



**PEMERINTAH
KABUPATEN BULELENG**

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN BULELENG TAHUN 2024
(semester II, Tahun 2024)**



**DINASPENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA
BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK**

***Jalan Wijaya Kusuma No.3 Singaraja
Telp. (0362) 21648***

**Website : <http://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id>
Email : ka.kbppbl@gmail.com**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**





PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BULELENG

Jalan Wijaya Kusuma No. 3 Telp. 21648 SINGARAJA

Email : ka.kbppbl@gmail.com – Website : <http://kbpp.bulelengkab.go.id>

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Sementara, 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.

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*. 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. Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja 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.

Jenis pelayanan yang dilakukan survei kepuasan masyarakat di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng yaitu:

1. Pelayanan Keluarga Berencana (KB) pada Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana.
2. Pelayanan Pengaduan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) pada Bidang Pemenuhan Hak Perempuan dan Anak.
3. Pelayanan Konseling Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) pada Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan.
4. Pelayanan Data dan Informasi pada Sekretariat DP2KBP3A.

Instrumen pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat meliputi 9 (Sembilan) unsur layanan yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif saat pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran, masukan pengguna layanan.

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. Hasil SKM dari Responden/Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan perlu ditingkatkan serta menjadi pendorong bagi organisasi khususnya DP2KBP3A Kabupaten Buleleng untuk memberikan pelayanan prima.

1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871);
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2024 tentang Kabupaten Buleleng di Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7011);
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 Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara *Review* Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Permendagri Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang RPJPD dan RPJMD, Serta Tata Cara Perubahan RPJPD, RPJMD, dan RKPD;
15. Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, Dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah; PERMENDAGRI 70 Tahun 2019 tentang SIPD;
16. Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2023 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2024 (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2023 Nomor 55);

17. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Daerah (RPD) Kabupaten Buleleng Tahun 2023-2026;

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan pada DP2KBP3A Kabupaten Buleleng, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
- b. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada DP2KBP3A Kabupaten Buleleng menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
- c. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh DP2KBP3A Kabupaten Buleleng.

1.3.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

- a. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada DP2KBP3A Kabupaten Buleleng serta mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.
- b. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada DP2KBP3A Kabupaten Buleleng.
- c. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1 Ruang lingkup survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di DP2KBP3A Kabupaten Buleleng ini merupakan survei periodik yaitu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang di evaluasi dalam periode Januari - Desember Tahun 2024. Survei ini, dapat dilakukan terhadap seluruh bidang pelayanan kepada responden/penerima pelayanan.

Dalam melakukan survei secara periodik, kami mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert dengan 4 skor. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Ruang lingkup pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025 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

Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari DP2KBP3A Kabupaten Buleleng.

2.2 Teknik pengumpulan data

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Untuk pengumpulan data dalam survei ini menggunakan instrument

kuesioner secara online melalui pengisian sendiri pada google form. Petugas juga membimbing dan memberi penjelasan jika responden kurang faham dengan isi kuesioner.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.3 Analisa data

Teknik analisis data merupakan suatu cara yang dilakukan dalam penelitian untuk membuktikan hipotesis yang diajukan selanjutnya untuk mengambil kesimpulan dari hasil yang diperoleh melalui analisis data tersebut. Adapun Tahapan 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. Analisis statistik dapat memberikan wawasan tentang sebaran, tren, pola, dan perbandingan dalam data survei. Analisa data dalam survei ini secara univariat dan bivariat.
- 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;

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.

- b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111;

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Adapun rumus nilai penimbang adalah :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25, dengan rumusan :

$$IKM \text{ Unsur Pertanyaan} \times 25$$

Keterangan :

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan : nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi responden,
- b. Nilai Indeks pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 12 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- c. U1 s/d U9 = unsur pelayanan
- d. NRR = Nilai rata-rata
- e. SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- f. 25 adalah nilai ketetapan dari SKM

Sedangkan untuk mengetahui tentang nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 1 Kategorisasikan nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

