



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 II TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	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	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	
4. SK Tim	

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 mengamanatkan 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 2023 (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 yang dilakukan secara online (e-survey) dengan menggunakan fasilitas google form melalui link: <https://forms.gle/F8RkMdboevqt2bKH8>. 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.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – Oktober 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2023	15

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 2022, 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 75 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 63 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 76 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	21	27,6%
		PEREMPUAN	55	72,4%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP/Sederajat	0	0%
		SLTA/Sederajat	33	43,4%
		DIII	4	5,3%
		S1	28	36,%
		S2	10	13,2%
		S3	1	1,3%
3	PEKERJAAN	ASN	36	47,4%
		Pegawai Non PNS	2	2,6%
		TNI	0	0%
		Polri	0	0%
		Swasta	14	18,4%
		Wirausaha	19	25,0%
		Lainnya	5	6,6%
4	JENIS LAYANAN	Layanan Pembinaan dan pendampingan Pengarusutamaan Gender	3	3,9

		Layanan Pembinaan pelaku Industri Rumahan	7	9,2
		Layanan Pendampingan Anugerah Parahita Ekapraya (APE)	1	1,3
		Layanan Pendampingan Partisipasi Publik Untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (PUSPA)	5	6,6
		Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)	2	2,6
		Layanan Pembinaan dan Pendampingan terkait Kabupaten Layak Anak (KLA)	3	3,9
		Layanan Pembinaan Forum Anak Daerah	1	1,3
		Layanan Kerjasama Pemanfaatan Kartu Identitas Anak (KIA)	16	21,1
		Layanan Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan	6	7,9
		Layanan Permintaan Data Kependudukan	8	10,5
		Penyediaan Data Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	2	2,6
		Pelayanan Pendistribusian Blanko KTP-el	4	5,3
		Yang lain	18	23,7

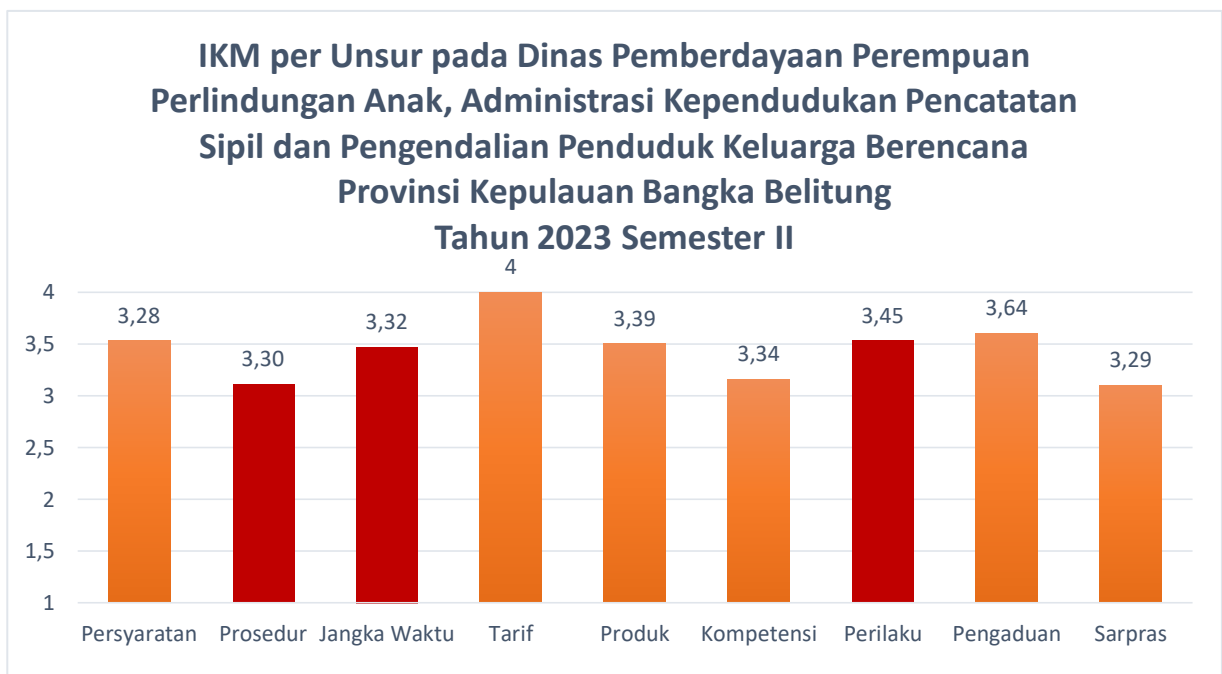
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,28	3,30	3,32	4,0	3,39	3,34	3,45	3,64	3,29
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,06 (B atau 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. Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Selanjutnya tempat kualitas sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

