

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024

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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan untuk memudahkan kemudahan akses bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Inovasi dan regulasi dalam layanan publik akan selalu berkembang seiring dengan dinamika perkembangan teknologi.

Oleh karena itu untuk mengetahui kesesuaian layanan publik dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilai. Penilaian atas kinerja pelayanan tersebut selaras dengan pasal 38 ayat 1 dan ayat 3 dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Kualitas dari pelayanan publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola pemerintah yang baik atau good governance. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Penyusunan Survei kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki pengertian adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan

masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 167 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul dengan kedudukan sebagai urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana. Sesuai dengan Perda tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Menurut Peraturan Bupati No 167 tahun 2021 pasal 5 DP3APPKB memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. pengoordinasian perencanaan penyelenggaraan urusan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- b. perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan urusan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- c. pengoordinasian pelaksanaan kegiatan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan, pemenuhan hak anak, perlindungan dan advokasi perempuan dan anak;
- d. pengoordinasian pelaksanaan kegiatan pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta peningkatan kesejahteraan keluarga;
- e. pelaksanaan fasilitasi kelembagaan pemberdayaan perempuan, perlindungan perempuan dan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta peningkatan kesejahteraan keluarga;
- f. pelaksanaan fasilitasi penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- g. pengoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana;

Sehubungan dengan hal sebagaimana tersebut diatas, DP3APPKB dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melaksanakan survei terkait dengan kepuasan

masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dengan responden dari masyarakat dan instansi pemerintah. Pemilihan responden sebagai sampel dengan tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya Survei kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

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 Daerah Tahun 2021 Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul

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 dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kabupaten Bantul.

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.

dBAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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	Tahapan	Waktu					
		Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun
1	Persiapan						
2	Penyebaran dan Pengumpulan						
3	Pelaporan						

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, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 660 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sampai dengan bulan September 2024 yaitu 661 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	186	28,14
		PEREMPUAN	475	71,86
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	11	2,53
		SLTP	36	8,28
		SLTA	241	55,4
		SI	118	27,13
		S2	21	4,83
		S3	8	1,84
3	PEKERJAAN	PNS	36	5,45
		TNI	15	2,27
		POLRI	21	3,18
		Wiraswasta	237	35,85
		Swasta	0	0
		LAINNYA	352	53,25
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	83	
		LAYANAN B	137	
		LAYANAN C	94	
		LAYANAN D	27	

		LAYANAN E	320	

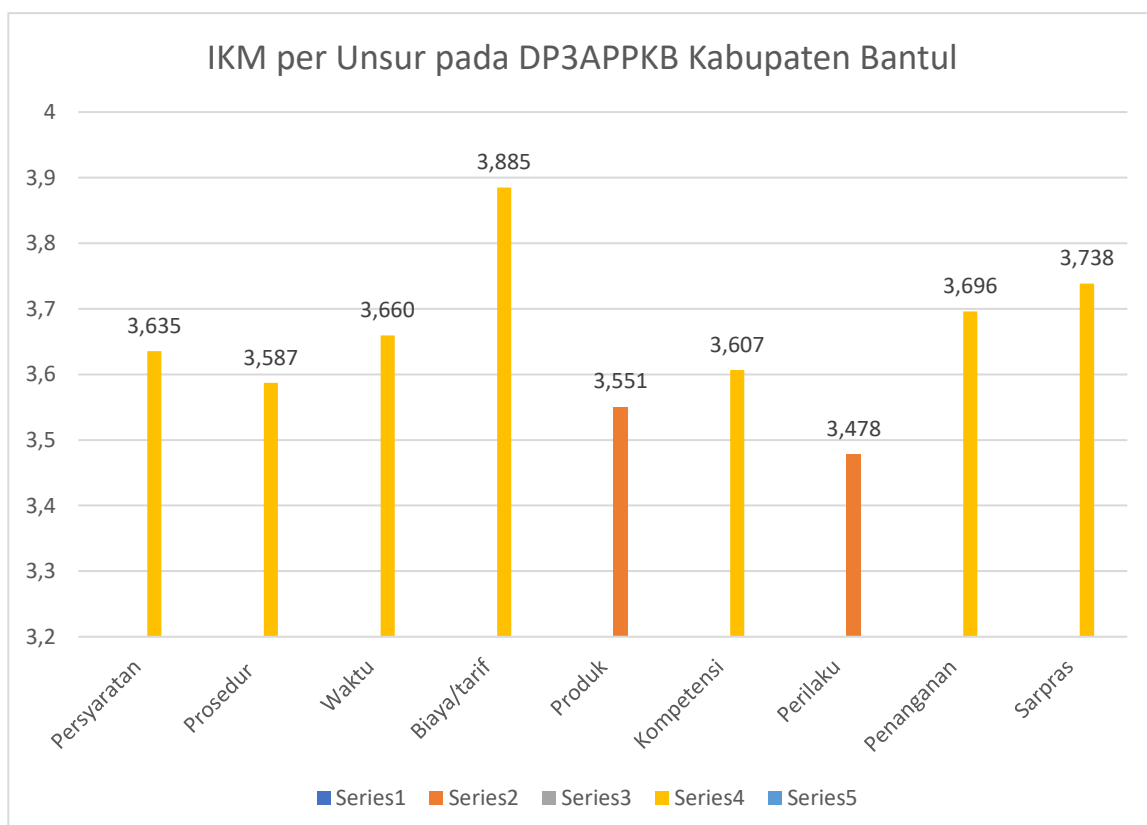
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,635	3,587	3,660	3,885	3,551	3,607	3,478	3,696	3,738
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,21 (A) 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. Perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,478. Selanjutnya Produk layanan yang mendapatkan nilai 3,551 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi.

