan dan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*), serta perbaikan dalam pelayanan publik senantiasa selalu dilaksanakan guna meningkatkan kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan publik ini berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik, dimana tingkat kepuasan masyarakat ini dapat diketahui melalui pengukuran terhadap unsur-unsur pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik, senantiasa menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan dengan tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022, diharapkan dapat menghasilkan data atau informasi mengenai tingkat persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan, baik itu kelemahan, kekurangan dan masalah yang ada di pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022, kami sadari masih belum sempurna dan masih memerlukan perbaikan-perbaikan kedepannya. Oleh karena itu, masukan-masukan baik itu saran maupun kritik yang membangun senantiasa kami terima dengan tangan terbuka. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukan.

Pangkalpinang, Januari 2023
KEPALA DINAS



Dr. ASYRAF SURYADIN, M.Pd
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19660504 199512 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Sasaran	3
E. Ruang Lingkup	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II PELAKSANAAN SURVEY	6
A. Menyusun Instrumen Survei.....	6
B. Penetapan Jumlah Responden.....	6
C. Teknis Survei	7
BAB III ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	9
A. Profil Responden	9
1. Jenis Kelamin	9
2. Usia Responden.....	10
3. Tingkat Pendidikan Responden	11
4. Jenis Pekerjaan Responden	12
5. Jenis Layanan yang Diterima oleh Responden.....	13
B. Persepsi Masyarakat terhadap Unsur Pelayanan	14
1. Persyaratan Pelayanan	14
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	15
3. Waktu Penyelesaian	16
4. Biaya/Tarif	17
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18
6. Kompetensi Pelaksana	18
7. Perilaku Pelaksana	19
8. Sarana dan Prasarana	20
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20
BAB IV PENUTUP	22
A. Kesimpulan	22
B. Saran.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat yang dilakukan dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah membentuk organisasi-organisasi publik dengan fungsi dan tujuan masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai salah satu organisasi publik, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan untuk dilaksanakannya evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperlihatkan perbaikan prosedur dan penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Dalam upaya evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, dibutuhkan umpan balik dari pengguna pelayanan publik yang dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Terkait hal tersebut, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik¹. Responden pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 terdiri dari unsur masyarakat dan Pegawai yang pernah menerima pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pelaksanaan survei dengan 9 unsur pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik. Dengan diadakannya survei ini, diharapkan dapat

1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

mendorong motivasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, terdorongnya inovasi penyelenggaraan pelayanan publik, meningkatkan partisipasi serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
2. Undang-Undang Nomor 56 Tahun 2001 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4124);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 442);

9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 Nomor 13 Seri D).

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mengukur secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik secara berkesinambungan.

D. Sasaran

Sasaran dalam kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat yaitu :

1. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
2. Meningkatnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; dan
3. Terdorongnya inovasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

E. Ruang Lingkup

Lingkup pelayanan yang dijadikan objek survei yaitu, tetapi tidak terbatas pada :

1. Pembinaan dan pendampingan Pengarustamaan Gender
2. Fasilitasi Pemberdayaan Perempuan melalui Sekolah Perempuan "Sekuntum Melati"
3. Pembinaan pelaku Industri Rumahan
4. Pendampingan Anugerah Parahita Ekapraya (APE)
5. Pendampingan Partisipasi Publik Untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (PUSPA)
6. Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)
7. Pembinaan dan Pendampingan terkait Kabupaten Layak Anak (KLA)
8. Pembinaan Forum Anak Daerah
9. Layanan Kerjasama Pemanfaatan Kartu Identitas Anak (KIA)
10. Layanan Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan
11. Layanan Permintaan Data Kependudukan
12. Layanan Penyediaan Data Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
13. Lainnya

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan 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. 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)

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

A. Menyusun Instrumen Survei

Instrumen survei menggunakan kuisisioner (kuisisioner terlampir). Adapun bagian kuisisioner secara umum terbagi dalam :

1. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan Identitas Responden/Profil, yang berisikan tentang jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.

2. Bagian Kedua

Pada bagian kedua ini memuat tentang kualitas pelayanan publik yang berisi tentang jawaban/pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu :

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

B. Penetapan Jumlah Responden

Jumlah responden sebanyak **75 orang**. Jumlah tersebut merupakan responden yang pernah menerima pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung selama Tahun 2022.

C. Teknis Survei

Dalam melakukan survei ini menggunakan teknik survei menggunakan kuisisioner yang dilakukan secara *online (e-survey)* dengan menggunakan fasilitas google form melalui link: <https://forms.gle/ehg549Agfb3v68kq9>.

Kuisisioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat. Nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

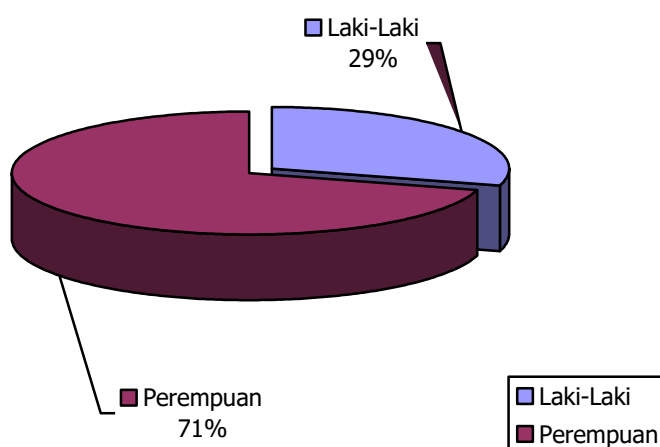
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022, melalui *e-survey* dengan menggunakan fasilitas *google formulir* terhadap 75 responden, maka dapat digambarkan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan utama dan tingkat pendidikan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut :

1. Jenis Kelamin

Gambar 3.1
Jenis Kelamin Responden



Gambar di atas menunjukkan, dari 75 responden yang menjawab kuisisioner, sebanyak 53 orang atau **71%** dari total responden merupakan perempuan dan 22 orang adalah laki-laki atau **29%** dari total responden.

Tabel 3.1.
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

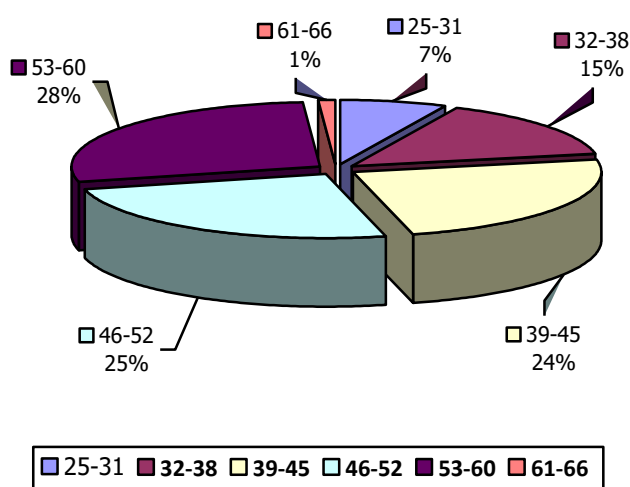
Laki-Laki	Perempuan	Total
22	53	75

Total responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2022 di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 sebanyak 75 orang dan terdapat kecenderungan bahwa penerima layanan didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

2. Usia Responden

Penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung didominasi oleh kelompok usia 53-60 tahun sebanyak 28%.

Gambar 3.2
Usia Responden berdasarkan Kelompok Umur



Tabel 3.2.
Usia Responden berdasarkan Kelompok Umur

25-31	32-38	39-45	46-52	53-60	61-66	Total
5	11	18	19	21	1	75

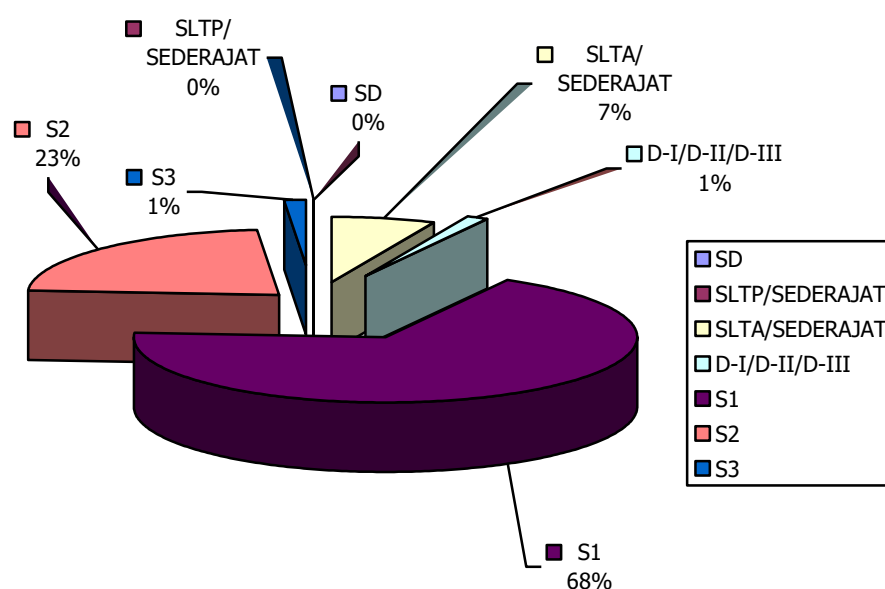
Secara rinci gambaran sebaran usia responden SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 dapat dilihat pada gambar dan tabel di atas. Jumlah responden berdasarkan kelompok umur 25-31 tahun sebanyak 5 orang atau 7%, kelompok 32-38 tahun sebanyak 11 orang atau 15%, kelompok 39-45 tahun sebanyak 18