- 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

2.4 Kriteria responden

Populasi survei didefinisikan sebagai seluruh responden yang mendapat layanan di DP2KBP3A, sampel diambil dengan metode convenience sampling adalah teknik pengambilan sampel pada responden yang bersedia berpartisipasi mengisi kuesioner dan merupakan sampel yang dianggap mewakili keseluruhan dari obyek survei kepuasan masyarakat. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan, dengan dasar :

Jumlah responden minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar ("Jumlah unsur + 1") x 10 = jumlah responden (9+1) x 10 = 100 responden (Categorical Data Analysis oleh FREEMAN)

2.5 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur melalui online dengan google form pada barcode dan link <https://forms.gle/UTJAhodCszcq29bAA> (terlampir). Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, penyampaian kuesioner pada saat responden selesai menerima pelayanan, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan backchecking responden dan proses validasi kuesioner. Kuesioner yang terisi, dikumpulkan, diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi Excel. Lalu dilakukan proses dan analisa data sesuai standar.

BAB III

PENGOLAHAN DAN PENYAJIAN DATA

3.1 Gambaran umum DP2KBP3A Kabupaten Buleleng

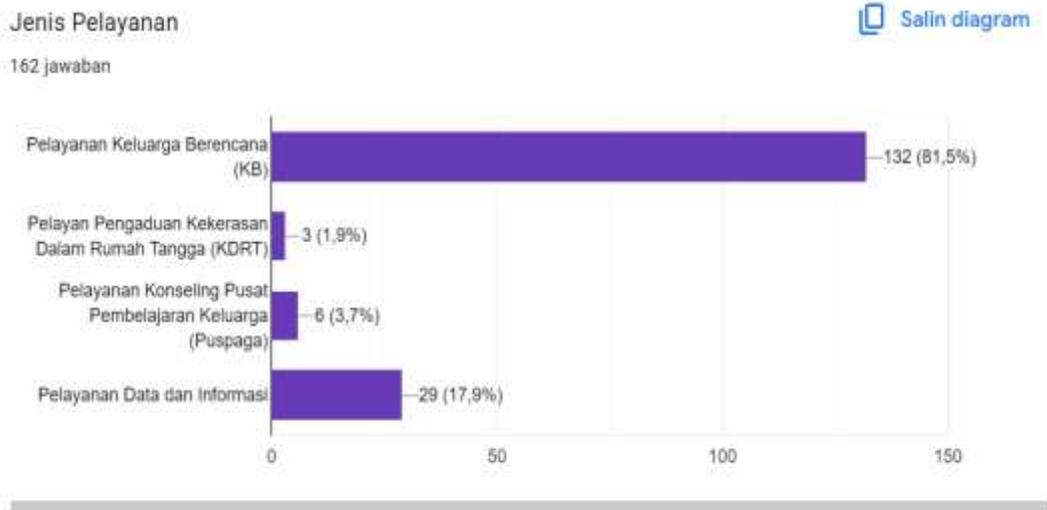
Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng sesuai dengan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah, maka Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan urusan Pemerintahan di Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, dan Urusan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak.

Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng Nomor: 52 tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Daerah adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, Membawahi:
 - Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan;
 - Analis Keuangan Pusat dan Daerah Ahli Muda;
 - Perencana Ahli Muda.
- c. Kepala Bidang pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan Masyarakat membawahi 3 Fungsional Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan, dengan tugas untuk mendukung Pelaksanaan tugas dan fungsi lingkup Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- d. Kepala Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga membawahi membawahi 3 Fungsional Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan, dengan tugas untuk mendukung Pelaksanaan tugas dan fungsi lingkup Urusan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- e. Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan, membawahi 3 Fungsional Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda Bidang Pemberdayaan Perempuan dengan tugas untuk mendukung Pelaksanaan tugas dan fungsi lingkup Urusan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- f. Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak, membawahi 3 Fungsional Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda Bidang Pemberdayaan Perempuan dengan tugas untuk mendukung Pelaksanaan tugas dan fungsi lingkup Urusan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- g. Unit Pelaksana Tugas DP2KBP3A Kabupaten Buleleng; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

