
LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



PERIODE : JANUARI-JUNI TAHUN 2023 (SEMESTER I)

I. Pendahuluan

A. Latar belakang

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari government menjadi governance. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju governance. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sejalan dengan pelaksanaan tugas yang diemban Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Kabupaten Buleleng sebagai perangkat daerah yang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan keluarga berencana serta urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan

dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan melakukan evaluasi yang cermat terhadap survei kepuasan masyarakat, dapat memastikan bahwa survei ini memberikan informasi yang berkualitas dan berharga bagi organisasi khususnya DP2KBP3A Kabupaten Buleleng.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian Dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
9. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DP2KBP3A Kabupaten Buleleng kepada masyarakat untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari DP2KBP3A Kabupaten Buleleng, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DP2KBP3A Kabupaten Buleleng.

Adapun tujuannya antara lain: untuk mendapatkan feedback atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh DP2KBP3A Kabupaten Buleleng kepada masyarakat.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Ruang lingkup pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat bulan Januari sampai dengan Juni 2023 yang meliputi 9 (Sembilan) unsur layanan:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kewajaran biaya/tarif saat pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran, masukan pengguna layanan

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat bulan Januari sampai dengan Juni 2023 sebagai berikut:

1. Penyusunan SKM kuesioner dalam google form dengan link <https://forms.gle/WmCE47DaLxDKKAoh8> digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan : Pelayanan Keluarga Berencana (KB), Pelayanan Pengaduan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT), Pelayanan Konseling Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga), Pelayanan Data dan Informasi.

2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang dan saat memberikan pelayanan langsung kelapangan/desa/kelurahan/kecamatan.
3. Teknik pengisian kuesioner terhadap pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan layanan
4. Tahap Pengolahan Data
 - Pembersihan Data: Langkah pertama adalah membersihkan data survei dari kesalahan atau nilai yang tidak valid. Ini termasuk menghapus entri yang hilang atau tidak lengkap, mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan pengetikan atau pengisian, serta memverifikasi konsistensi data.
 - Kategorisasi dan Klasifikasi Data: Data survei perlu dikategorikan dan diklasifikasikan agar mudah dianalisis. Ini melibatkan memberikan label atau kategori pada variabel yang relevan, misalnya mengelompokkan umur responden, jenis kelamin, pendidikan, atau pekerjaan.
 - Analisis Statistik: Setelah data dikategorikan, langkah selanjutnya adalah menganalisis statistik untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang data. Ini melibatkan penggunaan metode statistik seperti mean (rerata) dan deviasi standar (sebaran data). Analisis statistik dapat memberikan wawasan tentang tren, pola, dan perbandingan dalam data survei.

Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu :

- a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
- b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111;
- c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

- Visualisasi Data: Visualisasi data adalah cara yang efektif untuk mengkomunikasikan hasil analisis secara visual. Ini melibatkan pembuatan grafik, diagram, atau tabel yang mudah dipahami untuk menyajikan temuan utama dari data survei.
- Interpretasi dan Penyajian Hasil: Tahap terakhir adalah menerjemahkan dan menyajikan hasil analisis dengan cara yang relevan dan mudah dimengerti. Ini melibatkan mengidentifikasi temuan utama, menafsirkan arti dari temuan tersebut, dan menyajikannya dalam bentuk laporan, presentasi, atau visualisasi lainnya sesuai kebutuhan

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 81,26 – 100
B (Baik)	: 62,51 – 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 – 62,50
D (Tidak Baik)	: 25 – 43,75