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

- Pelayanan untuk lebih ramah dan sopan
- Prosedur layanan agar ditingkatkan dan dijelaskan dengan mudah

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

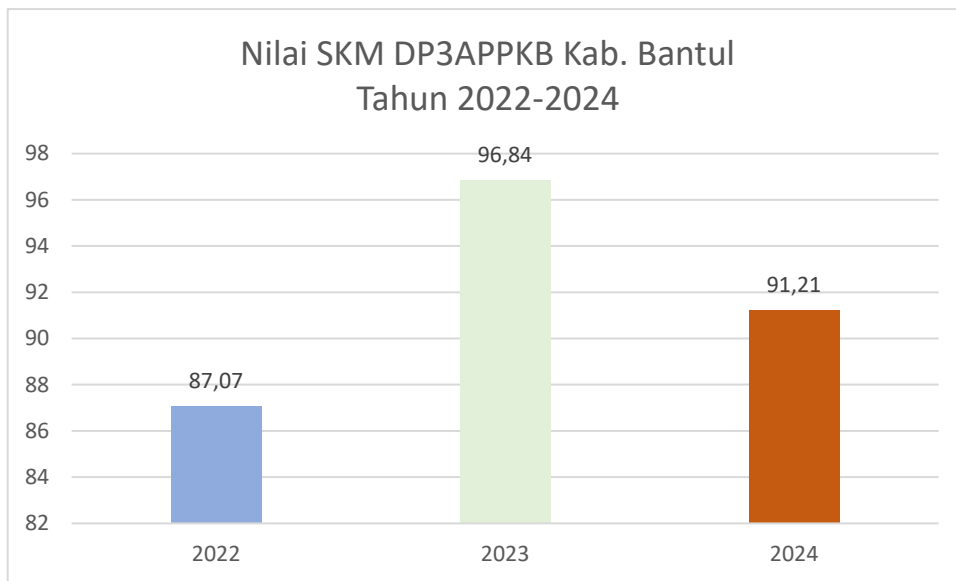
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 14 Agustus 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka 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	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Perilaku Pelaksana	Peningkatan kapasitas bagi penyedia layanan		√			Penyedia Layanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		√			Kepala Dinas
		Publikasi alur prosedur pelayanan dalam web dan sosial media OPD				√	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 P3APPKB dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan yang sangat tajam kinerja penyelenggara layanan public pada tahun 2023 dan penurunan pada tahun 2024 pada Dinas P3APPKB Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas P3APPKB Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik Meskipun demikian, nilai SKM Dinas P3APPKB Kabupaten Bantul kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 mengalami kenaikan dan penurunan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Pelaksana, Prosedur Layanan, serta Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Biaya/ Tarif memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 3,885 disusul dengan Sarana dan Prasarana yang memiliki nilai 3,738.