orang atau 24%, kelompok 46-52 tahun sebanyak 19 orang atau 25%, kelompok 53-60 tahun sebanyak 21 orang atau 28%, dan kelompok 61-66 tahun sebanyak 1 orang atau 1%.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Penerima layanan selanjutnya dilihat dari masing-masing jenjang pendidikan meliputi jenjang pendidikan SD, jenjang SLTP/Sederajat, jenjang SLTA/Sederajat, jenjang D-I/D-II-/D-III, jenjang Sarjana (S-1), jenjang Pascasarjana (S-2), dan jenjang S3. Secara lebih rinci data pendidikan responden penerima layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 3.3
Tingkat Pendidikan Responden



Berdasarkan diagram di atas, dari 75 responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh jenjang pendidikan S1 sebesar 68%, jenjang S2 sebesar 23%, jenjang SLTA/ sederajat sebesar 7%, jenjang D-I/D-II-/D-III sebesar 1%, dan S3 sebesar 1% sedangkan untuk jenjang SLTP/ sederajat dan SD tidak ada responden. Apabila secara keseluruhan dijumlah akan menjadi 100% dengan total keseluruhan responden sebanyak 75 orang. Secara lebih detail, data terkait tingkat pendidikan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 akan diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3.

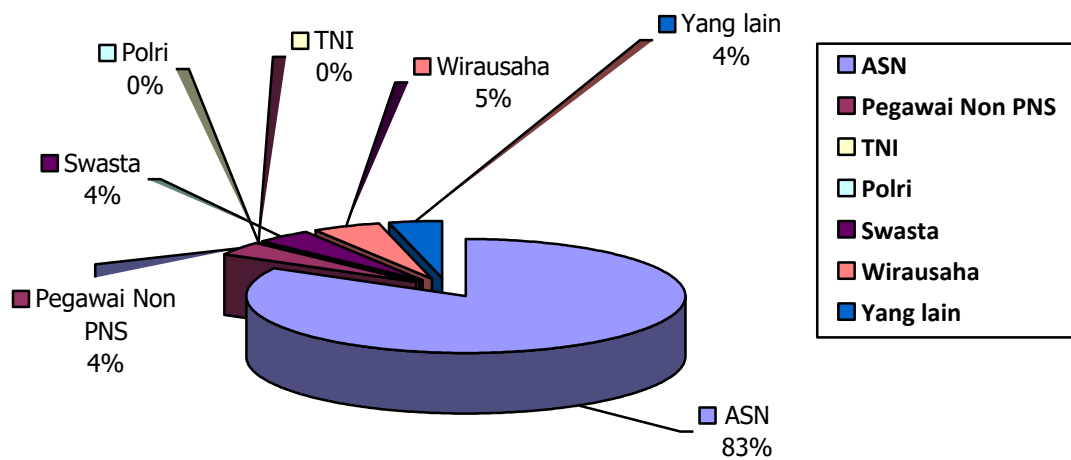
Data Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

SD	SLTP/ Sederajat	SLTA/ Sederajat	D-I/D-II/D-DIII	S1	S2	S3	Total
0	0	5	1	51	17	1	75

4. Jenis Pekerjaan Responden

Gambar 3.4.

Jenis Pekerjaan Responden



Pekerjaan responden pada survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 didominasi oleh responden dari kalangan ASN sebanyak 62 responden atau 83%, untuk kalangan Wirausaha 5% atau 4 responden, Pegawai Non PNS, Pegawai Swasta dan yang lainnya masing-masing sebanyak 4% atau 3 responden, sedangkan untuk kalangan TNI dan POLRI tidak memiliki responden.

Tabel 3.4.

