LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA (DP3AP2KB) KABUPATEN LEBAK
TAHUN 2023

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **ii**
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 PENGOLAHAN DATA SKM **7**
3.1. Jumlah Responden SKM 7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7
Gambar 3.1 IKM per Unsur DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2022-2023 7
Tabel 3.1 Nilai Unsur Pelayanan SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2022-2023 8
BAB IV ANALISIS DATA SKM **9**
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 9
4.2. Rencana Tindak Lanjut 9
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak 9
4.3. Tren Nilai SKM 10
Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2020-2023 10
BAB V KESIMPULAN **11**
LAMPIRAN **12**

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 2023 (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 *google drive*. 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 2023	27
2.	Pengumpulan Data	Juni-Agustus 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus-September 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 dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada DP3AP2KB Kabupaten Lebak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 299 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan.

BAB III

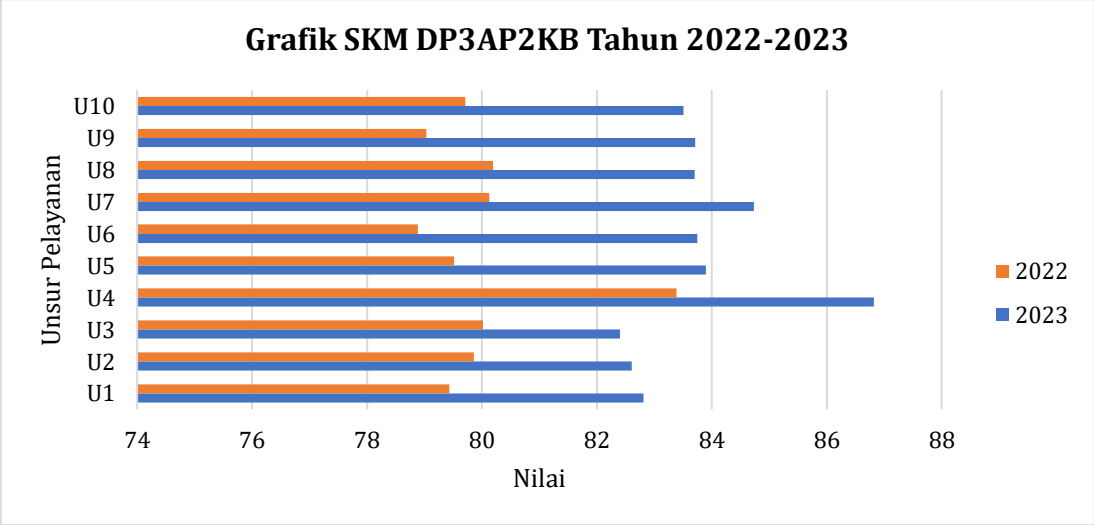
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 299 orang responden, yang dimana pada tahun 2022 jumlah responden hanya berkisar 100 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 2022-2023

Tabel 3.1 Nilai Unsur Pelayanan SKM DP3AP2KB Kabupaten Lebak Tahun 2022-2023

		Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	**U10**
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**								

Keterangan:

U1 : Persyaratan U2 : Prosedur U3 : Jangka Waktu

U4 : Tarif/Biaya U5 : Produk U6 : Kompetensi

U7 : Perilaku U8 : Maklumat U9 : Pengaduan

U10 : Sarpras

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.

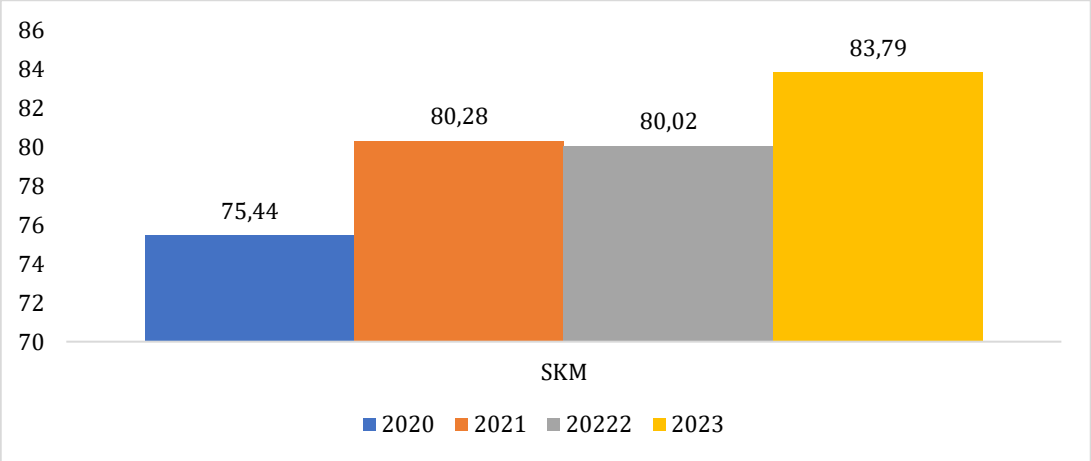
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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 2020-2023

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi naik-turun dalam hal peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Lebak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga September 2023, 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 2023.
b. Seluruh unsur pelayanan masih menjadi prioritas perbaikan DP3AP2KB Kabupaten Lebak dalam memberikan pelayanan publik kepada Masyarakat.

