



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

**DINAS PPKBPPPA**

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

**LAPORAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**TAHUN 2021**

Jl. Wijaya Kusuma No.3A Singaraja.

E-mail: [ka.kbppbl@gmail.com](mailto:ka.kbppbl@gmail.com)

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

COVER



## 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 2021.

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 tersusunnya 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, 01 Agustus 2022

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



**I Nyoman Riang Dustaka, S.IP**

Pembina Tk.IV/b

NIP. 19750218 199311 1 001

**DAFTAR ISI**

	Halaman
COVER .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	3
1.3 Pengertian Umum .....	3
1.4 Maksud dan Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai .....	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....	7
2.1 Ruang Lingkup .....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey .....	7
2.3 Persiapan .....	8
2.4 Pengumpulan Data .....	9
2.5 Pengolahan dan Analisis Data .....	9
2.6 Penyusunan Laporan .....	10
BAB III HASIL PENGUKURAN .....	11
3.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat .....	11
3.2 Data Responden .....	11
3.2.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin .....	12
3.2.2 Profil Responden Menurut Umur .....	13
3.2.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	13
3.2.4 Profil Responden Menurut Tingkat Pekerjaan .....	15
3.3 Indeks Komposit (Gabungan) .....	22
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	23
4.1 Kesimpulan .....	23
4.2 Rekomendasi .....	23
DAFTAR PUSTAKA .....	25
LAMPIRAN .....	26

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 3. 1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin .....	12
Tabel 3. 2 Profil Responden Menurut Umur.....	13
Tabel 3. 3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	14
Tabel 3. 4 Profil Responden Menurut Tingkat Pekerjaan.....	15
Tabel 3. 5 Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran .	16
Tabel 3. 6 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Pesyaratan Pelayanan .....	18
Tabel 3. 7 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan .....	18
Tabel 3. 8 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan .....	19
Tabel 3. 9 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kewajaran Biaya .....	19
Tabel 3. 10 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Produk Pelayanan .....	20
Tabel 3. 11 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelayanan ..	20
Tabel 3. 12 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana.....	21
Tabel 3. 13 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana .....	21
Tabel 3. 14 Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan .	22



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Tahapan Kegiatan Survei .....	7
Gambar 3. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
Gambar 3. 2 Grafik Responden Berdasarkan Umur .....	13
Gambar 3. 3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	14
Gambar 3. 4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	15
Gambar 3. 5 Grafik Nilai Setiap Unsur Pelayanan .....	17



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng sesuai dengan Peraturan Bupati Buleleng Nomor 55 Tahun 2020 Tentang Pembentukan, 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. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, perangkat daerah menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Bupati yang meliputi administrasi Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- b. Pelaksanaan Kebijakan Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- d. Pelaksanaan Administrasi Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

Adanya pandemi covid-19 yang terjadi di Indonesia, mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng. Selama masa pandemi dan dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 serta menjaga kelangsungan penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan



Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng telah melakukan perubahan tata cara pelayanan, dimana tatap muka dialihkan melalui telepon atau virtual meeting, surat elektronik dan jasa pengiriman. Dengan adanya perubahan tata cara layanan tersebut, Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back* atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sistem pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik. Sistem ini menunjuk seberapa besar sistem mampu memberikan keberpihakan bagi terciptanya kualitas pelayanan di institusi pemerintahan. Pelayanan yang pro kepada publik dan mampu mengikis budaya paternalisme (pelayanan yang pro kepada pimpinan atau birokrat pimpinan birokrasi), yaitu menunjuk bahwa sistem yang terbangun harus menjadi pionir dalam mendudukan warga negara sebagai publik yang harus mendapatkan hak dilayani secara lebih baik oleh aparat pemerintah. Pelayanan publik membutuhkan kepercayaan publik sebagai legitimasinya, sedangkan kepercayaan publik sendiri sangat dipengaruhi oleh standar kepuasan. Setiap layanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas berusaha mengurangi gap antara harapan dengan yang terjadi pada praktek di lapangan. Harapan pelanggan menjadi latar belakang penilaian kualitas.

Jadi, pelayanan publik yang berkualitas dengan demikian sangat memungkinkan untuk diukur. Pemerintah di era reformasi pelayanan publik telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi



pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2021 Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

## 1.2 Dasar Hukum

- A. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- B. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- C. Peraturan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- D. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.

## 1.3 Pengertian Umum

Sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 kebutuhan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.



- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng,



- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- c. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- e. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng
- g. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- h. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng
- i. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :



- a. Diketuainya tingka kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- f. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- g. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- h. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.
- i. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng.