Data Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

ASN	Pegawai Non PNS	TNI	Polri	Swasta	Wirausaha	Yang Lain	Total
62	3	0	0	3	4	3	75

5. Jenis Layanan yang Diterima oleh Responden

Tabel 3.5.

Data Responden berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima

No.	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1.	Pembinaan dan pendampingan Pengarustamaan Gender	7	9,33%
2.	Fasilitasi Pemberdayaan Perempuan melalui Sekolah Perempuan "Sekuntum Melati"	7	9,33%
3.	Pembinaan pelaku Industri Rumahan	2	2,67%
4.	Pendampingan Anugerah Parahita Ekapraya (APE)	2	2,67%
5.	Pendampingan Partisipasi Publik Untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (PUSPA)	4	5,33%
6.	Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)	1	1,33%
7.	Pembinaan dan Pendampingan terkait Kabupaten Layak Anak (KLA)	5	6,67%
8.	Pembinaan Forum Anak Daerah	2	2,67%
9.	Layanan Kerjasama Pemanfaatan Kartu Identitas Anak	5	6,67%
10.	Layanan Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan	8	10,67%
11.	Layanan Permintaan Data Kependudukan	6	8,00%
12.	Penyediaan Data Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	18	24,00%
13.	Yang Lain	8	10,67%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa beberapa jenis pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 didominasi oleh responden yang berkaitan dengan Layanan Penyediaan Data Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Untuk pertanyaan jenis pelayanan yang diterima, responden dapat menjawab lebih dari satu jawaban sesuai dengan pelayanan yang diterima.

B. Persepsi Masyarakat terhadap Unsur Pelayanan

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dinilai dan kesembilan unsur tersebut meliputi 1) Persyaratan Pelayanan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Sarana dan Prasarana; serta 9) Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan. Dari kesembilan unsur tersebut, persepsi masyarakat terhadap layanan di lihat melalui uraian di bawah ini:

1. Persyaratan Pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan merupakan unsur dasar yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif dalam penyediaan sebuah layanan. Idealnya untuk mewujudkan pelayanan yang prima, pemberi layanan harus mampu merinci persyaratan dengan detail dan mudah dipenuhi oleh masyarakat. Terdapat 66.67% responden atau 50 dari total keseluruhan responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta dan disediakan. Berikutnya, terdapat 33.33% responden atau 25 dari total keseluruhan responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 sudah sangat sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta dan disediakan. Secara lebih rinci, dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3.6.

Kesesuaian Unsur Persyaratan Pelayanan

	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Total
	0	0	50	25	75
Persentase	0%	0%	66.67%	33.33%	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 berada dalam kategori sesuai dan sangat sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa unsur persyaratan pelayanan telah dipenuhi dengan baik.

Meskipun belum seluruh responden menjawab sangat sesuai, akan tetapi dengan tidak adanya responden yang menjawab kurang sesuai maupun tidak sesuai, maka dapat juga diartikan bahwa para penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah merasa puas terhadap unsur persyaratan pelayanan yang ada.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur kedua dalam survei kepuasan masyarakat memberi penekanan kepada tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan yang termasuk juga proses pengaduan. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dilihat dari tingkat kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022. Secara lebih spesifik, pendapat responden mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan dimuat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.7.
Kemudahan Prosedur Pelayanan

	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	Total
	0	0	47	28	75
Persentase	0%	0%	62.67%	37.33%	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa responden survei kepuasan masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mudah secara prosedural, karena pendapat tersebut mampu mendominasi keseluruhan jawaban dari responden dengan presentase angka sebesar 62.67%, sedangkan 37.33% responden menjawab sangat mudah.

3. Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Unsur ini menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan khususnya di era digital seperti sekarang. Seiring berkembangnya zaman, pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat. Tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan instan harus direspon melalui peningkatan kecepatan waktu penyelesaian setiap layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, sebanyak 68% responden menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah masuk dalam kategori yang cepat, bahkan 29,33% responden lainnya menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat. Hanya saja masih ada sebanyak 2.67% responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat.

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 3.8.

Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat	Total
	0	2	51	22	75
Persentase	0%	2.67%	68.00%	29.33%	100%

Unsur waktu penyelesaian merupakan tolok ukur untuk melihat kecepatan pelayanan. Untuk mewujudkan kecepatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu memenuhi target waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, peranan kecepatan penyelesaian pelayanan sangat penting di era teknologi sekarang ini yang tentu saja menuntut pelayanan yang instan, cepat, dan tepat.

4. Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat. Unsur biaya/tarif ini diukur melalui tingkat kewajaran ongkos layanan yang dikenakan penerima layanan oleh penyelenggara layanan yang mana hal ini ialah Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tingkat kewajaran layanan mencakup 4 ukuran dalam penilaiannya, yaitu; sangat mahal, cukup mahal, murah, dan gratis.

Dengan mengacu hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022, sejumlah 100% responden menyatakan biaya/tarif gratis. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak dipungut biaya atau gratis. Secara lebih rinci, data responden mengenai unsur biaya/tarif disajikan melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3.9.
Biaya/Tarif Pelayanan

	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis	Total
	0	0	0	75	75
Persentase	0%	0%	0%	100%	100%

Tabel di atas memperlihatkan bahwa unsur biaya/tarif layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 memenuhi kriteria yang sangat baik karena 100% penerima layanan menyatakan pelayanan yang diberikan gratis. Pada prinsipnya, pelayanan yang dilakukan **tidak dipungut biaya/gratis**.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur kelima dalam survei kepuasan masyarakat memberi penekanan kepada hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil survei unsur produk spesifikasi jenis layanan, terdapat angka sebesar 62.67% atau 47 responden yang menjawab bahwa produk pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah sesuai dengan hasil layanan yang diterima. Terdapat 37.33% atau 28 responden survei yang merasa produk pelayanan sudah sangat sesuai. Secara rinci, data responden mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.10.
Kesesuaian Produk Layanan

	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Total
	0	0	47	28	75
Persentase	0%	0%	62.67%	37.33%	100%

Berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan responden telah merasa tingkat kesesuaian produk pelayanan yang terdapat di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan hasil yang diberikan sudah sesuai dan sangat sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sumber daya manusia sendiri didefinisikan sebagai akselerator yang tidak tergantung dari efektivitas dan keberlanjutan jangka panjang dalam organisasi manapun.

Dari hasil survei yang telah dilakukan, terdapat sejumlah 68.00% atau 51 responden menyatakan bahwa pelaksana pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah kompeten, dan terdapat 30.67% atau 23 responden yang menyatakan bahwa

kompetensi pelaksana layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah sangat kompeten dalam memberikan pelayanan, dan 1.33% atau 1 responden yang menyatakan bahwa kurang kompeten.

Secara lebih rinci hasil survei unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat sebagai berikut ini:

Tabel 3.11.
Kompetensi / Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten	Total
	0	1	51	23	75
Persentase	0%	1.33%	68.00%	30.67%	100%

7. Perilaku Pelaksana

Kualitas pelayanan ditunjukkan oleh perilaku pelaksana dalam memberikan layanan. Unsur perilaku pelaksana pelayanan dilihat dari sub unsur kesopanan dan keramahan petugas, unsur pemahaman petugas dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan dinilai oleh 50 responden atau 66.67% sudah sopan dan ramah, bahkan 25 responden atau 33.33% respon menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah.

Secara lebih rinci, kepuasan masyarakat terkait unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.12.
Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah	Total
	0	0	50	25	75
Persentase	0%	0%	66.67%	33.33%	100%

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana bukan saja sebagai penunjang layanan publik, namun sebagai untuk untuk peningkatan layanan publik. Ketersediaan sarana prasarana akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kualitas sarana prasarana dinilai sudah baik oleh 51 responden atau sebesar 68.00%, dinilai sangat baik oleh 19 responden atau sebesar 25.33% dan dinilai cukup baik oleh 5 responden atau sebesar 6.67%. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terus melakukan pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana pelayanan publik secara berkala guna meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan penerima layanan.

Secara lebih rinci hasil survei sub unsur kualitas sarana dan prasarana dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.13.

Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
	0	5	51	19	75
Persentase	0%	6.67%	68.00%	25.33%	100%

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada era digitalisasi, kotak saran dirasa kurang efektif dalam menampung pengaduan, saran dan masukan masyarakat penerima layanan. Berdasarkan hasil survei terkait unsur penanganan pengaduan, 63 responden atau sebesar 84.00% menilai bahwa penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik. Sebesar 14.67% atau 11 responden menilai penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal dan sebesar 1.33% atau 1 responden menilai bahwa penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi. Layanan pengaduan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tersedia melalui website ataupun melalui media sosial Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Secara lebih rinci, hasil survei unsur penanganan pengaduan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.14.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik	Total
	0	1	11	63	75
Persentase	0%	1.33%	14.67%	84.00%	100%

