LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN LEBAK
TAHUN 2024

Jl. Siliwangi Pasir Ona No. A. 31 Telp. (0252) 280785 Rangkasbitung, E-mail : dp3ap2kblebak@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2024 dapat dilaksanakan dengan lancar. Pelaksanaan kegiatan Survey Kepasan Masyarakat merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DP3AP2KB Kabupaten Lebak, baik pelaksanaan kegiatan administrasi perkantoran maupun pelayanan informasi pengaduan terkait urusan bidang pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak serta urusan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana, dan dokumentasi guna menjamin pelaksanaan pelayanan yang memuaskan bagi masyrakat pengguna layanan balai.

Survey kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan kuesioner yang dirancang sedemikian rupa dalam rangka menggali informasi tentang kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dan juga dalam mendapatkan masukan/saran untuk perbaikan/peningkatan layanan yang diberikan. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diolah dengan metode tertentu sehingga diperoleh nilai lndeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan gambaran dari kinerja layanan yang diberikan. Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2024 sampai dengan bulan September 2024, disusun untuk kepentingan pelaporan capaian Kinerja Pegawai DP3AP2KB Kabupaten Lebak untuk periode Mei-September 2024.

Rangkasbitung, Oktober 2024

Kepala DP3AP2KB Kabupaten Lebak,

H. ABDUL ROHIM, S.Pd
NIP. 196503231989021003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3. Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4

2.1. Pelaksanaan 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 HASIL PENGELOLAAN DATA SKM 7

3.1. Jumlah Responden SKM 7

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 13

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 13

4.2. Rencana Tindak Lanjut 13

4.3. Tren Nilai SKM 14

BAB V PENUTUP 15

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Unsur Pelayanan SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2022-2024 ... 8

Tabel 3.2 IKM DP3AP2KB Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024 10

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak 13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 IKM per Unsur DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2022-2024 7

Gambar 3.2 Postur Pelayanan Publik DP3AP2KB Tahun 2024 11

Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2020-2024 14

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 keterlibatan 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 dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Banten, 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 dasar yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak.

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. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 32 pertanyaan sesuai dengan jumlah 10 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri-PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak 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. **Maklumat**
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam 09.00-12.00 wib dan 13.00-15.00 wib. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap dalam bentuk digital link *google form*. 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 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2024	27
2.	Pengumpulan Data	Juni-Agustus 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus-September 2024	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 dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada DP3AP2KB Kabupaten Lebak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 369 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

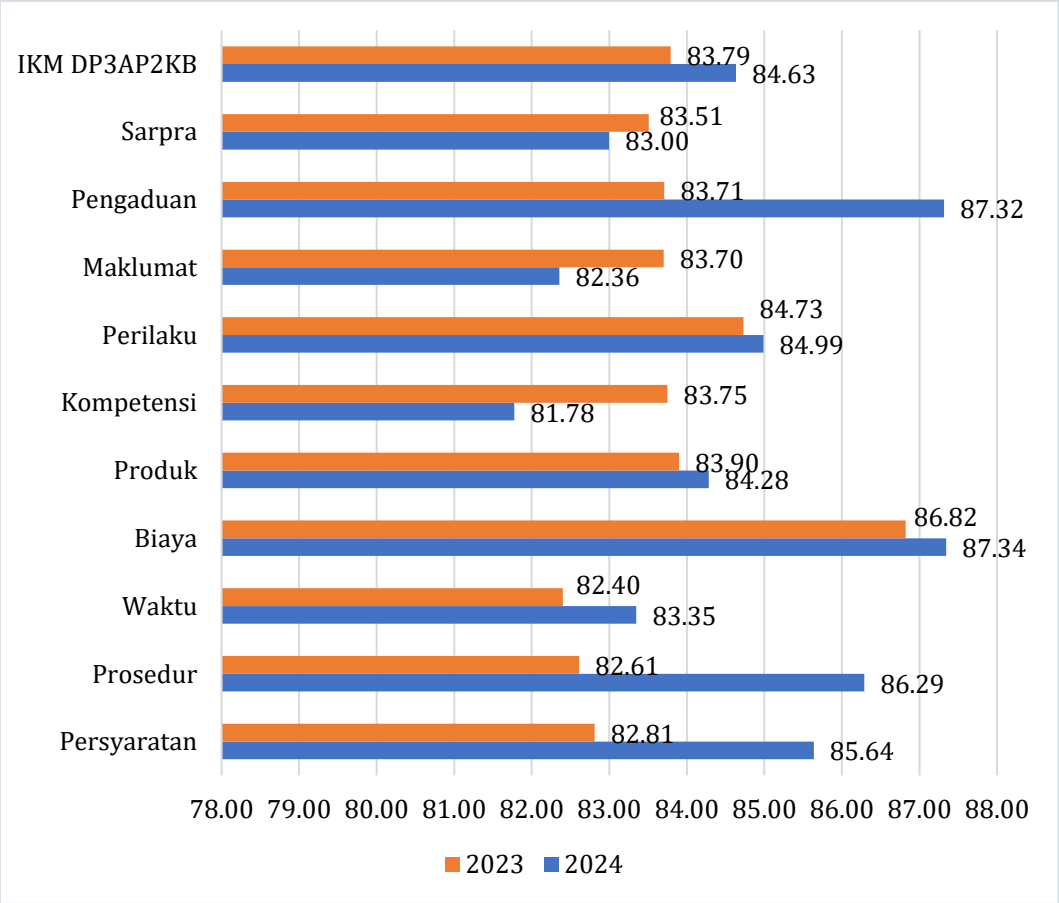
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 369 orang responden, yang dimana pada tahun 2023 jumlah responden hanya berkisar 299 orang saja. Oleh karena itu, survey kepuasan Masyarakat pada DP3AP2KB Kabupaten Lebak mengalami peningkatan.

