



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS P2KBP3A

(Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana,
Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak)

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

Jl. Wijaya Kusuma No.3A Singaraja.

E-mail: ka.kbppbl@gmail.com

Website: <https://daldukkbpppa.bulelengkab.go.id/>



bkkbn



Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng Tahun 2022.

Dalam laporan ini disampaikan tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada masa Pandemi Covid-19 yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data. Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusumnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Singaraja, 28 November 2022

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



INVOINDRIANG Pustaka, S.IP

Pembina Tk. II/b

NIP. 19750218 199311 1 001



Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner yang terkumpul dan terisi melalui *google form* dengan lengkap sejumlah 100. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di masing-masing Bidang pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 83,16 berada pada kategori “BAIK” (pada interval 76,61 s/d 88,30). Hasil IKM tersebut di atas terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 3. 5

Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.21	0.35	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3.24	0.36	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.19	0.35	Baik
4	Kewajaran Biaya	3.58	0.39	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.34	0.37	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3.34	0.37	Baik
7	Prilaku Pelaksana	3.39	0.37	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.69	0.41	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.26	0.36	Baik
Nilai IKM		3.33		
Nilai Konversi IKM		83.16		
Mutu Pelayanan		B		
Kinerja Unit Pelayanan		Baik		