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 :

- “Sosialisasi untuk persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan masih belum dilakukan”.
- “Sarana dan prasarana pelayanan masih belum memadai”.

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

- Masih belum dilakukannya sosialisasi terhadap persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan. Seharusnya prosedur pelayanan bisa dengan mudah diketahui atau diakses oleh para pengguna layanan.
- Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan harus terus ditingkatkan. Tempat pelayanan masih terlalu sempit dan kurang nyaman.

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.

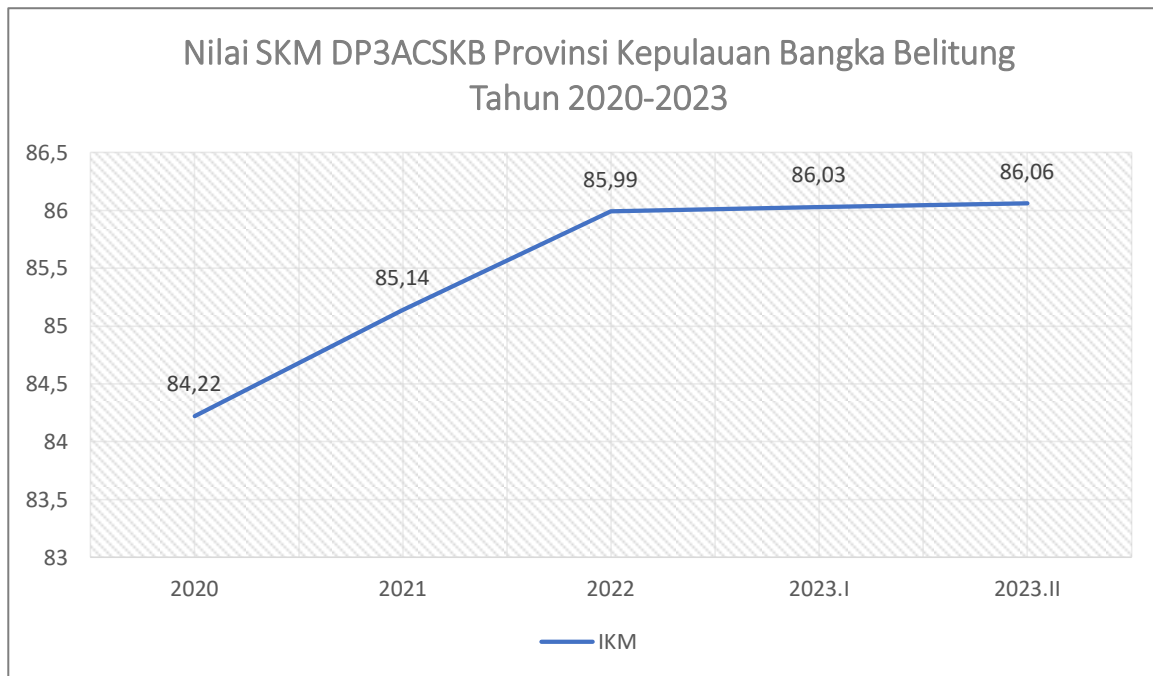
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat tim. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak 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	Persyaratan Pelayanan	Melaksanakan review Standar Operasional Pelayanan dan mensosialisasikan melalui media yang mudah diakses		√	√		Pimpinan OPD
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarana dan prasarana yang memadai melalui APBD		√	√		Pimpinan OPD
3	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan review Standar Operasional Pelayanan dan mensosialisasikan melalui media yang mudah diakses		√	√		Pimpinan OPD

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 2020 hingga 2023 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 Juli hingga Desember 2023, 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 Baik dengan nilai SKM 86,06. 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 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, kualitas sarana dan prasarana, serta prosedur pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.



