

# PEMERINTAH KOTA PONTIANAK



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SEMESTER II)**  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA  
BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK

**PONTIANAK**  
**2020**



### KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karuniaNYA jualah sehingga Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dapat diselesaikan.

Melalui Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga dapat diketahui kinerja aparatur dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak.

Adapun tujuan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak, selain itu juga untuk mendapatkan informasi tentang unsur penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini belumlah menunjukkan tingkat kesempurnaannya, untuk itu saran dan kritik yang konstruktif atau membangun sangat diharapkan.

Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi dalam upaya dalam peningkatan kinerja aparatur pemerintah dimasa yang akan datang.

Pontianak, 14 Desember 2020

Kepala Dinas Pengendalian Penduduk,  
Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan  
dan Perlindungan Anak Kota Pontianak



**dr. Darmanelly, M.Kes**  
Pembina Utama Muda



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN UMUM PADA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA PONTIANAK**

**I. PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan otonomi daerah sebagaimana yang dituangkan dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat disamping sebagaimana pelimpahan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab berdasarkan prinsip prinsip demokrasi, peran serta masyarakat dan pemerataan keadilan. Dengan demikian maka tanggung jawab pelayanan pemerintah terhadap masyarakat otomatis menjadi semakin besar pula terutama bagi unit kerja yang didukungnya langsung berhubungan dengan masyarakat dimana sasarannya adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sekaligus menampung aspirasi masyarakat.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Beberapa dasar acuan yang dapat dijadikan pedoman untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan umum, Menteri Pedayagunanan Aparatur Negara telah mengeluarkan beberapa petunjuk sebagai berikut :

1. Keputusan MENPAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pedayahgunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu Pemerintah Kota Pontianak telah mengeluarkan beberapa instruksi yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan umum di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak antara lain :

1. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 03 tahun 2003 tentang Peningkatan Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 04 tahun 2005 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat



3. Instruksi Walikota Pontianak Nomor : 05 tahun 2005 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dalam rangka menindak lanjuti instruksi diatas Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak melakukan survey kepuasan masyarakat untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum, adapun tujuan utama dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui tingkat kinerja pelayanan, selain itu pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Adapun manfaat dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang diperlukan.

## **II. TUJUAN DAN SASARAN**

Tujuan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak adalah :

- a. Mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak Mendapatkan informasi tentang unsur penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka perbaikan pelayanan.



### III. RUANG LINGKUP KAJIAN

Pelaksanaan kajian Survey Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan di wilayah Kota Pontianak dengan sasaran unit Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak

### IV. PENGERTIAN UMUM

Ada beberapa pengertian umum yang dijadikan dasar untuk penyamaan persepsi diantaranya :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan masyarakat dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.
4. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besarnya dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
6. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pedayahgunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada minimal 9 (Sembilan) unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Biaya Pelayanan



8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

## V. METODE SURVEY

### 1. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik sebagai berikut :

- Untuk kategori tidak baik diberikan nilai persepsi 1
- Untuk kategori kurang baik diberi nilai persepsi 2
- Untuk kategori baik diberi nilai persepsi 3
- Untuk kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### 2. Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing masing pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan responden terpilih ditetapkan minimal.

### 3. Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan nilai rata rata tertimbang masing masing unsur pelayanan dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) adalah} \\ = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Pertimbangan}$$



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 sampai 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

#### 4. Penetapan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



## VI. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata rata dari masing masing unsur pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut dibawah ini :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	3,500
2	Prosedur pelayanan	3,472
3	Kedisiplinan petugas Pelayanan	3,583
4	Kejelasan petugas pelayanan	3,639
5	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,472
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,556
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,667
8	Tanggungjawab petugas Pelayanan	3,722
9	Kecepatan pelayanan	3,556

Dari hasil penjumlahan masing masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata rata tertimbang **3,538** maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak adalah : **88,46**, berdasarkan nilai indek tersebut maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = **88,46**
- b. Mutu pelayanan = **A**
- c. Kinerja Unit pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak = **Sangat Baik**



## VII. KESIMPULAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil survey adalah sebagai berikut :

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi dapat disimpulkan kinerja unit pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak adalah **Sangat Baik** Demikian juga dengan semua unsur pelayanan yang disurvei memiliki nilai rata rata baik, sedangkan yang masuk kategori sangat baik (A) dari ke 9 unsur pelayanan.

## VIII. REKOMENDASI

Beberapa hal yang dapat direkomendasikan dari hasil survey adalah sebagai berikut sungguh pun berbagai unsur pelayanan yang telah dievaluasi menunjukkan nilai baik, peningkatan kualitas pelayanan tetap harus mendapat perhatian terutama pada unsur yang mempunyai nilai rendah, yaitu prosedur pelayanan sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Hal ini tidaklah mudah karena warga masyarakat dari waktu ke waktu semakin kritis. Ini merupakan tantangan bagi aparat pemerintah untuk lebih dapat meningkatkan kinerjanya selaku pelayan masyarakat.



**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KOTA PONTIANAK  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak / Ibu / Saudara yang terhormat.

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks kepuasan tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT LAYANAN PUBLIK.

Survey ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga.

Pendapat Bapak / Ibu / Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.  
Atas perhatian dan partisipasinya diucapkan terima kasih.

Pontianak, Desember 2020



**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA,  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA  
PONTIANAK SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN PUBLIK**

Bidang : Pelayanan umum / Administrasi kependudukan  
Unit Pelayanan : Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak  
Alamat : Jl. Rahadi Oesman Pontianak  
Telepon / Fax : ( 0561 ) 8176776

Pontianak, . . . Desember 2020

**Perhatian :**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survey ini akan dipergunakan sebagai bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survey ini tidak ada hubungannya ataupun publik

- ) coret yang tidak perlu

<b>I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )</b> ( Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden )		Diisi oleh petugas
Nomor responden		<input type="text"/>
Umur	. . . Tahun	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki Laki 2. Perempuan	<input type="text"/>
Pendidikan terakhir	1. SD 2. SMTP 3. SLTA 4. D1 - D2 - D3 5. S-1 6. S-2 keatas	<input type="text"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta / Usahawan 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="text"/>



II. DATA PENCACAH /PENGUMPUL DATA	
NAMA	
NIP / DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

No	Pertanyaan	Ket P*)	No	Pertanyaan	Ket P*)
1	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. sesuai d. Sangat sesu</p>	<p>1 2 3 4</p>	6	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>
2	<p>Bagaimana pemahan saudara tentang kemudahan pelayanan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	7	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
3	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	8	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesanggupan petugas dalam melakukan tanggungjawab pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sanggup b. Kurang sanggup c. sanggup d. Sangat sanggup</p>	<p>1 2 3 4</p>
4	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.</p> <p>a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	9	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini menanggapi pengaduan, saran dan masukan dari saudara.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
5	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diharapkan dengan yang didapat saudara.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>			