



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK,
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
SEMESTER I TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. SK Tim	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tim yang sesuai Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online (e-survey) dengan menggunakan fasilitas google form melalui link: <https://bit.ly/SKMDP3ACSKB2025>. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung dikirim secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Perencanaan/Persiapan	2 Januari 2025 – 31 Januari 2025	18
2.	Pelaksanaan Lapangan/ Pengumpulan Data	3 Februari 2025 – 4 Juli 2025	94
3.	Pengolahan	7 Juli 2025 – 8 Juli 2025	2
4.	Analisis	8 Juli 2025 – 9 Juli 2025	2
5.	Penyajian	9 Juli 2025 – 10 Juli 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 46 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 40 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	40,5%
		PEREMPUAN	25	59,5%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP/Sederajat	0	2,2%
		SLTA/Sederajat	13	31,0%
		DIII	4	9,5%
		S1	21	50,0%
		S2	4	9,5%
3	PEKERJAAN	S3	0	0%
		ASN	13	31,0%
		Pegawai Non PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		Polri	1	2,3%
		Swasta	6	14,3%
		Wirausaha	4	9,5%
Lainnya	18	42,9%		
4	JENIS LAYANAN	Layanan Fasilitas Tamu Dinas	19	Satu orang responden ada yang mengisi lebih dari satu survei jenis layanan
		Layanan Permintaan Data Pembangunan Keluarga, Kependudukan dan Keluarga Berencana	16	

		Layanan Permintaan Data Agregat Kependudukan	12	
		Layanan Permintaan Blanko KTP Elektronik	17	
		Layanan Sekolah Perempuan	14	
		Layanan Permintaan Data dan Informasi tentang Gender dan Anak	14	
		Layanan Pengaduan UPTD PPA Babel	12	
		Layanan Mediasi	9	
		Layanan Pendampingan Korban	11	
		Layanan Penjangkauan Korban	9	

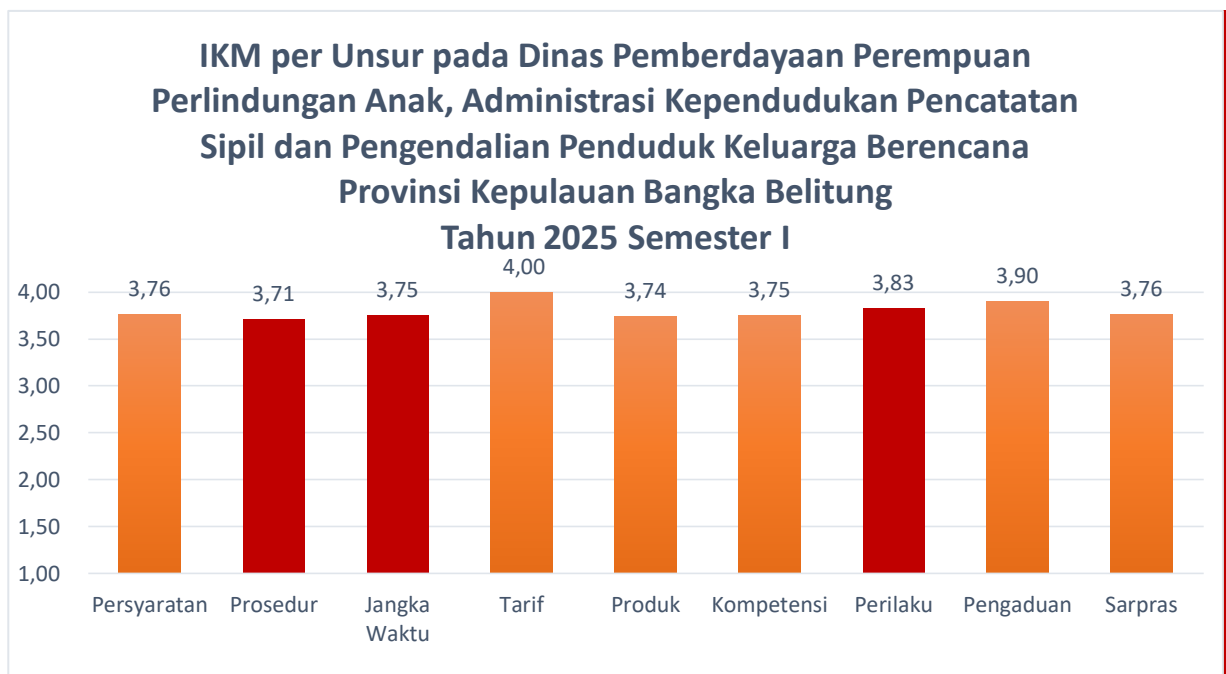
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,76	3,71	3,75	4,0	3,74	3,75	3,83	3,90	3,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,91 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,71. Selanjutnya produk pelayanan yang mendapatkan nilai 3,74 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga jangka waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, tempat pelayanan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,90.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perlu penambahan personil pegawai, sebab dengan banyaknya urusan yang dilaksanakan mengharuskan disamping kompetensi juga jumlah pegawai yang juga memadai”.
- “Tetap berkoordinasi dengan baik dan transparan.”