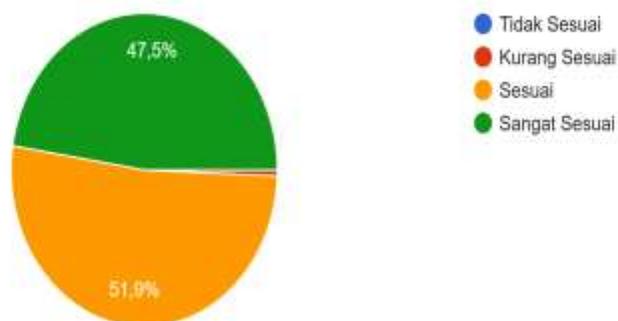
3.2 Gambaran responden survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di DP2KBP3A Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa jumlah responden yang mengisi SKM DP2KBP3A Kabupaten Buleleng Tahun 2024 sebanyak 162 orang,



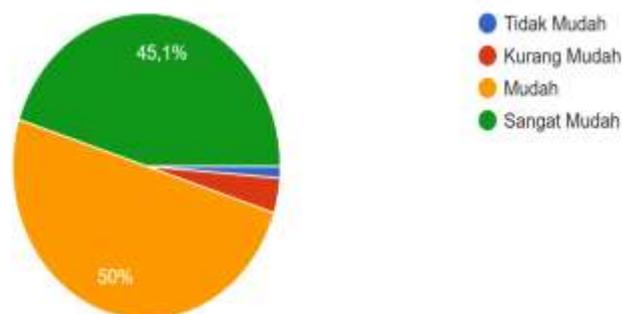
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananya?

162 jawaban



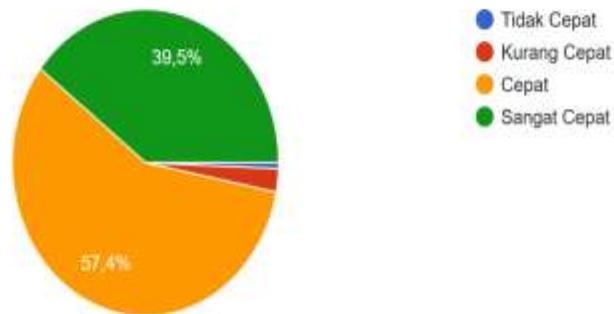
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

162 jawaban



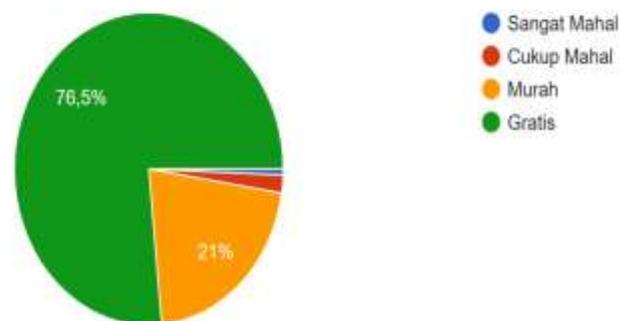
3 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

162 jawaban



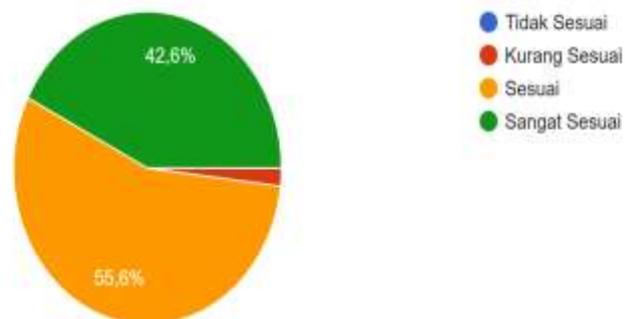
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif saat pelayanan?

