

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**PELAYANAN DISTRIBUSI ALAT
DAN OBAT KONTRASEPSI**



BIDANG PENGELOLAAN PELAYANAN DAN PEMBINAAN KB

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK,
DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TEMANGGUNG**

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM ...	17
5. Matrik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	18

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.

Dari amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB 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 Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Temanggung, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017.

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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB 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 Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung. Pelaksana survei yaitu Bidang Pengelolaan Pelayanan dan Pembinaan Keluarga Berencana. Survei dilakukan dengan membuat google formulir dan diisi oleh Fasilitas Kesehatan dan Penyuluh KB yang memperoleh pelayanan distribusi alat dan obat kontrasepsi. Total populasi sebesar 80 orang dengan target sampel 66 orang, akan tetapi yang mengisi survei sebanyak 59 orang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner google formulir yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terekap dalam google formulir. Dengan cara ini

penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan satu kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan pada bulan Juli 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu ke-1	2
2.	Pengumpulan Data	Minggu ke-1 dan ke-2	8
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu ke-3	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu ke-3 dan 4	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan distribusi alat dan obat kontrasepsi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak **80** orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari jenis pelayanan distribusi alat dan obat kontrasepsi. 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 **66** orang, akan tetapi yang mengisi survei sebanyak **59** 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

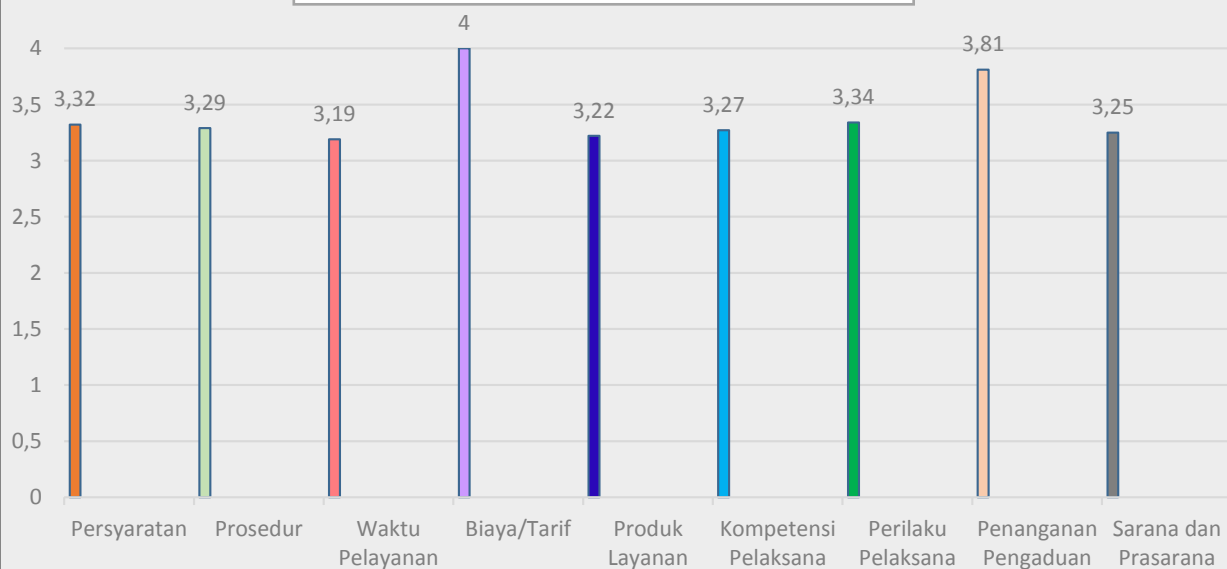
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	9	15,25%
		PEREMPUAN	50	84,75%
2	PENDIDIKAN	SLTA	3	5,08%
		DI/DII/DIII	21	35,60%
		S1	32	54,24%
		≥S2	3	5,08%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	50	84,76%
		KARYAWAN SWASTA	7	11,86%
		TENAGA KESEHATAN	1	1,69%
		WIRASWASTA	1	1,69%

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	3,32	3,29	3,19	4,00	3,22	3,27	3,34	3,81	3,25
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	85,18 (B = Baik)								

**IKM per Unsur
Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi
DPPPAPPKB Kabupaten Temanggung
Tahun 2024**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu
 - Waktu Pelayanan dengan nilai 3,19 = B (Baik)
 - Produk Layanan dengan nilai 3,22 = B (Baik)
 - Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,25 (Baik)
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - Biaya/Tarif dengan nilai 4,00 = A (Sangat Baik)
 - Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,81 = A (Sangat Baik)
 - Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,34 = B (Baik)

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

- “Kadang ketersediaan alokon tidak sesuai kebutuhan”
- “Alokon implan ada yang sulit dikeluarkan”
- “Lebih baik alokon diretribusikan ke gudang farmasi Dinas Kesehatan”

