



DP2KBP3A
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PONTIANAK



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022



DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA,
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PONTIANAK

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.4 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
1. Kuisisioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	13
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-undang No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga

negara dapat terpenuhi

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dengan cara menginformasikan pengisian kuisisioner SKM secara online (barcode) dan secara offline ke pengguna layanan, serta hasil pengisian SKM akan diolah oleh admin sehingga menghasilkan laporan SKM pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner yang diisi online maupun offline oleh pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak yaitu :

1. **Persyaratan :**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur :**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian :**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif :**

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan :**

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 :

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana :

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan :

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana :

Sarana 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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dihimpun dan diolah oleh admin. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	7
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d Minggu Ke - 2 Oktober 2022	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu Ke - 3 Oktober 2022	6

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu Ke - 4 Oktober 2022	4
----	--------------------------------	----------------------------	---

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 44 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

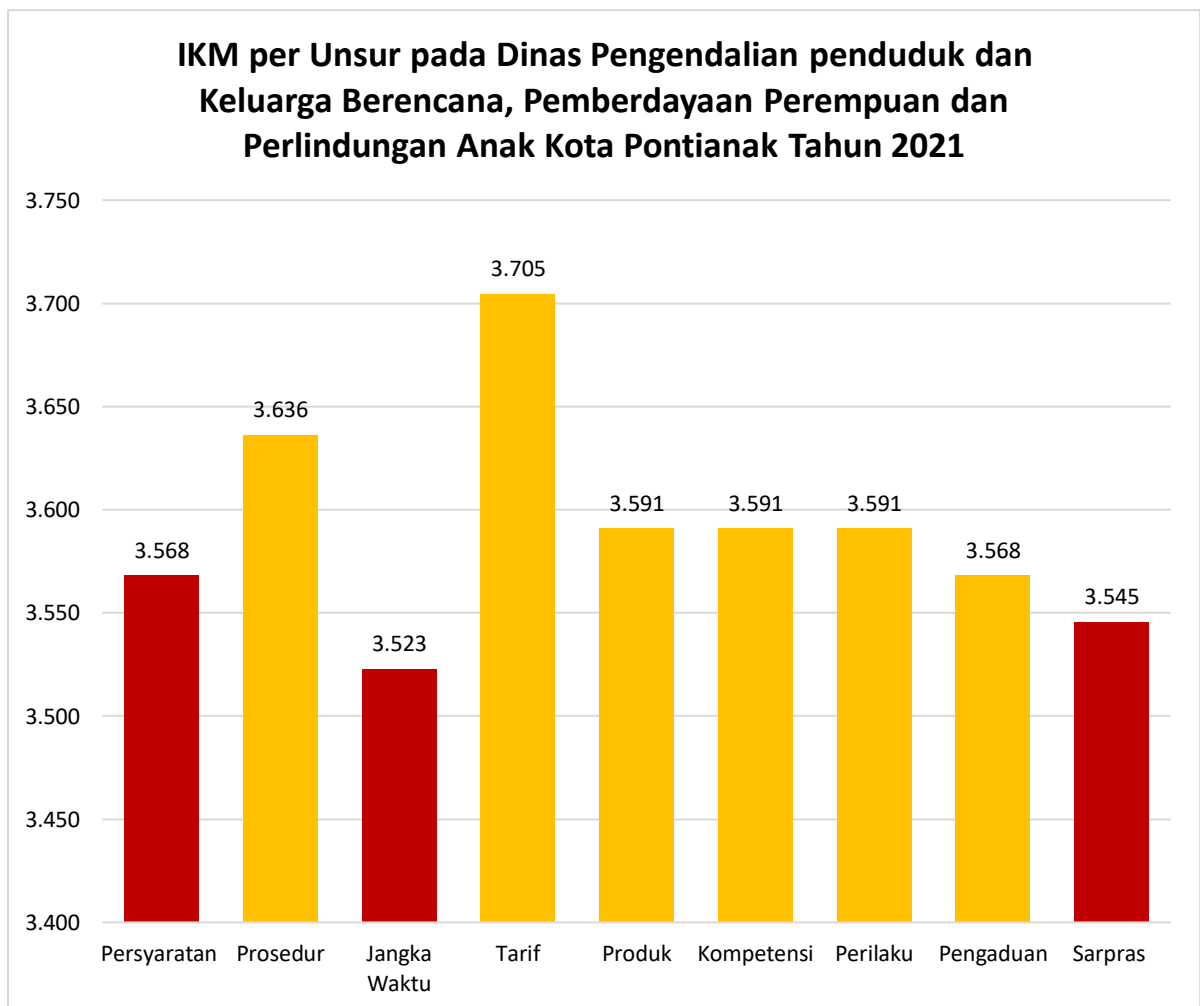
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	21	48%
		PEREMPUAN	23	52%
2	PENDIDIKAN	SLTP	1	2%
		SLTA	23	52%
		DIII	2	5%
		SI	12	27%
		S2	5	11%
		S3	1	2%
3	PEKERJAAN	PNS	12	27%
		TNI	0	0%
		SWASTA	7	16%
		WIRUSAHA	6	14%
		LAINNYA	19	43%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENGADUAN / PENANGANAN KASUS ANAK & PEREMPUAN	6	14%
		LAYANAN PERMINTAAN DATA / INFORMASI	7	16%
		LAINNYA	31	70%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,568	3,63	3,522	3,68	3,590	3,590	3,590	3,590	3,545
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,88 (A Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,52. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yaitu 3,54. Begitu juga persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,56 ini termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/tarif yaitu 3,70 , Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu 3,63 , dan Perilaku Pelaksana yaitu 3,59.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai media aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Menyediakan ruang pelayanan pengaduan yang terpisah agar kerahasiaan terjaga”.
- “Meningkatkan waktu penyelesaian pada semua jenis layanan”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Layanan pengaduan online atau media telepon sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan dan langsung datang ke lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 02 November 2022 (Berita Acara terlampir).