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

- Masih adanya pengguna layanan yang belum mengetahui atau memahami prosedur dan produk pelayanan yang ada di DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Seharusnya prosedur pelayanan bisa dengan mudah diketahui atau diakses oleh para pengguna layanan.
- Jam pelayanan perlu diperhatikan kembali, terutama pada saat jam istirahat.
- Kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan perlu ditingkatkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

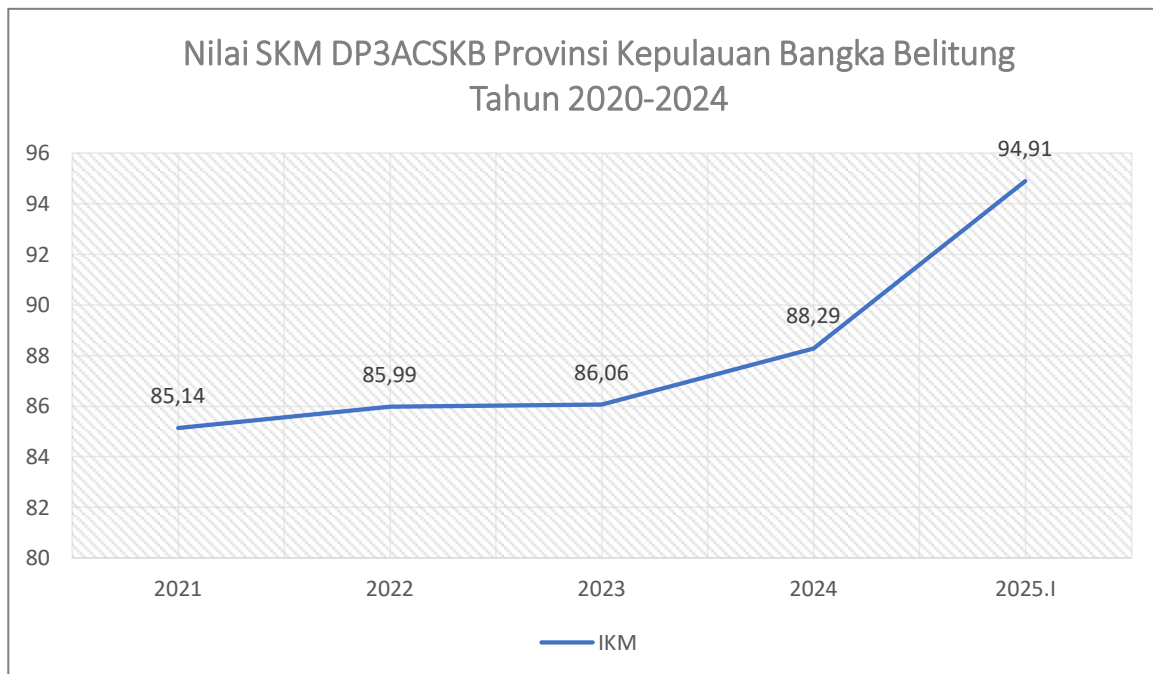
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tim. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Prosedur Pelayanan	Mensosialisasikan melalui petugas atau media yang mudah diakses		√		√	Bidang terkait
2	Produk Pelayanan	Mensosialisasikan melalui petugas atau media yang mudah diakses		√		√	Bidang terkait
3	Waktu Pelayanan	Mensosialisasikan melalui petugas atau media yang mudah diakses		√		√	Bidang terkait
4	Kompetensi Pelaksana	Mengikutsertakan pelaksana dalam pelatihan sesuai dengan bidang tugas			√	√	Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,91. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur pelayanan, produk pelayanan, waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan tempat pelayanan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,90.



Pangkalpinang, Juli 2025
Kepala DP3ACSKB

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner dibuat dalam bentuk *google drive* dan dishare secara online. Berikut merupakan format kuesioner yang dibagikan ke responden:

**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
SEMESTER I TAHUN 2025**

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.