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

- Kebutuhan faskes dihitung untuk persediaan 4 bulan ke depan sehingga distribusi alokon tidak sesuai kebutuhan pada saat itu.
- Implan ada yang sulit dikeluarkan karena kualitas/mutu alokon ada yang tidak sesuai standar/rusak.
- Alokon tidak bisa diretribusikan ke gudang farmasi Dinas Kesehatan karena sesuai dengan peraturan BKKBN Nomor 1 Tahun 2023 menyatakan distribusi alokon ke fasilitas kesehatan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Rapat Koordinasi Pejabat Struktural pada tanggal 26 Juli 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Semester)		Penanggung Jawab
			I	II	
1	Waktu Pelayanan dengan nilai 3,19 = B (Baik)	Mempercepat proses pengepakan alakon dan distribusi alakon	√	√	Bidang PPPKB
2	Produk Layanan dengan nilai 3,22 = B (Baik)	Memberikan masukan kepada Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah untuk memperbaiki kualitas/mutu alokon	√		Bidang PPPKB
3	Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,25 (Baik)	Membersihkan Gudang Alokon seminggu sekali dan menata stok alakon dengan rapi	√	√	Bidang PPPKB

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pendistribusian alat dan obat kontrasepsi di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung, dari tahun kemarin mengalami peningkatan. Secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **85,18**. Meskipun demikian, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung harus terus meningkatkan pelayanan agar tahun depan nilai SKM meningkat kembali.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada tahun berikutnya yaitu waktu pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.
3. Rencana tindak lanjut terhadap unsur pelayanan terendah diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Temanggung, 31 Juli 2024

KEPALA DPPPAPPKB
KABUPATEN TEMANGGUNG,



Dra. GEMA ARTISTI WAHYUDI, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 197007301990012002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

Survei kepuasan masyarakat tentang kegiatan pelayanan kontrasepsi keluarga berencana

umpeg.dppappkb.tmg@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PADA UNIT LAYANAN *

☒ DPPAPPKB KAB TEMANGGUNG

Jenis Pelayanan *

☒ Pendistribusian Alat dan Obat Kontrasepsi

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

I. PROFIL

JENIS KELAMIN *

☐ Lak-laki

☒ Perempuan

UMUR *

28

PENDIDIKAN TERAKHIR

☐ SD Kebawah

☐ SLTP

☐ SLTA

☒ D1, D2, D3

☐ D4, S-1

☐ S-2 Ke atas

[Batalkan pilihan](#)

PEKERJAAN UTAMA *

☒ PNS / TNI / Polri

☐ Karyawan Swasta

☐ Wiraswasta / Pengusaha

☐ Pelajar / Mahasiswa

☐ Yang lain: _____

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ?

☐ Tidak mudah

☐ Kurang mudah

☐ Mudah

☐ Sangat mudah

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

☐ Tidak cepat

☐ Kurang cepat

☐ Cepat

☐ Sangat Cepat

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

☐ Sangat mahal

☐ Cukup mahal

☐ Murah

☐ Gratis

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

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

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

☐ Tidak kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Kompeten

☐ Sangat kompeten

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

☐ Tidak sopan dan tidak ramah

☐ Kurang sopan dan kurang ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan sangat ramah

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

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☐ Sangat Baik

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

☐ Tidak ada

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik

Kritik dari Responden

Jawaban Anda _____

Saran dari Responden

Jawaban Anda _____

Responden Ke

Jawaban Anda _____

[Kembali](#) [Kirim](#) Kosongkan formulir

2. Hasil Olah Data SKM

Σ Nilai/ Unsur	196	194	188	236	190	193	197	225	192	
NRR/ UNSUR	3,32	3,29	3,19	4,00	3,22	3,27	3,34	3,81	3,25	
NRR Tertimbang/ unsur	0,3687	0,365	0,3537	0,444	0,3575	0,3631	0,3706	0,4233	0,3612	3,407135593
IKM Unit Pelayanan										85,17838983

Nilai Rata rata Per Unsur Pelayanan			
No	Unsur Persyaratan	Nilai rata- Rata	
U1	Persyaratan	3,32	
U2	Prosedur	3,29	
U3	Waktu Pelayanan	3,19	
U4	Biaya/tarif	4,00	
U5	Produk Layanan	3,22	
U6	Kopetensi Pelaksana	3,27	
U7	Perilaku Pelaksana	3,34	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,81	
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,0644	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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2024	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : DISTRIBUSI ALAT DAN OBAT KONTRASEPSI
85,18 KATEGORI MUTU LAYANAN B (BAIK)	RESPONDEN JUMLAH : 59 ORANG JENIS KELAMIN : P = 50 ORANG / L = 9 ORANG PENDIDIKAN : SMA = 3 ORANG DIII = 21 ORANG S1 = 32 ORANG S2 = 3 ORANG PERIODE SURVEI = 01 JANUARI – 30 JUNI 2024
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	



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

Jalan Jendral Sudirman Nomor 130 dan 132 Temanggung Kode Pos 56218 Telepon/Faximili (0293) 491059
surat elektronik: dppppkb@temanggungkab.go.id laman: dppppkb.temanggungkab.go.id