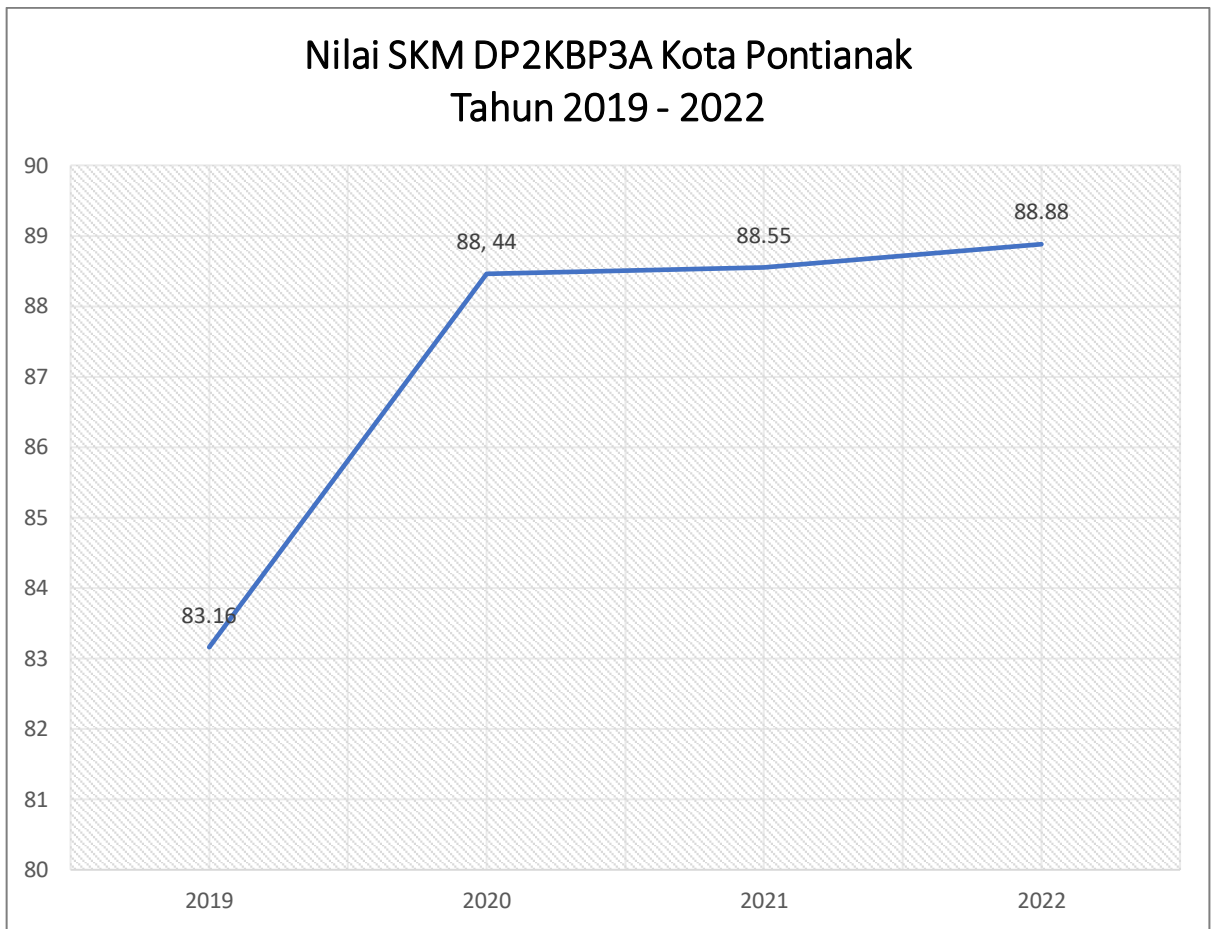
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24

bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			JAN	FEB	MAR	
1	Persyaratan	Menginformasikan terkait syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu layanan pada website atau media sosial dinas	√			Bidang PP-PA-PM & bagian Umum dan Apatur
2	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kualitas perangkat pendukung guna peningkatan kecepatan administrasi		√		Bidang PP-PA-PM & bagian Umum dan Apatur
3	Sarana dan Prasarana	Berupaya Mengoptimalkan jumlah sarana dan prasarana yang ada			√	Bagian Umum dan Apatur

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai Juli hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **88,88**. Meskipun demikian, Dinas Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak, akan selalu melakukan konsistensi peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan public.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu penyelesaian dan Sarana & Prasarana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/tarif yaitu 3,70 , Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu 3,63 , dan Perilaku Pelaksana yaitu 3,59.