## 1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

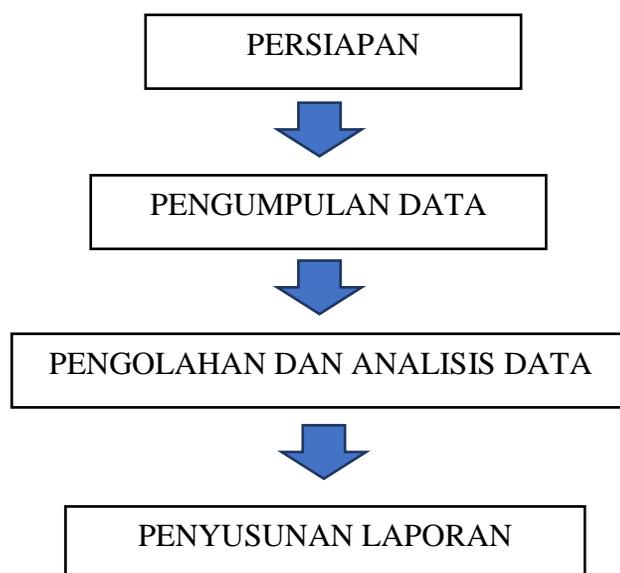


## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juni s/d November Tahun 2021 dengan mengedarkan 179 (seratus tujuh puluh sembilan) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng serentak dan acak kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan laporan IKM.

### 2.2 Tahapan Kegiatan Survey



Gambar 2. 1  
Tahapan Kegiatan Survei



## 2.3 Persiapan

### a) Penyiapan Bahan

#### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Judul Kuesioner dan kata pengantar.

Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk Jawaban

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. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sesuai sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### b) Kriteria Responden



Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng maupun masyarakat.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di setiap lokasi penelitian.

## 2.4 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data Pertanyaan yang diajukan akan disebarakan sebelum dan sesudah penelitian yang dilakukan melalui *online (Google Forms)* dengan jumlah responden adalah 179 (seratus tujuh puluh sembilan) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Bulan Juni sampai dengan bulan November tahun 2021.

## 2.5 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survei kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam table berikut



Tabel 2. 1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## 2.6 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



### **BAB III HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner (179 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### **3.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu biaya dalam memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, 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);

#### **3.2 Data Responden**

Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei IKM pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng berjumlah 179 responden, dari 179



responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.

### 3.2.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3. 1  
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

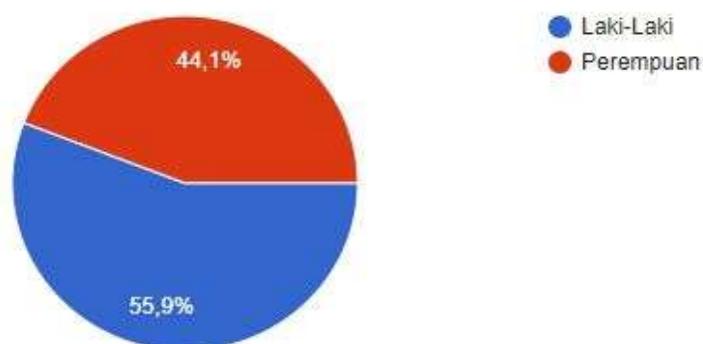
Jenis Kelamin	Jumlah	Responden	%
Laki-Laki	100	179	55,9%
Perempuan	79	179	44,1%
<b>Jumlah</b>	179		100%

Sumber : analisis data survei

Secara grafis profil responden menurut jenis kelamin yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Jenis Kelamin

179 jawaban



Gambar 3. 1

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3.2.2 Profil Responden Menurut Umur

Profil responden yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng berdasarkan umur disajikan dalam tabel 3.2 berikut.