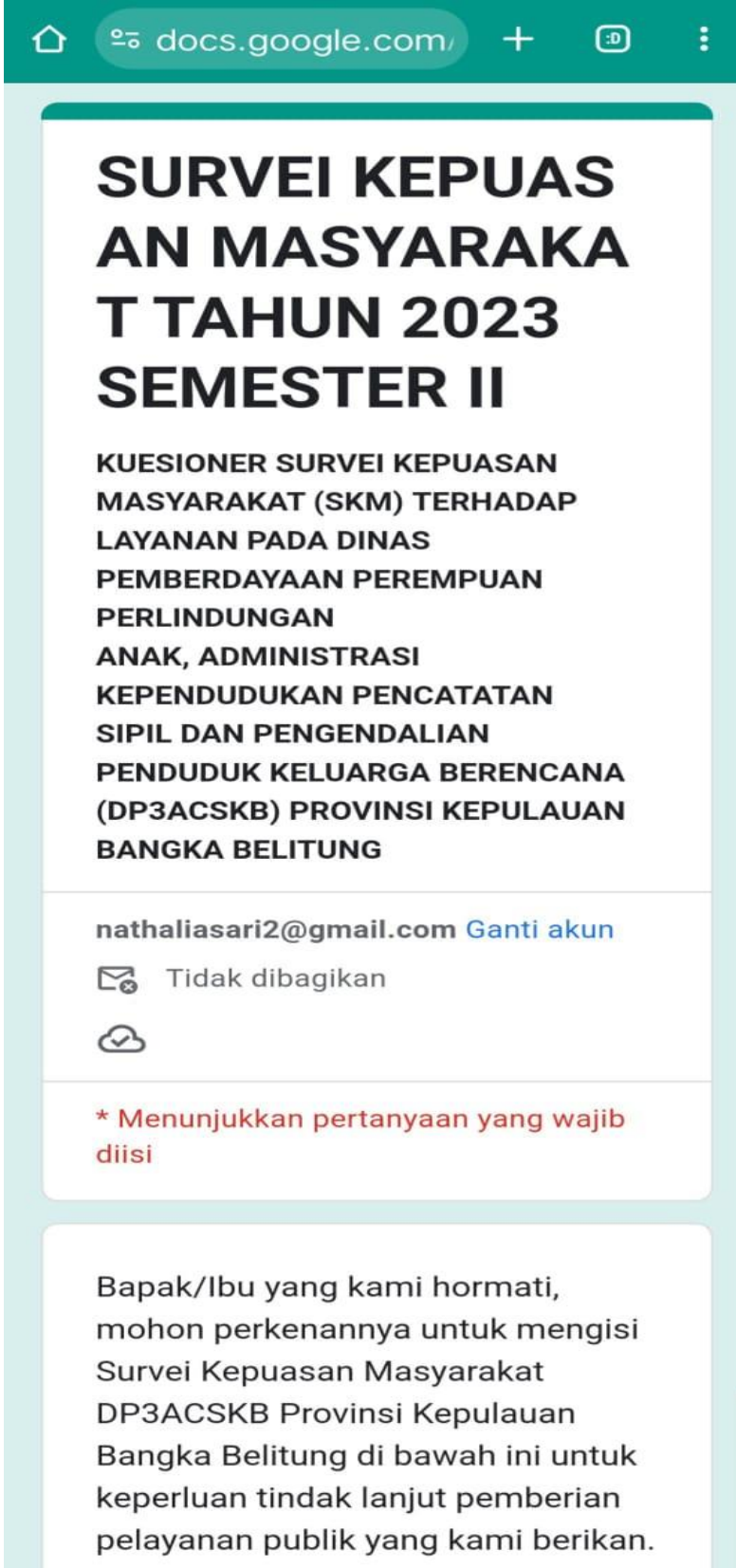
Pangkalpinang, Januari 2024

Kepala DP3ACSKB

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner





The image shows a mobile view of a Google Docs document. The browser address bar at the top displays 'docs.google.com'. The document title is 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 SEMESTER II'. Below the title, the survey topic is detailed: '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'. The document also shows the user's email 'nathaliasari2@gmail.com' with a 'Ganti akun' link, a 'Tidak dibagikan' (Not shared) status, and a red asterisk indicating that certain questions are mandatory. The introductory text at the bottom of the page reads: '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 KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 SEMESTER II