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 :



Gambar 3.1 IKM per Unsur DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2022-2024

Tabel 3.1 Nilai Unsur Pelayanan SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2022-2024

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**
IKM per unsur 2024	85,64	86,29	83,35	87,34	84,28	81,78	84,99	82,63	87,32	83,00
IKM per unsur 2023	82,81	82,61	82,40	86,82	83,90	83,75	84,73	83,70	83,71	83,51
IKM per unsur 2022	79,43	79,86	80,02	83,39	79,52	78,89	80,13	80,19	79,03	79,71
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	**Baik**									

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2024

Keterangan:

U1 : Persyaratan U2 : Prosedur U3 : Jangka Waktu
U4 : Tarif/Biaya U5 : Produk U6 : Kompetensi
U7 : Perilaku U8 : Maklumat U9 : Pengaduan
U10 : Sarpras

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian baik atau memuaskan terhadap pelayanan di DP3AP2KB. Meski demikian masih terdapat 5 unsur yang memiliki kinerja dibawah indeks IKM unit DP3AP2KB sebesar 84,63. Selain itu terdapat beberapa unsur yang mengalami penurunan nilai indeks. Unsur yang mengalami penurunan nilai indeks tersebut adalah kompetensi petugas dari yang semula mendapatkan indeks sebesar 83,75 pada tahun 2023 menjadi 81,78 pada tahun 2024. Kemudian unsur lain yang mengalami penurunan adalah unsur maklumat pelayanan dari yang semula 83,70 pada tahun 2023 menjadi 82,36 pada tahun 2024. Adapun unsur sarana dan prasarana juga mengalami penurunan dari yang semula sebesar 83,51 pada tahun 2023 menjadi 83,00 pada tahun 2024.

Perhatian perlu diberikan pada 3 unsur yang mendapatkan nilai indeks di bawah IKM unit DP3AP2KB dan mengalami penurunan nilai indeks. Unsur tersebut

yakni kompetensi petugas, maklumat pelayanan serta sarana dan prasarana. Pada unsur kompetensi petugas pelayanan secara umum sudah mendapatkan penilaian memuaskan. Hal ini juga terlihat dari indikator kompositnya yang mendapatkan mutu pelayanan B atau memuaskan. Dengan demikian, DP3AP2KB perlu melakukan optimalisasi pada indikator keterampilan petugas, kemampuan komunikasi dan informasi, pengalaman petugas dan kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat agar semakin meningkat lagi.