Bantul, 30 September 2024

Kepala Dinas P3APPKB,



Dra. NINIK ISTITARINI, Apt., MPH

Pembina Utama Muda / IV c

NIP. 19660320 199603 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLIDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
LAYANAN INFORMASI KB

[HOME](#) [ISI SKM](#) [STANDAR LAYANAN PUBLIK](#) [ADUAN MASYARAKAT](#) [DATA SKM](#)

ISI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LAYANAN INFORMASI KB
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLIDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Usia

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ WIRASWASTA ☐ KARYAWAN SWASTA ☐ BURUH HARIAN LEPAS ☐ PELAJAR/MAHASISWA ☐ IRT ☐ Petani

Pekerjaan Lainnya

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 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 tidak 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

Kirim

2. Hasil Olah Data SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,635
U2	Prosedur	3,587
U3	Waktu pelayanan	3,660
U4	Biaya/tarif	3,885
U5	Produk layanan	3,551
U6	Kompetensi pelaksana	3,607
U7	Perilaku pelaksana	3,478
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,696
U9	Sarana dan prasarana	3,738

JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	186	28,14
2	Perempuan	475	71,86
Jumlah		661	100

UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak Mengisi	0	0	0
2	< 25 Tahun	98	185	283
3	25 - 35 Tahun	49	146	195
4	36 -45 Tahun	28	98	126
5	> 45 Tahun	11	46	57
Total		186	475	661

PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	11	2,53
3	SLTP	36	8,28
4	SLTA	241	55,4
5	S-1	118	27,13
6	S-2	21	4,83
7	S-3	8	1,84
Total		435	100

PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	36	5,45
3	TNI	15	2,27
4	POLRI	21	3,18
5	Wiraswasta	237	35,85
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	352	53,25
Total		661	100

IKM UNIT PELAYANAN :				91,21	
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			

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023



DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN

ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA

BERENCANA

KABUPATEN BANTUL

2023

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 Dinas P3APKB Kabupaten Bantul 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 P3APKB Kabupaten Bantul periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.88	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.85	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.85	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.95	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.86	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.87	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.83	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.9	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.88	Sangat Baik
		3.87	Sangat Baik

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	Perilaku Pelaksana	Kapasitas Building Kepada Setiap Pemberi Layanan		v			Masing- Masing Bidang
		Pemberian Pelatihan Service Excellent			v		Masing- Masing Bidang
2	Prosedur Layanan	Publikasi SOP Setiap Layanan yang Diberikan pada Website OPD	v	v	v	v	Sekretariat
		Pemberian Pelatihan Service Excellent		v			Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Pemberitahuan Mempercepat Waktu Pelayanan Agar Lebih Efektif dan Efisien		v			Masing- Masing Bidang
		Pembentukan Layanan Puspaga		v			Kepala Dinas

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	Kapasitas Building Kepada Pegawai Pemberi Layanan	Sudah	Melakukan Capacity Building yang berbentuk Outbound		Berjalan dengan lancar
	Pemberian Pelatihan Service Excellent	Sudah	Pemberian Pelatihan service excellent yang bersamaan dengan apel pagi		Berjalan dengan lancar

2	Publikasi SOP Setiap Layanan yang Diberikan pada Website OPD	Sudah			Belum lengkap
3	Pemberitahuan Mempercepat Waktu Pelayanan Agar Lebih Efektif dan Efisien	Sudah			Berjalan dengan lancar

	Pembentukan Layanan Puspaga	Sudah			Berjalan dengan lancar
--	-----------------------------	-------	--	---	------------------------

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas P3APPKB telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana belum sempurna tindaklanjutnya karena beberapa alasan, yaitu:
 - Publikasi SOP Setiap Layanan yang Diberikan pada Website OPD yang belum sempurna dilaksanakan
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	Publikasi SOP Setiap Layanan yang Diberikan pada Website OPD yang belum sempurna dilaksanakan	Mengupdate SOP	2023	Sekretariat	-

Bantul, 30 September 2024

Kepala Dinas P3APPKB,



Dra. NINIK ISTITARINI, Apt., MPH

Pembina Utama Muda / IV c

NIP. 19660320 199603 2 002