BERITA ACARA
NOMOR : 060/557/2024

Pada hari ini Jumat, tanggal dua puluh enam bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, bertempat di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak lanjut tentang Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung yang dihadiri oleh 6 (Enam) peserta terdiri dari:

- | | | |
|---|-------------------------------|--|
| 1 | Dra. GEMA ARTISTI WAHYUDI, MM | Kepala Dinas |
| 2 | KHABIB MUALIM, SKM, M.Kes.MM | Sekretaris Dinas |
| 3 | TRI AGUS SUTOPO, SH | Kepala Bidang Pengelolaan
Pelayanan dan Pembinaan
Keluarga Berencana |
| 4 | Dra. SUDIYATI WAHYUNINGSIH | Penata KKB Ahli Muda |
| 5 | KUSAENI WIDODO YUNianto, SH | Penata KKB Ahli Muda |
| 6 | SRI HARTATI | Pengadministrasi Alat dan Obat
Kontrasepsi |

Hasil rencana tindak lanjut atas Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung, sebagai berikut :

- Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 sudah baik dengan skor 85,18, akan tetapi perlunya perbaikan pelayanan terutama dalam unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana agar tahun depan indeks kepuasan masyarakat dapat dipertahankan atau meningkat, dengan rencana tindak lanjut sebagaimana terlampir.

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan dengan penuh tanggungjawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1 | Dra. GEMA ARTISTI WAHYUDI, MM. |
| 2 | KHABIB MUALIM, SKM, M.Kes.MM |
| 3 | TRI AGUS SUTOPO, SH |
| 4 | Dra. SUDIYATI WAHYUNINGSIH |
| 5 | KUSAENI WIDODO YUNianto, SH |
| 6 | SRI HARTATI |

Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Skor	Program / Kegiatan	Waktu Penyelesaian
1	Waktu Pelayanan	3,19	Mempercepat proses pengepakan alakon dan distribusi alakon	Tw I dan II
2	Produk Layanan	3,22	Memberikan masukan kepada Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah untuk memperbaiki kualitas/mutu alakon	Tw I
3	Sarana dan Prasarana	3,25	Membersihkan Gudang Alokon seminggu sekali dan menata stok alakon dengan rapi	Tw I dan II

- 1 Dra. GEMA ARTISTI WAHYUDI, MM
- 2 KHABIB MUALIM, SKM, M.Kes.MM
- 3 TRI AGUS SUTOPO, SH
- 4 Dra. SUDIATI WAHYUNINGSIH
- 5 KUSAENI WIDODO YUNianto, SH
- 6 SRI HARTATI



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN DISTRIBUSI ALAT DAN OBAT KONTRASEPSI

PERIODE 2023

**BIDANG PENGELOLAAN PELAYANAN DAN
PEMBINAAN KB**

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TEMANGGUNG**



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong

penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (Bidang Pengelolaan Pelayanan dan Pembinaan Keluarga Berencana) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Bidang Pengelolaan Pelayanan dan Pembinaan Keluarga Berencana) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,13	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,12	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,12	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,15	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,15	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,22	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,81	Cukup
9	Sarana dan Prasarana	3,10	Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan

rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan		Waktu				Penanggung Jawab
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan	1.1	Memaksimalkan kotak pengaduan baik secara manual maupun melalui media sosial yang ada	√		√		Bidang PPPKB
2	Sarana dan Prasarana	2.1	Mengirimkan alokon menggunakan jasa Pos	√	√	√	√	Bidang PPPKB

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memaksimalkan kotak pengaduan baik secara manual maupun melalui media sosial ada	Sudah	Tersedianya kotak pengaduan, facebook, instagram, web Dinas sehingga memudahkan pengelola program KB (Faskes/PKB) untuk menyampaikan permasalahan	  dpppppkbtmg Akun Resmi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung CP : 082 242 295 196 youtube.com/channel/UCm89r8-iiquq5sOf16DbLHg 592 969 275 postingan pengikut mengikuti	Ada pengaduan tidak bisa segera di di TL bersamaan dengan kegiatan lain yang harus diselesaikan dengan tenaga yang terbatas

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Mengirimkan alokon menggunakan jasa Pos	Sudah	Distribusi alat dan obat kontrasepsi dilakukan dengan bekerja sama dengan kantor Pos	Distribusi Alakon dilakukan oleh kantor Pos 	Kantor Pos sering datang ke Gudang sudah siang sehingga ada beberapa faskes (puskesmas) yang sudah tutup ketika ada pengiriman alakon sehingga yang menerima bukan petugas farmasi

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Bidang Pengelolaan Pelayanan dan Pembinaan Keluarga Berencana di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Temanggung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Temanggung, 30 Desember 2023

KEPALA DPPPAPKB
KABUPATEN TEMANGGUNG,



Dra. GEMA ARTISTI WAHYUDI, MM.

Pembina Tk.I

NIP. 197007301990012002