Pada unsur maklumat pelayanan mendapatkan penilaian memuaskan dari responden. DP3AP2KB juga perlu melakukan optimalisasi pada indikator integritas maklumat pelayanan agar semakin dijiwai oleh petugas. Selain itu pada unsur sarana dan prasarana, DP3AP2KB juga mendapatkan penilaian memuaskan yang terlihat dari indikator kompositnya. Namun, DP3AP2KB perlu meningkatkan ketersediaan APAR di lingkungan pelayanan. Meskipun memuaskan, namun indikator tersebut mendapatkan indeks terendah jika dibandingkan dengan indikator komposit lain pada unsur sarana dan prasarana.

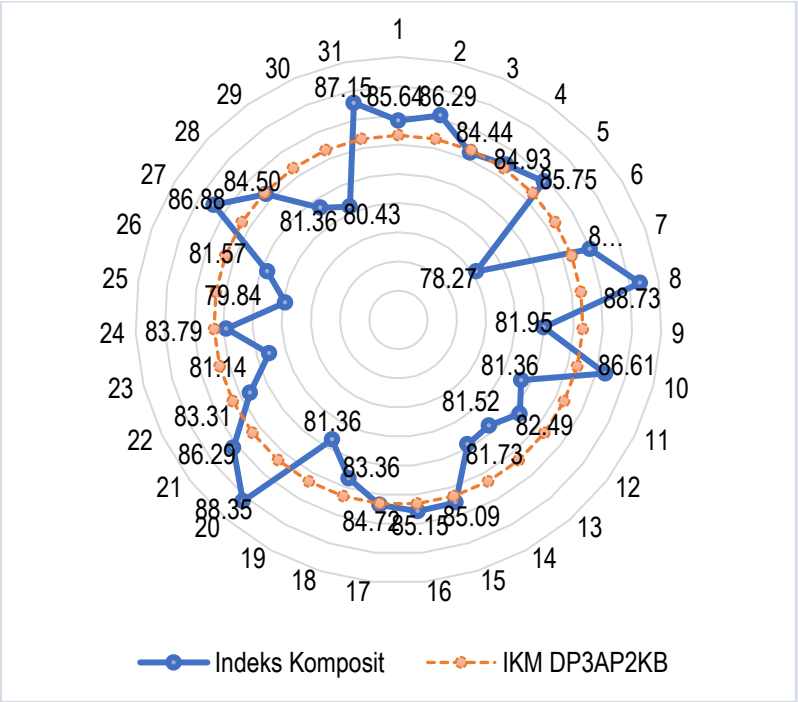
Tabel 3.2 IKM DP3AP2KB Berdasar Indikator Komposit Tahun 2024

No.	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	85,64	B	Di atas rerata
2	Kemudahan Prosedur	86,29	B	Di atas rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	84,44	B	Di atas rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	84,93	B	Di atas rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pelayanan	85,75	B	Di atas rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan	78,27	B	Di bawah rerata
7	Kewajaran Biaya	85,96	B	Di atas rerata
8	Biaya Tambahan	88,73	A	Di atas rerata
9	Produk Sesuai Harapan	81,95	B	Di bawah rerata
10	Angka Komplain	86,61	B	Di atas rerata
11	Ketrampilan Petugas	81,36	B	Di bawah rerata
12	Kemampuan Kominfo	82,49	B	Di bawah rerata
13	Pengalaman Petugas	81,52	B	Di bawah rerata
14	Responsivitas Petugas	81,73	B	Di bawah rerata
15	Non Diskriminasi	85,09	B	Di atas rerata
16	Kesantunan	85,15	B	Di atas rerata
17	Keramahan	84,72	B	Di atas rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83,36	B	Di bawah rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	81,36	B	Di bawah rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	88,35	A	Di atas rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	86,29	B	Di atas rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83,31	B	Di bawah rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	81,14	B	Di bawah rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83,79	B	Di bawah rerata
25	Ketersediaan APAR	79,84	B	Di bawah rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	81,57	B	Di bawah rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	86,88	B	Di atas rerata
28	Keamanan	84,50	B	Di atas rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	81,36	B	Di bawah rerata
30	Ketersediaan Rambu-rambu Mitigasi Bencana	80,43	B	Di bawah rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	87,15	B	Di atas rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa pada triwulan keempat terdapat 2 dari 31 indikator berkualifikasi A dan 29 indikator berkualifikasi B. Dari 31 indikator tersebut, 15 indikator belum mencapai indeks unit Puskesmas Singandaru dan 16 indikator telah mencapai indeks unit DP3AP2KB sebesar 84,63. Informasi detail tentang postur pelayanan publik ini dapat dilihat pada grafik berikut.