Bapak/Ibu dapat memilih salah satu atau lebih jenis layanan yang pernah diterima dan melewati jenis layanan yang tidak pernah diterima. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, diucapkan terima kasih.

*** Wajib**

I. Identitas Pengguna Layanan Publik DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

1. **Email** :

2. **Nama** :

3. **Jenis Kelamin ***

Laki-Laki

Perempuan

4. **Usia (Tahun) ***

5. **Pendidikan Akhir ***

SD

SLTP/SEDERAJAT

SLTA/SEDERAJAT

D-I/D-II-/D-III

S1

S2

S3

6. **Pekerjaan ***

ASN (PNS)

Pegawai Non PNS

TNI

POLRI

Swasta

Wirausaha

Lainnya

7. **No. HP/WhatsApp ***

8. **Jenis Layanan yang Ada di DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung**

Layanan Fasilitas Tamu Dinas

Layanan Permintaan Data Pembangunan Keluarga, Kependudukan dan KB

Layanan Permintaan Data Agregat Kependudukan

Layanan Permintaan Blanko KTP Elektronik

Layanan Sekolah Perempuan

Layanan Permintaan Data dan Informasi tentang Gender dan Anak

Layanan Pengaduan UPTD PPA Babel

Layanan Mediasi

Layanan Pendampingan Korban

Layanan Penjangkauan Korban

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

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

- 1 = Tidak Sesuai
- 2 = Kurang Sesuai
- 3 = Sesuai
- 4 = Sangat Sesuai

- 1
- 2
- 3
- 4

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

- 1 = Tidak Mudah
- 2 = Kurang Mudah
- 3 = Mudah
- 4 = Sangat Mudah

- 1
- 2
- 3
- 4

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

- 1 = Tidak Cepat
- 2 = Kurang Cepat
- 3 = Cepat
- 4 = Sangat Cepat

- 1
- 2
- 3
- 4

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

- 1 = Sangat Mahal
- 2 = Cukup Mahal
- 3 = Murah
- 4 = Gratis

- 1
- 2
- 3
- 4

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

- 1 = Tidak Sesuai
- 2 = Kurang Sesuai
- 3 = Sesuai
- 4 = Sangat Sesuai

- 1
- 2
- 3
- 4

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

- 1 = Tidak Kompeten
- 2 = Kurang Kompeten
- 3 = Kompeten
- 4 = Sangat Kompeten

- 1
- 2
- 3
- 4

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

- 1 = Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- 2 = Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- 3 = Sopan dan Ramah
- 4 = Sangat Sopan dan Ramah

- 1
- 2
- 3
- 4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- 1 = Tidak Ada
- 2 = Ada tetapi Tidak Berfungsi
- 3 = Berfungsi Kurang Maksimal
- 4 = Dikelola dengan Baik

- 1
- 2
- 3
- 4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

1 = Buruk

2 = Cukup

3 = Baik

4 = Sangat Baik

1

2

3

4

Kritik/Saran untuk Pelayanan Publik DP3ACSKB yang lebih baik:

III. Penutup

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

Salam sehat,

Segecap Pegawai DP3ACSKB Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN LAYANAN FASILITASI TAMU DINAS

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	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3

37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	68	67	68	76	69	69	69	74	69	
NRR/UNSUR	3,58	3,53	3,58	4,00	3,63	3,63	3,63	3,89	3,63	
NRR trtbng/UNSUR	0,40	0,39	0,40	0,44	0,40	0,40	0,40	0,43	0,40	3,67
IKM UNIT PELAYANAN										91,87

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN PERMINTAAN DATA PEMBANGUNAN KELUARGA, KEPENDUDUKAN DAN
KELUARGA BERENCANA**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0

23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	60	59	59	64	59	59	59	62	59	
NRR/UNSUR	3,75	3,69	3,69	4,00	3,69	3,69	3,69	3,88	3,69	
NRR trtbng/UNSUR	0,42	0,41	0,41	0,44	0,41	0,41	0,41	0,43	0,41	3,75
IKM UNIT PELAYANAN										93,66

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN PERMINTAAN DATA AGREGAT KEPENDUDUKAN**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4

11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	47	47	47	48	47	47	48	48	48	
NRR/UNSUR	3,92	3,92	3,92	4,00	3,92	3,92	4,00	4,00	4,00	
NRR trtbng/UNSUR	0,43	0,43	0,43	0,44	0,43	0,43	0,44	0,44	0,44	3,95
IKM UNIT PELAYANAN										98,74