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

nathaliasari2@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

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 *

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan Terakhir *

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

Pekerjaan *

- ASN (PNS)
- Pegawai Non PNS
- TNI
- POLRI
- Swasta

Wirausaha

Lainnya

**Jenis Layanan yang diterima (pilihan *
boleh lebih dari satu)**

- Pembinaan dan pendampingan Pengarusutamaan Gender
- Pembinaan pelaku Industri Rumahan
- Pendampingan Anugerah Parahita Ekapraya (APE)
- Pendampingan Partisipasi Publik Untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (PUSPA)
- Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)
- Pembinaan dan Pendampingan terkait Kabupaten Layak Anak (KLA)
- Pembinaan Forum Anak Daerah
- Layanan Kerjasama Pemanfaatan Kartu Identitas Anak (KIA)
- Layanan Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan
- Layanan Permintaan Data Kependudukan
- Penyediaan Data Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
- Pelayanan Pendistribusian Blanko KTP-el
- Yang lain :

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.
[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

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 Ramah

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

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

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

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Kritik dan Saran untuk Pelayanan Publik *
DP3ACSKB yang lebih baik

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan
formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.
[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) -
[Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAAN 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	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
9	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
17	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
18	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
19	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
26	2	2	2	4	2	2	3	3	2	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	4	4	4	4	4	1	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
36	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

38	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
39	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
47	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
48	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
49	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
67	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
68	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
70	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
71	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
75	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
NILAI/UNSUR	249	251	252	304	258	254	262	277	250	
NRR/UNSUR	3,28	3,30	3,32	4,00	3,39	3,34	3,45	3,64	3,29	
NRR trtbng/UNSUR	0,36	0,37	0,37	0,44	0,38	0,37	0,38	0,40	0,37	3,44
IKM UNIT PELAYANAN										86,06

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	3,28	B
U2	Prosedur	3,30	B
U3	Waktu Pelayanan	3,33	B
U4	Biaya/Tarif	4,00	A
U5	Produk Pelayanan	3,39	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	B
U8	Tempat Pelayanan Pengaduan	3,64	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	B

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Tahun 2022**



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

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 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,33	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,37	B
3	Waktu Penyelesaian	3,27	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,83	A
9	Sarana dan Prasarana	3,19	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	Sarana dan Prasarana	1.1 Melakukan Perluasan Gedung Kantor		√	√		Pimpinan OPD
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada				√	Pimpinan OPD
3	Kompetensi Pelaksana	3.1 Memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan		√	√	√	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	1.1 Pengadaan sarana dan prasarana yang memadai melalui APBD	RTL sudah ditindaklanjuti	Sudah tersedia anggaran untuk perluasan gedung kantor dan sarana prasarana lainnya untuk mendukung pelayanan di DP3ACSKB. Kegiatan masih dalam proses pelaksanaan		Tidak ada kendala
2	2.1 Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	RTL Belum Ditindaklanjuti	Terlebih dahulu harus dilakukan review terhadap SOP yang ada	-	SOP belum direview

3

3.1 Memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan

RTL sudah ditindaklanjuti

Sudah ada DPA untuk kegiatan Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah, di mana dengan adanya anggaran ini seluruh pegawai diberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan. Selain itu, memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai untuk mengikuti diklat-diklat yang diselenggarakan oleh BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Adobe Reader