16/02/2023 8:55:48	4	3	3	3	3	3	3	3	4
16/02/2023 8:56:53	4	3	3	3	3	3	3	3	4
16/02/2023 8:58:51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16/02/2023 8:59:46	3	3	3	3	3	4	4	4	4
16/02/2023 9:07:21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16/02/2023 9:09:03	3	2	3	3	3	3	3	3	4
16/02/2023 9:11:24	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16/02/2023 9:11:28	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16/02/2023 9:11:53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16/02/2023 9:12:37	3	3	3	3	4	3	3	3	4
16/02/2023 9:18:13	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16/02/2023 9:25:38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16/02/2023 9:37:13	3	3	3	3	3	3	3	2	4
16/02/2023 13:25:48	4	3	3	3	3	4	4	4	4
21/02/2023 9:18:30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21/02/2023 9:27:30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21/02/2023 9:27:41	3	3	3	3	3	4	3	3	4
21/02/2023 9:54:01	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21/02/2023 11:52:09	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21/02/2023 11:54:08	3	3	4	3	3	4	4	3	4
21/02/2023 11:57:43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23/02/2023 10:01:09	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23/02/2023 10:08:39	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23/02/2023 10:08:49	4	3	3	3	3	3	3	3	4
23/02/2023 10:25:47	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23/02/2023 10:28:30	4	3	3	3	4	4	4	4	4
23/02/2023 10:34:58	3	4	4	3	3	4	4	4	4
23/02/2023 10:45:13	3	3	3	2	3	3	3	4	4
23/02/2023 10:51:56	4	4	4	3	4	4	3	4	4
23/02/2023 11:15:34	3	3	3	3	3	3	3	4	4
23/02/2023 11:24:57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23/02/2023 11:34:04	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23/02/2023 11:41:23	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 9:39	4	4	3	3	4	3	4	4	4
11/3/2023 10:00	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 10:05	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 10:09	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 10:11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 10:15	3	4	3	3	3	4	3	3	4
11/3/2023 10:21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 10:25	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 10:39	4	4	3	3	4	3	4	4	4
11/3/2023 10:44	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11/3/2023 10:44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11/3/2023 10:48	4	4	4	3	3	3	3	4	4
11/3/2023 10:55	4	3	4	3	4	4	4	4	4
15/05/2023 9:52:12	3	3	4	3	4	4	4	3	4
15/05/2023 9:52:46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15/05/2023 9:59:47	3	3	3	3	3	4	4	3	4
15/05/2023 10:01:18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15/05/2023 10:51:14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15/05/2023 11:05:47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22/05/2023 9:48:19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30/05/2023 9:08:51	4	3	3	3	3	3	3	4	4
30/05/2023 9:09:14	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30/05/2023 9:12:18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30/05/2023 9:19:02	4	4	4	3	4	4	4	4	4

30/05/2023 9:52:22	3	3	3	3	3	4	4	4	4
30/05/2023 12:02:50	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12/6/2023 8:57	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12/6/2023 9:00	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12/6/2023 10:43	4	4	4	3	4	4	3	4	4
12/6/2023 10:45	3	3	3	3	3	3	3	2	4
12/6/2023 10:48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
jumlah nilai per unsur	300	289	288	253	290	300	299	297	338
NRR per unsur	3.53	3.40	3.39	2.98	3.41	3.53	3.52	3.49	3.98
NRR tertimbang per unsur	0.39	0.37	0.37	0.33	0.38	0.39	0.39	0.38	0.44
IKM Unit pelayanan									85.86

Untuk hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Konversi Indeks** sesuai tabel sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sehingga nilai IKM yang mencapai **85,86** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel diatas, maka Mutu Pelayanan adalah **A** dan Kinerja **Sangat Baik**.

IV. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari s/d Juni Tahun 2023 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng, dapat disimpulkan bahwa:

- Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori **A**.
- Kinerja pelayanan pada Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori **sangat baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng mampu terus

beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

Saran-saran untuk peningkatan pelayanan sebagai berikut:

- Agar Petugas pelayanan membuat alur pelayanan termasuk pengisian SKM setelah peyanan.
- Agar Petugas pelayanan lebih pro aktif untuk menawarkan ke responden mengisi SKM di google form.

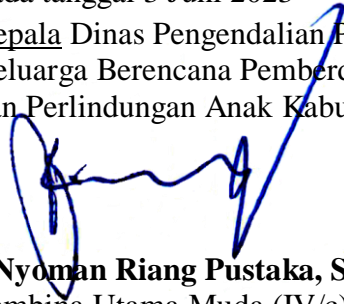
V. Penutup

Demikian laporan ini dibuat untuk dapat memenuhi kinerja yang dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Dibuat di Singaraja,

Pada tanggal 3 Juni 2023

Kepala Dinas Pengendalian Penduduk,
Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng



I Nyoman Riang Pustaka, S.IP

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19750218 199311 1 001