Gambar 3.2 Postur Pelayanan Publik DP3AP2KB Tahun 2024



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2024

Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Tabel 3.1

Irregularitas bentuk kurva yang terbentuk dari indikator komposit sebagaimana tampak pada grafik di atas, juga dengan luasan kurve yang cenderung kurang optimum dan kurang seimbang antar indikatornya, mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih tampak diskrepansi kinerja antar indikatornya yang sangat nyata. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya tersebut.

IKM DP3AP2KB mengalami peningkatan pada tahun 2024 jika dibandingkan dengan tahun 2023. Rencana tindak lanjut pada tahun 2023 adalah menyediakan rambu-rambu bencana yang mudah dijangkau oleh masyarakat sebab indikator tersebut mendapatkan indeks paling kecil pada tahun 2023 meskipun masih terkategori memuaskan yakni sebesar 81,84. Namun pada tahun 2024 justru menurun menjadi 80,43. DP3AP2KB sendiri telah mengupayakan pengadaan rambu-rambu bencana yang dapat dijangkau oleh masyarakat, sehingga rencana tindak lanjut pertama yang perlu dilakukan pada tahun 2024 adalah memberikan edukasi dan sosialisasi bahwa rambu bencana sudah disediakan oleh dinas.

Rencana tindak lanjut kedua yang direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian IKM Tahun 2024 adalah optimalisasi pada unsur sarana dan prasarana yakni DP3AP2KB perlu menambah jumlah APAR dan meletakkan APAR pada lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu perlu juga memberikan edukasi kepada pengguna layanan bahwa dinas sudah dilengkapi dengan APAR.

Rencana tindak lanjut ketiga adalah pada unsur waktu pelayanan yakni dengan optimalisasi ketersediaan pengumuman estimasi waktu tunggu pelayanan pada berbagai produk pelayanan DP3AP2KB. Pengumuman bisa dipasang di kantor dan diumumkan di website, Instagram dan platform digital lain yang dimiliki oleh DP3AP2KB.

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa 10 nilai unsur pelayanan pada DP3AP2KB Kabupaten Lebak mendapatkan nilai yang cukup baik dan rata diseluruh aspek pelayanan.

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.

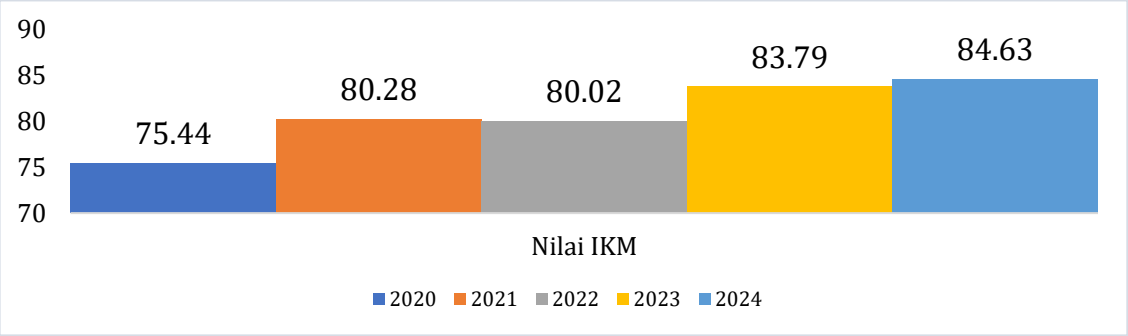
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*"	√	√	√		UPTD PPA
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			UPTD PPA
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bidang Dalduk-KB
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*				√	UPTD PPA dan Bidang Dalduk-KB

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 dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2020-2024

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi naik-turun dalam hal peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak.

BAB V
PENUTUP

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga September 2024 dilingkungan DP3AP2KB Kabupaten Lebak, dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak belum menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
b. Seluruh unsur pelayanan masih menjadi prioritas perbaikan DP3AP2KB Kabupaten Lebak dalam memberikan pelayanan publik kepada Masyarakat.

Rangkasbitung, Oktober 2024

Kepala DP3AP2KB Kabupaten Lebak,

H. ABDUL ROHIM, S.Pd
NIP. 196503231989021003