162 jawaban



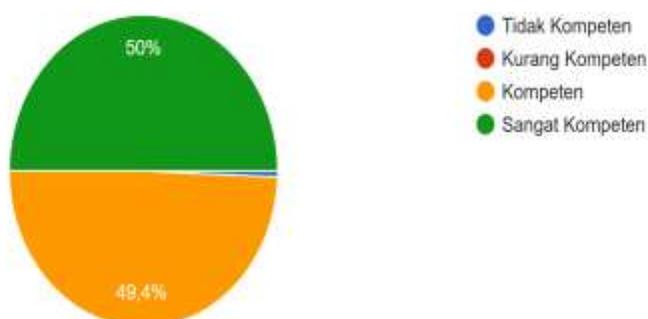
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

162 jawaban



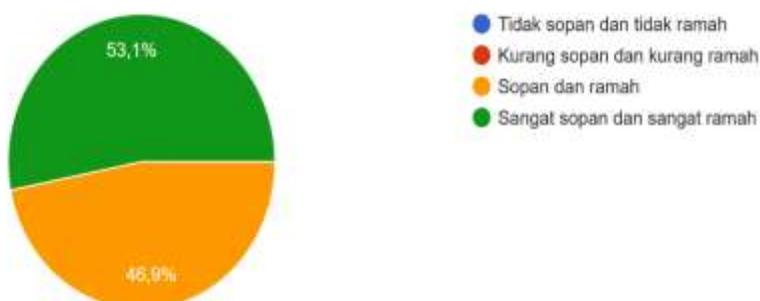
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

162 jawaban



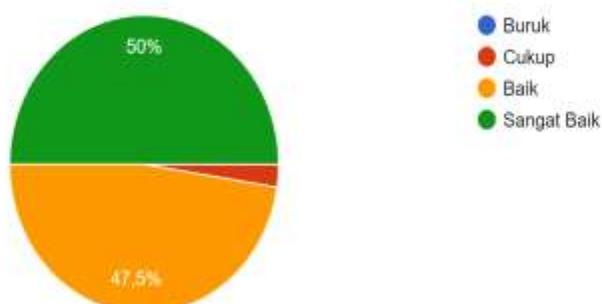
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

162 jawaban



8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

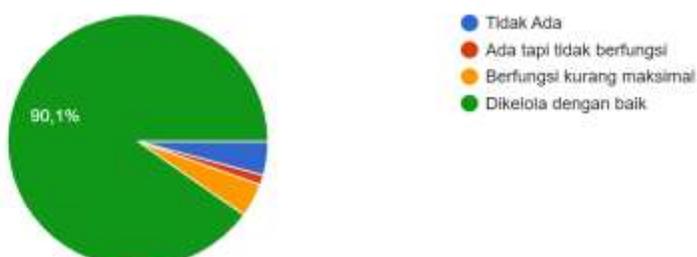
162 jawaban



9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

[Salin diagram](#)

162 jawaban



Kritik dan Saran terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan ini :

115 jawaban

- Agar tkbk diadakan secara rutin
-
- Bagus
- Tidak ada
- Baik
- Sangat baik
- Hanya diperukan no antrian saja supaya tdk saling dahului
- Alhamdulillah sangat memudahkan sy
Karna sy kluarga menengah k bawah

3.4 Skoring

Berdasarkan tabel di atas nilai rata-rata per unsur sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Rata" unsur
U1	Persyaratan	9.54
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	9.32
U3	Waktu Penyelesaian	9.23
U4	Biaya/Tarif	9.68
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	9.08
U6	Kompetensi Pelaksana	9.47
U7	Perilaku Pelaksana	9.59
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukar	9.56
U9	Sarana dan prasarana	10.22

3.5 Nilai IKM

jumlah nilai per unsur	562	549	544	570	535	558	565	563	602	
NRR per unsur	3.47	3.39	3.36	3.52	3.30	3.44	3.49	3.48	3.72	
NRR tertimbang per unsur	0.38	0.37	0.37	0.39	0.36	0.38	0.38	0.38	0.41	3.43
IKM Unit pelayanan	9.54	9.32	9.23	9.68	9.08	9.47	9.59	9.56	10.22	85.69

Jadi total nilai IKM sebesar 86,06 dengan mutu layanan B (baik)

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Jadi mutu pelayanan DP2KBP3A Kabupaten Buleleng Tahun 2024 yaitu B (baik)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Tahun 2024 atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori **B**.
- b. Kinerja pelayanan pada Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori **BAIK**.

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas P2KBP3A Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori **baik** namun masih perlu ditingkatkan agar sebesar 90% sesuai target RPD. 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.

4.2 Saran

Saran-saran untuk peningkatan pelayanan sebagai berikut:

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

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