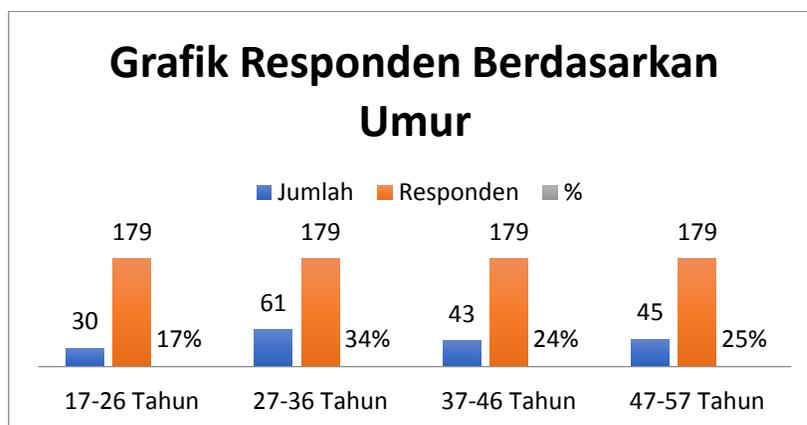
Tabel 3. 2

Profil Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah	Responden	%
17-26 Tahun	30	179	17%
27-36 Tahun	61	179	34%
37-46 Tahun	43	179	24%
47-57 Tahun	45	179	25%
<b>Jumlah</b>	179		100%

Sumber: analisis data survey

Profil responden menurut umur yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan secara grafis sebagai berikut.



Gambar 3. 2

Grafik Responden Berdasarkan Umur

### 3.2.3 Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 3.3 berikut.



Tabel 3. 3

## Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

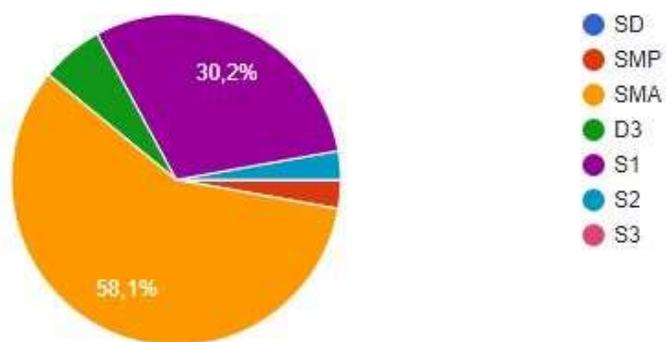
Tingkat Pendidikan	Jumlah	Responden	%
SD	0	179	0%
SMP	5	179	3%
SMA	104	179	58%
D3	11	179	6%
S1	54	179	30%
S2	5	179	3%
S3	0	179	0%
<b>Jumlah</b>	179		100%

Sumber: analisis data survey

Secara grafis profil responden menurut tingkat pendidikan yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Tingkat Pendidikan

179 jawaban



Gambar 3. 3

## Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan



### 3.2.4 Profil Responden Menurut Tingkat Pekerjaan

Profil responden berdasarkan tingkat Pekerjaan yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 3.4 berikut.

Tabel 3. 4

Profil Responden Menurut Tingkat Pekerjaan

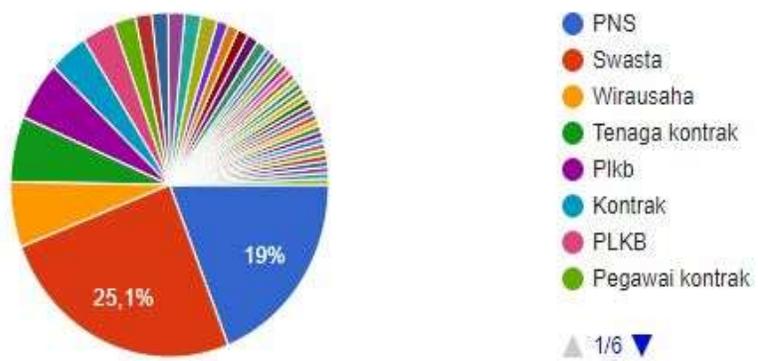
Pekerjaan	Jumlah	Responden	%
PNS	34	179	19%
Swasta	45	179	25%
Wirausaha	11	179	6%
Lainnya	89	179	50%
<b>Jumlah</b>	179		100%

Sumber: analisis data survey

Secara grafis profil responden menurut tingkat pekerjaan yang dijadikan sampel pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.