Rangkasbitung, September 2023

Kepala DP3AP2KB Kabupaten Lebak,

H. ABDUL ROHIM, S.Pd
NIP. 196503231989021003

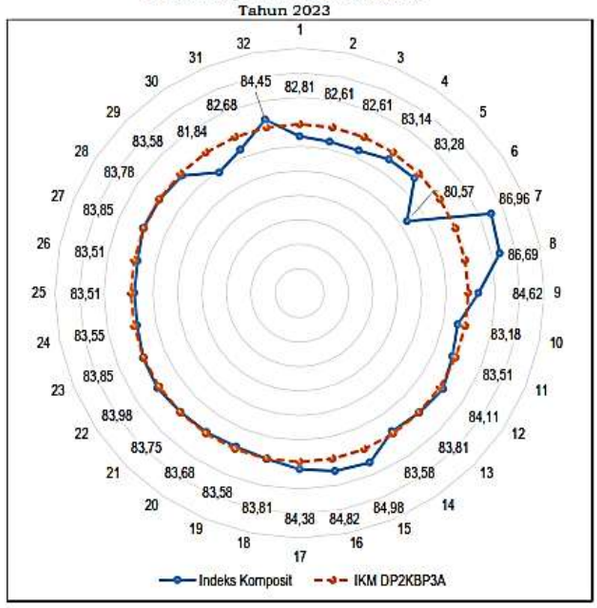
LAMPIRAN

Tabel 4. 19
IKM DP2KBP3A
Berdasar Indikator Komposit Tahun 2023

No	Indikator	Indeks	Mutu	Keterangan
1	Kemudahan Persyaratan	82.81	B	Dibawah Rerata
2	Kemudahan Prosedur	82.61	B	Dibawah Rerata
3	Ketepatan Waktu Buka Pely	82.61	B	Dibawah Rerata
4	Ketepatan Waktu Istirahat	83.14	B	Dibawah Rerata
5	Ketepatan Waktu Tutup Pely	83.28	B	Dibawah Rerata
6	Ketepatan Waktu Tunggu Pely	80.57	B	Dibawah Rerata
7	Kewajaran Biaya	86.96	B	Diatas Rerata
8	Biaya Tambahan	86.69	B	Diatas Rerata
9	Produk Sesuai Harapan	84.62	B	Diatas Rerata
10	Angka Komplain	83.18	B	Dibawah Rerata
11	Ketrampilan Petugas	83.51	B	Dibawah Rerata
12	Kemampuan Kominfo	84.11	B	Diatas Rerata
13	Pengalaman Petugas	83.81	B	Diatas Rerata
14	Responsivitas Petugas	83.58	B	Dibawah Rerata
15	Non Diskriminasi	84.98	B	Diatas Rerata
16	Kesantunan	84.82	B	Diatas Rerata
17	Keramahan	84.38	B	Diatas Rerata
18	Keberadaan Maklumat Pelayanan	83.81	B	Diatas Rerata
19	Integritas Maklumat Pelayanan	83.58	B	Dibawah Rerata
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	83.68	B	Dibawah Rerata
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	83.75	B	Dibawah Rerata
22	Kebersihan Lingkungan	83.98	B	Diatas Rerata
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.85	B	Diatas Rerata
24	Kebersihan Toilet Umum	83.55	B	Dibawah Rerata
25	Ketersediaan APAR	83.51	B	Dibawah Rerata
26	Efektivitas Larangan Merokok	83.51	B	Dibawah Rerata
27	Sarpra Tdk Membahayakan	83.85	B	Diatas Rerata
28	Keamanan	83.78	B	Dibawah Rerata
29	Ketersediaan Sarpra Afirmasi	83.58	B	Dibawah Rerata
30	Rambu-rambu Mitigasi Bencana	81.84	B	Dibawah Rerata
31	Ketersediaan Pely. Online	82.68	B	Dibawah Rerata
32	Protokol Kesehatan	84.45	B	Diatas Rerata

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2023

Grafik 4.46
Postur Pelayanan Publik DP2KBP3A
Tahun 2023



Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2023
Keterangan: Lihat keterangan nama indikator 1, 2, 3 dst pada Pedoman hal xiv