Kota Pontianak, 03 November 2022

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



[Handwritten Signature]
drg. Multi Juto Bhatarendro, MPPM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19640114 198812 1 002

LAMPIRAN

1. Kuisioner

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)	
Tanggal Survei	
Umur	... Tahun
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMTP <input type="checkbox"/> SLTA <input type="checkbox"/> D1 – D2 – D3 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA.....(Sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

No	Pertanyaan	P*)	No	Pertanyaan	P*)
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. sesuai d. Sangat sesu	1	6	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1
		2			2
		3			3
		4			4
		4			4
2	Bagaimana pemahan saudara tentang kemudahan pelayanan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1	7	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1
		2			2
		3			3
		4			4
		4			4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1	8	Bagaimana pendapat saudara tentang kesanggupan petugas dalam melakukan tanggungjawab pelayanannya. a. Tidak sanggup b. Kurang sanggup c. sanggup d. Sangat sanggup	1
		2			2
		3			3
		4			4
		4			4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	1	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1
		2			2
		3			3
		4			4
		4			4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diharapkan dengan yang didapat saudara. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1			
		2			
		3			
		4			
		4			

- Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

Nomor hp :

Email :

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana,
Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak
ALAMAT : Jl. Rahadi Oesman No. 3 Lt. 4 Pontianak
Tlp/Fax. : 0561 8176776

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	3	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	3	4	4	3	3	3	4	4	3
ΣNilai /Unsur	157	160	155	162	158	158	158	158	156
NRR / Unsur	3.568	3.636	3.523	3.682	3.591	3.591	3.591	3.591	3.545
NRR tertbg/ unsur	0.393	0.400	0.388	0.405	0.395	0.395	0.395	0.395	0.390
									*)
									3.555
									**) 88.875
IKM Unit pelayanan									88.875

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	1. Persyaratan Pelayanan
U2	2. Prosedur Pelayanan
U3	3. Waktu Pelayanan
U4	4. Biaya/ Tarif
U5	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	6. Kompetensi Pelaksana
U7	7. Perilaku Pelaksana
U8	8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan
U9	9. Sarana dan prasarana

IKM UNIT PELAYANAN : 88.88

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





BERITA ACARA

Focus Group Discussion Penyampaian hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak Kota Pontianak

NOMOR : 821 / 18 / 2022

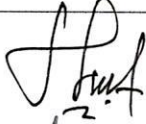
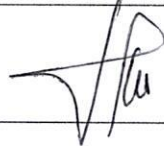
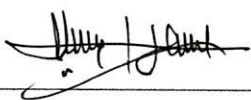



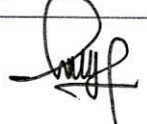
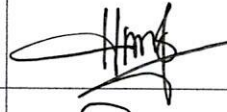

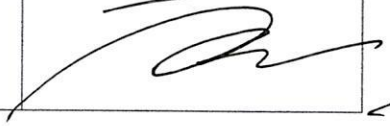
Pada hari ini Rabu tanggal dua bulan November tahun dua ribu dua puluh dua, Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak sebagai penyelenggara pelayanan publik bersama-sama dengan unsur Masyarakat, unsur Akademisi, unsur Organisasi, unsur Mitra Layanan dan unsur Media sebagai pengguna pelayanan publik telah menyetujui hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak yang meliputi Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan Persyaratan, Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran/masukan, Sarana dan prasarana yang selanjutnya akan di publikasikan baik secara manual maupun elektronik.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NAMA/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
drg. MULTI JUTO BHATARENDRO, MPPM PEMBINA UTAMA MUDA NIP. 19640114 198812 1 002	Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pontianak	

PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	ARIYANI	P.A TJ. NULU	
2.	Soepriyono	B. Kawat Brip & S Pelayanan	
3.	AL Ihsan Inanullah	STAF PAMAS KEE. PONTIANAK TIMUR	
4.	Sadi x	B. Kawat Brip & S Pelayanan	
5.	Sobirin	Bhaba Kambing	
6.	SELVA SAHTE .k.	STAF KIA DINAS KESIHATAN	
7.	Lia Agusrianti	Lurah TJ. NULU	
8.	NONI	Keluarga (Nene)	
9.	RINI ASRIK	JFT Kelahiran.	
10.	Dewi	INDO Fiber	

Mengetahui

KEPALA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA PONTIANAK




drg. **MULTI JUTO BHATARENDRU, MPPM**
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19640114 198812 1 002