Pekerjaan

179 jawaban



Gambar 3. 4

Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan



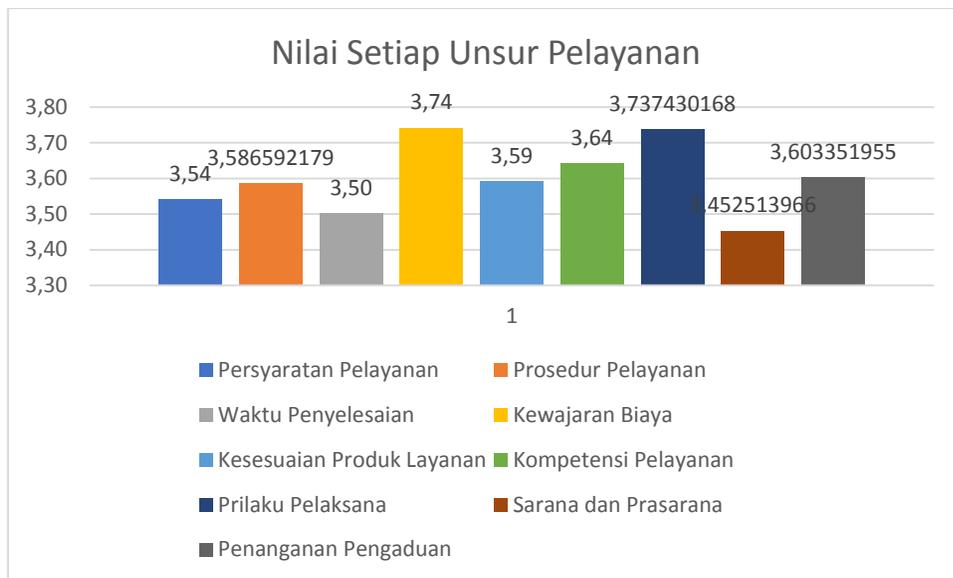
Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan 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 179. 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) 89,11 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 88,31 s/d 100,00). 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	3.54	0.39	<b>Sangat Baik</b>
2	Prosedur Pelayanan	3.5865922	0.39	<b>Sangat Baik</b>
3	Waktu Penyelesaian	3.50	0.39	<b>Baik</b>
4	Kewajaran Biaya	3.74	0.41	<b>Sangat Baik</b>
5	Kesesuaian Produk Layanan	3.59	0.40	<b>Sangat Baik</b>
6	Kompetensi Pelayanan	3.64	0.40	<b>Sangat Baik</b>
7	Prilaku Pelaksana	3.7374302	0.41	<b>Sangat Baik</b>
8	Sarana dan Prasarana	3.452514	0.38	<b>Baik</b>
9	Penanganan Pengaduan	3.603352	0.40	<b>Sangat Baik</b>
<b>Nilai IKM</b>		<b>3.56</b>		
<b>Nilai Konversi IKM</b>		<b>89.11</b>		
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>		
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>		

Secara grafis nilai (Indek Kepuasan Masyarakat) IKM untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik setiap unsur pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3. 5

Grafik Nilai Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan grafik Gambar 3. 6 di atas, penilaian dari masing-masing unsur di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng dapat dijelaskan sebagai berikut.

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,54 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah jelas. Nilai 3,54 untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng sudah



dirasa mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 6

## Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Pesyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Tidak Sesuai	1	2	1%
2	Kurang Sesuai	2	7	4%
3	Sesuai	3	62	35%
4	Sangat Sesuai	4	108	60%
Jumlah			179	100%

## 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.5865922. berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng sudah dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit belit namun perlu diefektifkan lagi. Hal ini secara keseluruhan dapat dibuktikan bahwa di tempat-tempat strategis telah dipajang alur pelayanan pada masing-masing bidang yang ada di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 7

## Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0%
2	Kurang Mudah	2	5	3%
3	Mudah	3	64	36%
4	Sangat Mudah	4	110	61%
Jumlah			179	100%



### 3. Waktu Penyelesaian

Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 8

Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Tidak Cepat	1	1	1%
2	Kurang Cepat	2	6	3%
3	Cepat	3	74	41%
4	Sangat Cepat	4	98	55%
Jumlah			179	100%

### 4. Kewajaran Biaya

Dalam memberikan pelayanan terutama terhadap Kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,74 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Kewajaran Biaya berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Kewajaran Biaya disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 9

Indek Kepuasan Masyarakat  
Ruang Lingkup Kewajaran Biaya

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Sangat Mahal	1	2	1%
2	Mahal	2	2	1%
3	Murah	3	36	20%
4	gratis	4	139	78%
Jumlah			179	100%



### 5. Kesesuaian Produk Layanan

Produk Kesesuaian Jenis Layanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,59 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup Kesesuaian Jenis Layanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk Kesesuaian Jenis Layanan disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 3. 10

Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Produk  
Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0%
2	Kurang Sesuai	2	6	3%
3	Sesuai	3	61	34%
4	Sangat Sesuai	4	112	63%
Jumlah			179	100%

### 6. Kompetensi Pelayanan

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 11

Indek Kepuasan Masyarakat  
Ruang Lingkup Kompetensi Pelayanan

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0%
2	Kurang Kompeten	2	4	2%
3	Kompeten	3	56	31%
4	Sangat Kompeten	4	119	66%
Jumlah			179	100%