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN PERMINTAAN BLANKO KTP ELEKTRONIK**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4		4	4	4	4	4	4	4	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	64	61	65	68	64	65	65	68	62	
NRR/UNSUR	3,76	3,59	3,82	4,00	3,76	3,82	3,82	4,00	3,65	
NRR trtbng/UNSUR	0,42	0,40	0,42	0,44	0,42	0,42	0,42	0,44	0,40	3,80
IKM UNIT PELAYANAN										95,00

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN SEKOLAH PEREMPUAN**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4		4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0

25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NILAI/UNSUR	54	50	54	56	54	54	55	56	55	
NRR/UNSUR	3,86	3,57	3,86	4,00	3,86	3,86	3,93	4,00	3,93	
NRR trtbng/UNSUR	0,43	0,40	0,43	0,44	0,43	0,43	0,44	0,44	0,44	3,87
IKM UNIT PELAYANAN										96,73

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI TENTANG GENDER DAN ANAK**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4		4
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4

12	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	54	55	54	56	55	55	56	52	55	
NRR/UNSUR	3,86	3,93	3,86	4,00	3,93	3,93	4,00	3,71	3,93	
NRR trtbng/UNSUR	0,43	0,44	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,41	0,44	3,90
IKM UNIT PELAYANAN										97,52

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN PENGADUAN UPTD PPA BABEL**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	46	45	46	48	44	44	46	47	45	
NRR/UNSUR	3,83	3,75	3,83	4,00	3,67	3,67	3,83	3,92	3,75	
NRR trtbng/UNSUR	0,43	0,42	0,43	0,44	0,41	0,41	0,43	0,43	0,42	3,80
IKM UNIT PELAYANAN										95,04

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN MEDIASI**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0

25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	34	34	34	36	34	34	35	35	35	
NRR/UNSUR	3,78	3,78	3,78	4,00	3,78	3,78	3,89	3,89	3,89	
NRR trtbng/UNSUR	0,42	0,42	0,42	0,44	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	3,84
IKM UNIT PELAYANAN										95,89

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN PENDAMPINGAN KORBAN**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	3	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4

12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	38	39	39	44	37	38	40	42	36	
NRR/UNSUR	3,45	3,55	3,55	4,00	3,36	3,45	3,64	3,82	3,27	
NRR trtbng/UNSUR	0,38	0,39	0,39	0,44	0,37	0,38	0,40	0,42	0,36	3,56
IKM UNIT PELAYANAN										89,05

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
LAYANAN PENJANGKAUAN KORBAN**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NILAI/UNSUR	34	34	33	36	34	34	35	35	35	35	
NRR/UNSUR	3,78	3,78	3,67	4,00	3,78	3,78	3,89	3,89	3,89	3,89	
NRR trtbng/UNSUR	0,42	0,42	0,41	0,44	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	0,43	3,82
IKM UNIT PELAYANAN											95,58

**PERHITUNGAN IKM UNIT PELAYANAN
(BERDASARKAN TOTAL NILAI RATA-RATA PER LAYANAN YANG ADA)**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER LAYANAN										TOTAL NRR	TOTAL NRR TRTBG/UNSUR
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
U1	Persyaratan	3,58	3,75	3,92	3,76	3,86	3,86	3,83	3,78	3,45	3,78	3,76	0,42
U2	Prosedur	3,53	3,69	3,92	3,59	3,57	3,93	3,75	3,78	3,55	3,78	3,71	0,41
U3	Waktu Pelayanan	3,58	3,69	3,92	3,82	3,86	3,86	3,83	3,78	3,55	3,67	3,75	0,42
U4	Biaya/Tarif	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0,44
U5	Produk Pelayanan	3,63	3,69	3,92	3,76	3,86	3,93	3,67	3,78	3,36	3,78	3,74	0,41
U6	Kompetensi Pelaksana	3,63	3,69	3,92	3,82	3,86	3,93	3,67	3,78	3,45	3,78	3,75	0,42
U7	Perilaku Pelaksana	3,63	3,69	4,00	3,82	3,93	4,00	3,83	3,89	3,64	3,89	3,83	0,43
U8	Tempat Pelayanan Pengaduan	3,89	3,88	4,00	4,00	4,00	3,71	3,92	3,89	3,82	3,89	3,90	0,43
U9	Sarana dan Prasarana	3,63	3,69	4,00	3,65	3,93	3,93	3,75	3,89	3,27	3,89	3,76	0,42
JUMLAH NRR TERTIMBANG												3,80	
IKM UNIT PELAYANAN												94,91	

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

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU
U1	Persyaratan	3,76	A
U2	Prosedur	3,71	A
U3	Waktu Pelayanan	3,75	A
U4	Biaya/Tarif 4,00	4,00	A
U5	Produk Pelayanan	3,74	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,75	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,83	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,90	A
U9	Tempat Pelayanan Pengaduan	3,76	A



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

Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Jl. Pulau Belitung Kelurahan Air Itam ☎(0717) 4255117, Web: <https://dp3acskb.babelprov.go.id>
Email: dp3acskb@babelprov.go.id Pangkalpinang 33149

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
NOMOR: 188.4/5/DP3ACSKB/2025

TENTANG

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK, ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2025

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

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan dan kelancaran penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- Mengingat : 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembar 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 244, 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);
7. Peraturan Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 21 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 Nomor 5 Seri D);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2025 dengan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertugas untuk:
1. Menyusun bahan survei koresponden
 2. Menyampaikan bahan survei
 3. Menghimpun data survei
 4. Mengolah data hasil survei
 5. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil survei

- KETIGA : Tim sebagaimana yang dimaksud dalam diktum KESATU dalam tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 02 Januari 2025

KEPALA DINAS



ASYRAF SURYADIN

Lampiran:

Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Nomor : 188.4/5/DP3ACSKB/2025

Tanggal : 02 Januari 2025

**TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK,
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2025**

No.	Nama	Jabatan dalam Instansi	Kedudukan dalam Tim
1.	Dr. Asyraf Suryadin, M.Pd NIP.19660504 199512 1 002	Kepala Dinas	Pengarah
2.	INDRAWADI, S.Si.M.AP NIP.19711117 200212 1 002	Sekretaris Dinas	Ketua
3.	WARDIAH, SH.,MH NIP. 19670312 198603 2 002	Kabid PPKB	Anggota
4.	AMARULLAH, ST., MM NIP. 197110092006041002	Kabid Dukcapil	Anggota
5.	NATALIA SARI, S.IP NIP. 19831225 200804 2 001	Kasubag Umum	Anggota
6.	BASIRWAN, SE, MM NIP. 19840316 200903 1 004	Kasubag TU UPTD	Anggota
7.	AA.PUTRI SRI NURIZA CHCH, S.Kom NIP. 19941022 201502 2 001	Pranata Komputer Terampil	Anggota
8.	HUSNUL YATIMAH, S.A.P NIP. 19980623 202521 2 026	Analisis SDMA – Ahli Pertama	Anggota

KEPALA DINAS,



ASYRAF SURYADIN

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Tahun 2024



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK,
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL
DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,44	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,40	B
3	Waktu Penyelesaian	3,39	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,43	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	B
7	Perilaku Pelaksana	3,45	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,82	A
9	Sarana dan Prasarana	3,44	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala		√		√	Pimpinan OPD
2	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan review Standar Operasional Pelayanan dan mensosialisasikan melalui media yang mudah diakses		√		√	Pimpinan OPD


BAB III


REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap waktu pelayanan	Sudah ditindaklanjuti	Rutin melakukan pembinaan untuk peningkatan kedisiplinan pegawai agar tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Pembinaan dapat dilakukan melalui rapat ataupun pada saat apel pagi dan apel sore.	<p>Pembinaan Pegawai melalui rapat</p> 	Tidak Ada

				<p>Pembinaan Pegawai melalui apel</p> 	
2	Melaksanakan review Standar Operasional Pelayanan dan mensosialisasikan melalui media yang mudah diakses	Sudah ditindaklanjuti	<p>1. Sudah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik untuk menyusun Standar Pelayanan, selanjutnya sudah ditetapkan melalui SK Kepala DP3ACSKB Prov. Kep. Bangka Belitung Nomor: 188.4/030/DP3ACSKB/2024 tanggal 22 Mei 2024 dan Standar Pelayanan Operasional juga sudah ditetapkan.</p>	<p>1. Foto Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik</p> 	Tidak Ada

			<p>2. SOP sudah dipublikasikan melalui pencetakan banner</p>	<p>2. Foto Banner terkait SOP beberapa jenis layanan yang ada di SP3ACSKB</p> 	
--	--	--	--	--	--

					
--	--	--	--	--	--

--	--	--	--



BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan pelayanan dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan atau meningkatkan kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil dan Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Demikian penyusunan laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dapat kami sajikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan di dalamnya.

Pangkalpinang, Juli 2025
Kepala DP3ACSKB



D. ASYRAF SURYADIN, M.Pd.
NIP. 19660504 199512 1 002