3 75%

DOKUMEN PELAKSANAAN ANGGARAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH		Formulir DPA-RINCIAN BELANJA SKPD
Provinsi Bangka Belitung Tahun Anggaran 2023		
Nomor DPA : DPA/A.1/2.08.2.12.2.14.01.0000/001/2023		
Urusan Pemerintahan : 2 URUSAN PEMERINTAHAN WAJIB YANG TIDAK BERKAITAN DENGAN PELAYANAN DASAR		
Bidang Urusan : 2.08 URUSAN PEMERINTAHAN BIDANG PEMBERDAYAAN PEKERJAAN DAN PERLINDUNGAN ANAK		
Program : 2.08.01 PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH PROVINSI		
Sasaran Program :		
Capaian Program :		
	Indikator	Target
	Indeks Kepuasan Pelayanan Internal (DPSACSKB)	75 Nilai
Kegiatan : 2.08.01.1.05 Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah		
Organisasi : 2.08.2.12.2.14.01.0000 DINAS PEMBERDAYAAN PEKERJAAN, PERLINDUNGAN ANAK, KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIL DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA		
Unit : 2.08.2.12.2.14.01.0000 DINAS PEMBERDAYAAN PEKERJAAN, PERLINDUNGAN ANAK, KEPENDUDUKAN, PENCATATAN SIPIL DAN PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA		
Alokasi Tahun 2022 : Rp0 (terbilang: nol rupiah)		
Alokasi Tahun 2023 : Rp4.336.460 (terbilang: empat puluh empat juta tiga ratus enam ribu empat ratus enam puluh rupiah)		
Alokasi Tahun 2024 : Rp0 (terbilang: nol rupiah)		
Indikator dan Tolak Ukur Kinerja Kegiatan		
Indikator	Tolak Ukur Kinerja	Target Kinerja
Capaian Kegiatan	Indeks Kepuasan Pelayanan Internal (DPSACSKB)	75 Nilai
Masukan	Dana yang dibutuhkan	Rp4.336.460
Keluaran	Indeks Kepuasan Pelayanan Kepegawaian	75 Nilai
Hasil	Nilai RB Perangkat Daerah (DPSACSKB)	74 Nilai
Kategori Sasaran Kegiatan	Dinas PMSKB	
Sub Kegiatan : 2.08.01.1.05.00 Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Atribut Keleengkapannya		
Sumber Pendanaan : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)		
Lokasi : Kota Pangkal Pinang		

rangkat Daerah.pdf - Adobe Reader

2 / 3 100%

Sub Kegiatan : 2.08.01.1.05.09 Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi			
Sumber Pendanaan : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)			
Lokasi :			
Keluaran Sub Kegiatan :			
	Indikator		
	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi yang Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan		
	6 Orang		
Waktu Pelaksanaan : Mulai Januari sampai Desember			
Keterangan :			
Kode Rekening	Uraian	Nilai Perhitungan	Jumlah
		Koefisien Satuan Harga PPN	(Rp)
5.1	BELANJA OPERASI		Rp45.000.000
5.1.02	Belanja Barang dan jasa		Rp45.000.000
5.1.02.02	Belanja jasa		Rp25.000.000
5.1.02.02.13	Belanja kursus/pelatihan, sosialisasi, bimbingan teknis serta pendidikan dan pelatihan		Rp25.000.000
5.1.02.02.12.0001	Belanja Kursus Singkat/Pelatihan		Rp25.000.000
[*]	Biaya Pelatihan		
	Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)		
[*]			
	Beban kursus-kursus singkat pelatihan	1 Tahun tahun 25.000.000 0	Rp25.000.000
	Spesifikasi : Beban kursus-kursus singkat pelatihan 25000000		
5.1.02.04	Belanja Perjalanan Dinas		Rp20.000.000
5.1.02.04.01	Belanja Perjalanan Dinas Dalam Negeri		Rp20.000.000
5.1.02.04.01.0003	Belanja Perjalanan Dinas Biasa		Rp20.000.000
[*]	Biaya Perjalanan Dinas Biasa		
	Sumber Dana : PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD)		
[*]			
	Belanja Perjalanan Dinas	1 Tahun tahun 20.000.000 0	Rp20.000.000
	Spesifikasi : Belanja Perjalanan Dinas Biasa		
	Jumlah Anggaran Sub Kegiatan		Rp45.000.000

Minat pegawai untuk mengembangkan kompetensi masih kurang

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 66,67% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - RTL untuk Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada belum ditindaklanjuti karena SOP belum direview.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	Rapat dengan seluruh bidang dan segera melakukan review terhadap SOP yang ada	3 Bulan	Pimpinan OPD	-

Pangkalpinang, Januari 2024
Kepala DP3ACSKB



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