## 7. Prilaku Pelaksana

Prilaku pelaksana pelayanan menggambarkan sikap petugas dalam dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,7374302 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 12

### Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	3	2%
3	Sopan dan Ramah	3	41	23%
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	135	75%
Jumlah			179	100%

## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menggambarkan 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 parasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,452514 berada pada interval skor 3,0644 s/d 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup Sarana dan Prasarana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 13

### Indek Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Buruk	1	1	1%
2	Cukup	2	10	6%
3	Baik	3	75	42%
4	Sangat Baik	4	93	52%
Jumlah			179	100%



## 9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,603352 berada pada interval skor 3,5324 s/d 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 14

Indek Kepuasan Masyarakat  
Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Skor	F	%
1	Tidak Ada	1	0	0%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	6	3%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	59	33%
4	Dikelola Dengan Baik	4	114	64%
Jumlah			179	100%

### 3.3 Indeks Komposit (Gabungan)

Nilai tiap unsur pelayanan yang disurvei pada setiap bagian di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng berada pada interval IKM **3,5324 s/d 4,00** untuk unsur pelayanan persyaratan pelayanan, kewajaran biaya, kesesuaian produk layanan, kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan sedangkan untuk unsur pelayanan waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana pada interval IKM **3,0644 s/d 3,532**. Dengan demikian mutu pelayanan per unsur pelayanan yang disurvei pada setiap bagian di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng tergolong **SANGAT BAIK** untuk ketujuh unsur serta dua unsur tergolong **BAIK** dan kinerja pelayanan unit pelayanan tergolong **SANGAT BAIK**.



## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 4.1 Kesimpulan

Secara umum pelayanan pada setiap bagian di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng di ketujuh unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik serta dua unsur masuk dalam kategori baik, yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Dengan hasil demikian, maka mutu dan kinerja pelayanan pada setiap bagian di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng berada pada kategori sangat baik. Capaian ini tentu saja tidak boleh membuat lengah sehingga tidak lagi ditempuh upaya-upaya perbaikan. Justru sebaliknya, unsur-unsur pelayanan tersebut perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tercapai pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan reformasi birokrasi.

Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi pelanggan dalam pengisian kondisi pelayanan yaitu: pemahaman persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan dan juga media untuk mengisi koesioner yang berupa *google form*. Demi menjaga dan mendapatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng harus memperhatikan aspek-aspek yang menjadi penilaian dari masyarakat seperti kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan

### 4.2 Rekomendasi

Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap bidang di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori baik namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.



Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan yang relatif lebih rendah, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah
  - a. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. Memberikan penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada petugas.
3. Diperlukan upaya oleh masing-masing unit kerja dilingkungan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan tim kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi, telepon, SMS center, e-mail, dan/atau penempatan kotak saran maupun aplikasi pengaduan.
4. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik sekurang-kurangnya 1 tahun sekali secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

*Moenir, HAS.1998. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Bina Aksara*

### **Peraturan Perundang undangan :**

1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Kewenangan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
4. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per. 15/MEN/X/2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Ketenagakerjaan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
9. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 55 Tahun 2020 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah.



## LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas PPKBPP-PA Kabupaten Buleleng Tahun 2021



**DP2KBPP3A**  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

## SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PPKBPP-PA KABUPATEN BULELENG TAHUN 2021

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan oleh melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

 ka.kbpbll@gmail.com (not shared) [Switch account](#) 

\* Required

### IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi secara singkat dan jelas



Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan

Umur \*

Your answer: \_\_\_\_\_

Tingkat Pendidikan \*

SD

SMP

SMA

D3

S1

S2

S3

Tingkat Pendidikan \*

SD

SMP

SMA

D3

S1

S2

S3

Pekerjaan \*

PNS

Swasta

Wirausaha

Other: \_\_\_\_\_

Next Clear form



## KUESIONER

Mohon diisi Pada Salah Satu Jawaban yang Saudara Pilih

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

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

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

	1	2	3	4	
Sangat Mahal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gratis

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

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai



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

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Kompeten

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

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

	1	2	3	4	
Tidak Ada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dikelola dengan Baik

Terima kasih atas waktu yang telah anda luangkan untuk mengisi survey ini.  
Salam Sehat dan Rahayu.

Kirim

Kosongkan formulir



# SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PPKBPP-PA KABUPATEN BULELENG TAHUN 2021

Jawaban Anda telah direkam.

[Lihat akurasi](#)