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh 75 responden yang menerima pelayanan terkait dengan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan berbagai jenis pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil analisa data, dihasilkan nilai IKM Unit Pelayanan senilai **85,99** berkategori mutu pelayanan **baik**. Penilaian 9 unsur pelayanan menghasilkan rincian sebagai berikut:

1. Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan rata-rata nilai 3,33
2. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan rata-rata nilai 3,37
3. Unsur waktu penyelesaian mendapatkan rata-rata nilai 3,27
4. Unsur biaya/tarif mendapatkan rata-rata nilai 4
5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan rata-rata nilai 3,37
6. Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan rata-rata nilai 3,29
7. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan rata-rata nilai 3,33
8. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan rata-rata nilai 3,19
9. Unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan mendapatkan rata-rata nilai 3,83.

Dari kesembilan unsur diatas dapat ditemukan bahwa unsur yang mendapatkan nilai rata-rata terendah adalah unsur 8 (delapan) yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,19, dan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur 4 (empat) yaitu biaya/tarif dengan nilai 4.

B. Saran

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur kecepatan pelayanan, dan kemampuan petugas pelayanan.
2. Meningkatkan kompetensi petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan teknis kerja.

3. Kegiatan penyusunan SKM kiranya dapat dilakukan setiap tahun sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

**Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
dan Per Unsur Pelayanan**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	2	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	4	4	4	4	4	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	3	4	4	4	4	3	4
31	3	3	2	4	3	3	3	2	2
32	3	3	4	4	3	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	2	4	3	3	3	2	3
35	4	4	4	4	4	4	3	3	4
36	3	3	3	4	4	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	4	4	3	4	4	3	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
53	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	2	3	2	3	
57	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
65	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
68	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
69	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
73	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
74	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NILAI/UNSUR	250	253	245	300	253	247	250	239	287	
NRR/UNSUR	3,33	3,37	3,27	4,00	3,37	3,29	3,33	3,19	3,83	
NRR trtbng/UNSUR	0,37	0,37	0,36	0,44	0,37	0,37	0,37	0,35	0,42	*3,44
IKM UNIT PELAYANAN										**85,99

U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

**)= Jumlah NRR Tertimbang x 25

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00-64,99

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK,
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2022**

NILAI IKM	PENERIMA PELAYANAN
<h1>85.99</h1>	<p>RESPONDEN JUMLAH: 75 RESPONDEN JENIS KELAMIN: L: 22 orang / P: 53 orang PENDIDIKAN: SLTA/SEDRAJAT: 5 orang DI-DII-DIII: 1 orang S1: 51 orang S2: 17 orang S3: 1 orang Periode Survei = Tahun 2022</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP LAYANAN PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA (DP3ACSKB) PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

 dp3acskb@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

* Wajib

Bapak/Ibu yang kami hormati, mohon perkenannya untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di bawah ini untuk keperluan tindak lanjut pemberian pelayanan publik yang kami berikan.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, diucapkan terima kasih.

I. Identitas Pengguna Layanan Publik DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Jenis Kelamin *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan Terakhir *

- SD
- SLTP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D-I/D-II/D-III
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

POLRI

WIRUSAHA

ASN

SWASTA

TNI

Yang lain: _____

Jenis Layanan yang diterima *

Pembinaan dan pendampingan Pengarusutamaan Gender

Pembinaan Forum Anak Daerah (FAD)

Layanan Permintaan Data Kependudukan

Pembinaan pelaku Industri Rumahan

Pendampingan Anugerah Parahita Ekapraya (APE)

Pembinaan dan Pendampingan terkait Kabupaten Layak Anak (KLA)

Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)

Pendampingan Partisipasi Publik Untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (PUSPA)

Penyediaan Data Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Fasilitasi Pemberdayaan Perempuan melalui Sekolah Perempuan "Sekuntum Melati"

Layanan Kerjasama Pemanfaatan Kartu Identitas Anak (KIA)

Layanan Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan

Yang lain: _____

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

Tidak Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tidak Cepat

Kurang Cepat

Cepat

Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

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

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramat

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak Ada
- Ada tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola dengan Baik

Kritik dan Saran untuk Pelayanan Publik DP3ACSKB yang lebih baik *

Jawaban Anda



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

 dp3acskb@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



III. Penutup


Bapak/Ibu yang kami hormati, terima kasih atas perkenannya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Salam sehat,

Segenap Pegawai DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

[Kembali](#)

[Kirim](#)

 Halaman 3 dari 3

[Kosongkan
formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam 199 Atma Luhur Pangkalpinang. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir