



# 2024

# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat



Kerjasama Dengan LPPM  
Universitas Negeri Padang  
Tahun 2024

# BUKU

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN  
KELUARGA BERENCANA (DP3AP2KB)  
PROVINSI SUMATERA BARAT**



## KERJASAMA

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

## DENGAN

***POLICY LAW AND POLITICAL RESEARCH CENTER*  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

Web: <https://plprecent.lp2m.unp.ac.id/>

Email: [plprecentunp@gmail.com](mailto:plprecentunp@gmail.com)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan buku Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Tahun 2024.

Kegiatan survei ini dilakukan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian hasil survei tersebut disusun dalam sebuah buku laporan dari pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM). Buku ini disusun berkat bantuan dari pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sebagai bahan masukan untuk kami. Untuk itu pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Prov. Sumatera Barat dan Sekretaris beserta jajarannya atas kepercayaan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Padang untuk melakukan penyusunan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB);
2. Ketua LPPM Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak kesempatan sehingga survei ini dapat terlaksana dengan baik;
3. Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan SKM Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini dapat terselesaikan dengan baik

Buku ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB).

Akhir kata, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap survei ini.

Padang, November 2024

Tim Survei

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

#### BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang .....	1
Dasar Hukum .....	5
Maksud Kegiatan .....	5
Tujuan Kegiatan .....	5
Sasaran Kegiatan .....	5
Luaran Kegiatan .....	6
Manfaat Kegiatan .....	6

#### BAB II LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
Ruang Lingkup Kegiatan .....	9

#### BAB III METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data .....	10
Populasi dan sampel penelitian .....	10
Teknik Analisis Data .....	11

#### BAB IV PROFIL DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PROVINSI SUMATERA BARAT

Riwayat Singkat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.....	13
Struktur Organisasi .....	13
Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana .....	14

#### BAB V PROFIL RESPONDEN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

Profil Responden Berdasarkan Umur Responden .....	15
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	17

Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	18
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	18
Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	10
Profil Responden Berdasarkan Difabel .....	20

**BAB VI LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN PEMBAHASAN**

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat .....	21
Pembahasan hasil SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana .....	24
Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Layanan.....	26

**BAB VII PENUTUP**

Kesimpulan .....	39
Tindak Lanjut .....	39

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, pihak yang berperan sebagai pihak penyedia jasa pelayanan publik adalah pemerintah. Dalam hal pelayanan publik oleh aparatur pemerintah daerah ternyata masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat mengeluhkan pelayanan yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah daerah.

Untuk mengetahui kenyataan bahwa institusi pemerintah daerah telah melakukan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk meningkatkan citra instansi dan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi tersebut. Salah satu ukuran kualitas layanan yang dilakukan oleh institusi pemerintah maupun pemerintah daerah berdasarkan ekspektasi masyarakat pengguna layanan yaitu dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dengan menggunakan survei akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat.

Sehubungan pelayanan dari aparatur penyelenggara berdasarkan perbandingan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun sampai saat ini *service delivery* masih seringkali menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, namun pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Oleh karenanya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB) mengawalinya dengan mengeluarkan peraturan MENPAN & RB No. 25 tahun 2004 yang kemudian disempurnakan PerMenPAN & RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dilakukan penyempurnaan lagi dengan diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan berkualitas merupakan harapan masyarakat dan dapat dijadikan tolak ukur bagi birokrasi pemerintah. Aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga dapat meningkatkan pencitraan aparatur dan institusi pemerintah maupun pemerintah daerah, sehingga semakin berwibawa dalam pandangan masyarakat. Pencitraan ini dapat dipertahankan dengan menunjukkan kinerja yang baik salah satu caranya adalah dengan diekspresikan dalam bentuk pelaksanaan kegiatan pelayanan pada masyarakat yang baik dan memuaskan (Wibawa, 2013). Sehingga penting bagi pemerintah untuk membangun budaya kerja yang dapat diterapkan secara berkelanjutan guna meningkatkan pelayanan (Frinaldi, et.al, 2021).

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Aldri dan Dede (2014) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan demi tercapainya kepuasan penerima pelayanan (masyarakat).

Karena itu, sangatlah disadari bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan semata-mata merupakan bentuk pelayanan rutinitas, akan tetapi pelayanan yang berkualitas dalam artian bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat. Karena di era globalisasi ini telah turut merubah cara pandang masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat. Oleh sebab itu kegiatan ini dilakukan dalam bentuk survei untuk menilai kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat dengan melakukan pengukuran Indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk melihat seberapa besar penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Beberapa pengertian dalam peraturan ini antara lain; bahwa yang dimaksud dengan Survei Kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara layanan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Peraturan tersebut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi unsur:

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 dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian 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 pelayanan 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, keterampilan, 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 tidak bergerak (gedung).

Ke 9 (sembilan) unsur penilaian tersebut merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja unit layanan publik. Lebih jauh lagi, hasil dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di survei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di arah secara menyeluruh.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat adalah:

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah provinsi Sumatera Barat No.6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## **C. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran Kegiatan**

### **1. Maksud Kegiatan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk melakukan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat Sumatera Barat khususnya Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat.

### **2. Tujuan Kegiatan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a) Melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat dengan cara melakukan penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dan terbuka (saran).
- b) Tersedianya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB).

### **3. Sasaran Kegiatan**

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan

- b) Mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan inovatif
- c) Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara berkualitas.
- d) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### 4. **Luaran Kegiatan**

Keluaran diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah; tersusunnya 1 (satu) buku laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat.

#### D. **Manfaat Kegiatan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala khususnya pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat.
- b. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat dapat menetapkan Kebijakan dan upaya- upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
- c. Masyarakat di Provinsi Sumatera Barat umumnya dan masyarakat pada lokus kegiatan khususnya untuk mengetahui hal-hal yang masih diperlukan perbaikan dan pendorong bagi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat.

**BAB II**  
**LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan merujuk kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan itu maka berdasarkan Surat Tugas Nomor No. 3785/UN35.15/ST/2024 dari Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Padang (UNP) penetapan pelaksana terdiri dari:

<b>1. Penanggungjawab</b>		
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Prof.Dr.Anton Komaini,S.Si.,M.Pd	Pengarah (Kepala LPPM UNP)
2.	Prof. Dr. Rahadian Z, S.Pd, M.Si	WakilPengarah (Sekretaris LPPM UNP)
<b>2. Tenaga Ahli(Surveior)</b>		
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Prof. Aldri Frinaldi, SH,M.Hum, Ph.D	Koordinator Tenaga Ahli/ Ketua Pusat Riset
2.	Dra.Jumiati, M.Si	Tenaga Ahli/Anggota
3.	Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	Tenaga Ahli/Anggota
4.	Dr.Lince Magriasti, S.IP.,M.Si	Tenaga Ahli/Anggota
5.	Adil Mubarak,S.IP, M.Si	Tenaga Ahli/Anggota
6.	Dr. Nora Eka Putri, S.IP,M.Si	Tenaga Ahli/Anggota
7.	Rizki Syafril, SHI.,M.Si.	Tenaga Ahli/Anggota
8.	Rahmadhona Fitri Helmi, S.Ap, M.PM	Tenaga Ahli/Anggota
9.	Boni Saputra, S.AP,MPA	Tenaga Ahli/ Anggota
10.	Sinta Westika Putri, S.Ap, M.A.P	Tenaga Ahli/Anggota
11.	Intan Slipilia, S.ST, M.Si (Han)	Tenaga Ahli/Anggota
12.	Putri Febri Wialdi, S.A.P, M.A.P	Tenaga Ahli/Anggota
<b>3. Kesekretariatan</b>		
<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Riza Febria,S.Pd	Sekretariat
2.	Silvia Mega Zarti,S.Sos	Sekretariat
3.	Indri Sekar Yuni	Sekretariat
4.	Dodi Kurniawan,S.Kom.	Sekretariat

Disamping itu, juga terdapat mahasiswa yang terlibat sebagai Tenaga Pembantu Lapangan yaitu :

4.Tenaga Pembantu Lapangan		
No	Nama	Keterangan
1.	Angga Putra Tri Rezeki	Anggota (Mahasiswa S1 IAN)
2.	M Rafid Attallah	Anggota (Mahasiswa S1 IAN)
3.	Jefri Antonius Gulo	Anggota (Mahasiswa S1 IAN)
4..	Adrian Ramadhan	Anggota (Mahasiswa S1 IAN)

Selanjutnya dilakukan penyiapan bahan Survei dalam bentuk kuesioner yang terbagi dalam:

- a) Bagian Pertama: Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dan nama instansi yang di lakukan survei yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat.
- b) Bagian Kedua: Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan dan pekerjaan.
- c) Bagian Ketiga: Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan saran.
- d) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitas untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Angka 1, adalah nilai persepsi tidak sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi tidak mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi tidak cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi sangat mahal pada pernyataan 4, nilai persepsi tidak sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi tidak kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi tidak sopan dan ramah pada pernyataan 7,

- nilai persepsi tidak baik pada pernyataan 8, nilai persepsi tidak ada pada pernyataan 9.
- b. Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi kurang mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi kurang cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi cukup mahal pada pernyataan 4, nilai persepsi kurang sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi kurang kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi kurang sopan dan ramah pada pernyataan 7, nilai persepsi kurang baik pada pernyataan 8, nilai persepsi ada tetapi tidak berfungsi pada pernyataan 9.
  - c. Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi murah pada pernyataan 4, nilai persepsi sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi sopan dan ramah pada pernyataan 7, nilai persepsi baik pada pernyataan 8, nilai persepsi berfungsi kurang maksimal pada pernyataan 9.
  - d. Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi sangat mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi sangat cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi gratis pada pernyataan 4, nilai persepsi sangat sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi sangat kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi sangat sopan dan ramah pada pernyataan 7, nilai persepsi sangat baik pada pernyataan 8, nilai persepsi dikelola dengan baik pada pernyataan 9.

## **B. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup kegiatan SKM ini adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat. Persebaran angket dengan mempertimbangkan representatif responden sebagai pengguna layanan dari Bidang Kualitas Hidup Perempuan, Bidang Pemenuhan Hak Anak, Bidang Perlindungan Perempuan dan Hak Anak, Bidang Penduduk dan Pengendalian Keluarga Berencana, Sekretariat Dinas, UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak pada DP3AP2KB.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis dan Sumber Data**

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang didukung oleh data kualitatif. Data kuantitatif dalam bentuk kuesioner tertutup yang jumlah itemnya berdasarkan PermenPAN RB Nomor 17 Tahun 2014. Data kuantitatif berbentuk kolom pendapat/saran dari responden yang mengisi angket kuantitatif tersebut.

Sumber data primer berasal dari kuesioner, sedangkan data sekunder berdasarkan dokumen masyarakat pengguna layanan pada DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat baik dalam hal interaksi pengaduan, kemitraan, sosialisasi dan pelatihan.

### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam survei ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada dinas DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat. Sesuai pendapat Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *random sampling* dan *accidental sampling*.

Dalam survei ini diperoleh **355** responden yang mengisi angket secara langsung, setelah dilakukan pengecekan angket yang telah diisi responden hanya ada **312** yang diisi dengan lengkap semua pertanyaan dalam angket, sehingga yang dapat diolah adalah angket yang diisi lengkap tersebut saja. Selanjutnya juga terdapat **8** responden yang mengisi angket dikumpulkan melalui *google form*. Sehingga jumlah responden secara keseluruhan adalah **312** responden ditambah **8** responden yang dilakukan pengolahan data dan analisis dari hasil pengolahan data tersebut yang berjumlah total **320** responden.

### C. Teknik Analisis Data dan Penyusunan Indeks

Analisis data dilakukan dengan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu perbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Survei kepuasan masyarakat terdiri dari : (1) Persiapan; (2); Pelaksanaan pengumpulan data; (3) Pengolahan data Survei; (4) Penyusunan dan pelaporan hasil.

Selanjutnya, angket yang telah diisi secara daring dan luring oleh responden dilakukan pengolahan. Kemudian, nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama. Nilai penimbang ditetapkan 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 SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilairata-ratatertimbang( 0,111) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang}$$



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai skm yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Hasil Penilaian} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, nilai interval konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

**BAB IV**  
**PROFIL DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,**  
**PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**  
**PROVINSI SUMATERA BARAT**

**A. Riwayat Singkat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana**

Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Barat yang secara umum mempunyai tugas pokok yaitu “Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana”.

Pada Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 67 Tahun 2020 Tentang Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat menjelaskan pada pasal 2 ayat (1) menjelaskan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang menjadi kewenangan provinsi serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Provinsi.

**B. Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana**

Dalam Pasal 3 Ayat (3) menyebutkan bahwa susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana terdiri atas:

- a. Kepala Dinas,
- b. Sekretariat;
- c. Bidang Kualitas Hidup Perempuan;
- d. Bidang Pemenuhan Hak Anak;
- e. Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Anak;
- f. Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;

- g. Kelompok Jabatan Fungsional; dan
- h. Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak

**C. Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana**

Secara tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang menjadi kewenangan daerah;
- b. Penyelenggaraan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang menjadi kewenangan daerah;
- c. Penyelenggaraan administrasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- d. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana; dan
- e. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas fungsinya.

**BAB V**  
**PROFIL RESPONDEN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN**  
**PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA**  
**BERENCANA PROVINSI SUMATERA BARAT**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan Permen PAN & RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat dengan terdapat **355** responden yang mengisi angket secara langsung, setelah dilakukan pengecekan, ditemukan bahwa hanya **312** responden yang mengisi secara lengkap daftar pertanyaan yang tertera pada lembar formulir angket, dan **8** responden yang mengisi angket secara online melalui *google form*, sehingga data yang dapat diolah hanya angket yang telah diisi secara menyeluruh. Maka jumlah responden secara keseluruhan adalah **312** responden ditambah dengan **8** responden yang melakukan pengisian kuesioner melalui *google form*, yang kemudian dilakukan pengolahan data dan analisis data. Sehingga berdasarkan pengolahan data tersebut didapatkan total responden sebanyak **320 responden** yang tervalidasi.

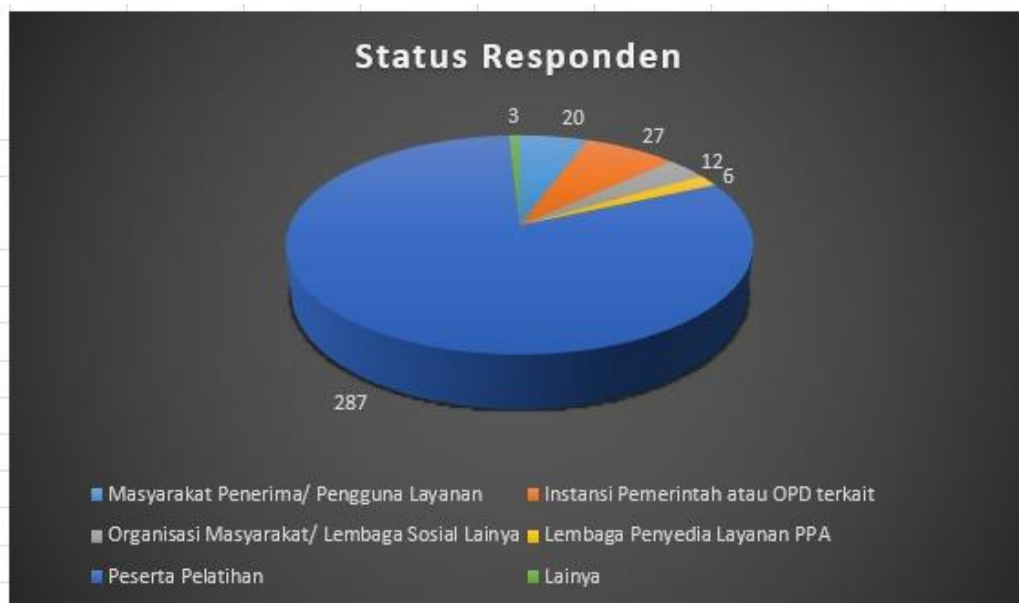
Selanjutnya, dilakukan pengolahan dan analisis data, maka identitas responden terdiri dari jenis kelamin, umur, jenjang pendidikan dan pekerjaan. Dengan rincian data sebagai berikut:

**A. Profil Responden Berdasarkan Umur Responden**

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Provinsi Sumatera Barat memiliki satu UPTD layanan dan lima bidang yang dalam survei ini termasuk kedalam daftar jenis layanan. Status responden terdiri dari korban kekerasan perempuan dan anak,

pelapor, lembaga penyedia layanan PPA, masyarakat penerima atau pengguna layanan, instansi pemerintah atau OPD terkait, organisasi masyarakat atau sosial lainnya dan peserta pelatihan. Hasil pengolahan identitas responden disajikan dalam bentuk gambar diagram dan gambar grafik batang. Berdasarkan status responden diperoleh deskripsinya sebagaimana gambar berikut.

**Gambar 5.1. Status Responden**

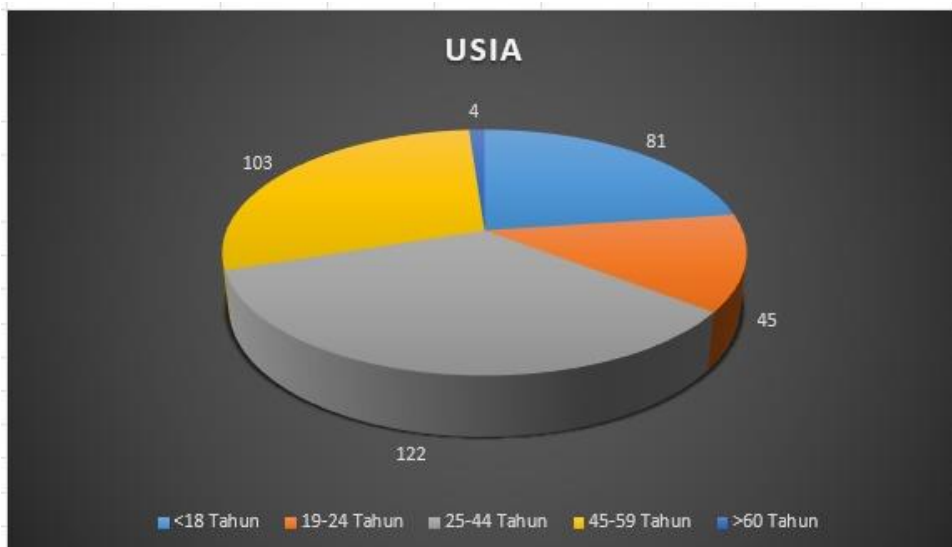


Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan jumlah status responden maka dapat dilihat bahwa status responden yang terbanyak berasal Masyarakat penerima/pengguna layanan sekitar **287** orang (**81%**). dengan jumlah responden paling sedikit yaitu dari anggota masyarakat lainnya sekitar **3** orang ( **12%**). Secara umum gambar diatas menunjukkan adanya keberagaman responden pada kegiatan survei kepuasan masyarakat dan telah memenuhi keterwakilan pihak pengguna layanan pada Dinas DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat.

Selanjutnya identitas responden berdasarkan umur responden dapat dilihat dari gambar berikut ini :

**Gambar 5.3. Usia Responden**



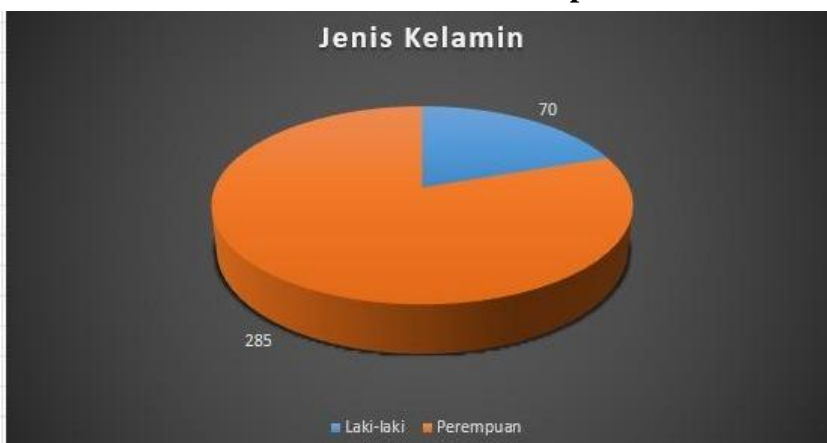
Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Responden dalam survei kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas P3AP2KB Provinsi Sumatera Barat berdasarkan usia dapat di deskripsikan bahwa responden yang paling banyak adalah yang berumur 25 - 44 tahun berjumlah **122** orang dengan persentase sebesar **34%**, serta yang paling sedikit berumur 60 tahun keatas sebanyak 4 responden dengan persentase **1%**. Jumlah responden berumur dibawah 18 tahun berjumlah **81** responden dengan persentase sebesar **23%**, dan yang berumur 45-59 tahun keatas sebanyak **103** responden dengan persentase **29%**.

### **B. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis responden diperoleh deskripsinya sebagaimana gambar berikut:

**Gambar 5.5. Jenis Kelamin Responden**



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Adapun responden dalam survei kepuasan masyarakat di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat didominasi oleh Perempuan dengan persentase sebesar **80%** yaitu sebanyak **285** responden. Sedangkan untuk laki-laki memiliki persentase sebesar **20%**, yaitu sebanyak **70** responden.

### C. Profil Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berikut ini deskripsi sebaran responden berdasarkan jenjang pendidikan.

**Gambar 5.6. Sebaran Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Selanjutnya hasil pengolahan data tentang deskripsi sebaran responden berdasarkan jenjang pendidikan yang disajikan maka dapat terlihat bahwa responden dalam survei ini didominasi oleh responden dengan jenjang pendidikan SMA/Paket C/Sederajat sebesar **52%** yaitu sebanyak **185** responden.

### D. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Adapun profil responden pada survei di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat berdasarkan pekerjaan adalah berdasarkan deskripsi sebaran responden berdasarkan pekerjaannya yang disajikan dapat dilihat bahwa pekerjaan responden dalam survei kepuasan masyarakat ini didominasi oleh Ibu Rumah Tangga dengan persentase sebesar **32%** yaitu sebanyak **112** orang. Sebaran kuisisionernya dapat dilihat sebagai berikut:

**Gambar 5.7. Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

### E. Profil Responden berdasarkan Status Perkawinan

Adapun profil responden pada survei di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat berdasarkan status perkawinan adalah sebagai berikut:

**Gambar 5.11. Jumlah Responden Berdasarkan Status Perkawinan**



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Hasil pengolahan data tentang deskripsi jumlah responden berdasarkan status perkawinannya disajikan Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa status

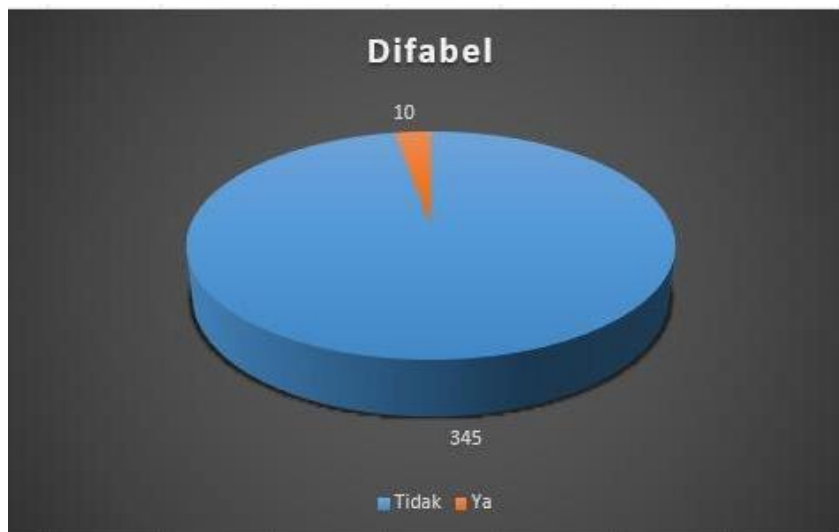


perkawinan responden dalam survei kepuasan masyarakat ini didominasi oleh responden yang memiliki status kawin/nikah dengan persentase sebesar **49%** yaitu sebanyak **174** orang.

#### **F. Profil Responden berdasarkan Difabel**

Terkait dengan profil responden pada survei di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat berdasarkan difabel adalah sebagai berikut.

**Gambar 5.13. Responden Berdasarkan Difabel**



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa terdapat responden yang berstatus difabel mengisi angket dalam survei ini sebanyak **10** responden dengan persentase sebanyak **3%**. Sehingga pada kegiatan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat dinyatakan bahwa latar belakang responden terdapat keterwakilan dari pada unsur ini.

## **BAB VI**

### **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **A. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Pada Bab ini akan dipaparkan hasil pengolahan data dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat. Pada unit kerja pelayanan ini, sebanyak **320** orang responden menjawab pertanyaan yang terkait dengan 9 unsur mutu pelayanan yang dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain indeks per unsur pelayanan dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui jumlah SKM ada tiga tahapan yang harus dilakukan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk ke 9 unsur kualitas pelayanan. Rentang skor yang diberikan antara 1-4, yaitu skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sesuai. Skor 2 apabila prosedur pelayanan kurang sesuai, skor 3 apabila prosedur pelayanan sesuai dan skor 4 untuk pelayanan yang sangat sesuai dengan prosedur.

Tahap kedua adalah melihat nilai SKM yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari 9 unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur} \\ &= 1/9 \\ &= 0,11\end{aligned}$$

Tahap terakhir adalah dengan melihat nilai SKM yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang (25). Melalui tiga tahap tersebut diketahui SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat. Berikut dijelaskan tentang SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat.

Adapun ke 9 mutu pelayanan dengan jumlah yang diperoleh dari 320 responden untuk masing-masing unsur pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi

Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel berisi jumlah nilai kualitas pelayanan berdasarkan 9 unsur pelayanan dibawah ini.

**Tabel 6.1 Jumlah Kualitas 9 Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi
1	Persyaratan Pelayanan	91.33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	91.17
3	Waktu Penyelesaian	90.63
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	97.11
5	Produk Pelayanan	91.95
6	Kompetensi Pelaksana	92.19
7	Perilaku Pelaksana	91.25
8	Sarana dan Prasarana	90.08
9	Penanganan Pengaduan	94.61
<b>Skor</b>		<b>92,16</b>

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat jumlah masing-masing unsur dari **320** jawaban responden. Total skor dari 9 unsur ini adalah **92,16**. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke 9 unsur pelayanan, masing-masing skor yang telah dijumlahkan tersebut dibagi dengan jumlah responden seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 6.2 Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	3.65
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.65
3	Waktu Penyelesaian	3.63
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	3.88
5	Produk Pelayanan	3.68
6	Kompetensi Pelaksana	3.69
7	Perilaku Pelaksana	3.65
8	Sarana dan Prasarana	3.60

9	Penanganan Pengaduan	3.78
Jumlah		

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan unsur per pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Adapun nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot yang telah ditetapkan dibagi dengan semua jenis unsur pelayanan ( $1/9 = 0,11$ ). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 6.2 setelah dikali dengan nilai rata-rata bobot terbilang maka didapatkan hasil sesuai dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 6.3. Nilai Indeks Unit Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	NRR Terbilang
1	Persyaratan Pelayanan	0,41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	0,40
3	Waktu Penyelesaian	0,40
4	Biaya/ Tarif Pelayanan	0,43
5	Produk Pelayanan	0,41
6	Kompetensi Pelaksana	0,41
7	Perilaku Pelaksana	0,41
8	Sarana dan Prasarana	0,40
9	Penanganan Pengaduan	0,42
Jumlah		3,68

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 6.3 menunjukkan nilai indeks total unit pelayanan adalah **3,68** yang terdiri dari 9 unsur pelayanan. Sesuai dengan rumus yang telah ditetapkan sebelumnya, maka untuk menentukan nilai SKM adalah nilai indeks seperti yang dapat dipahami pada tabel 6.3 dikali dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan dengan standarnya yaitu 25. Hasil dari perkalian nilai indeks pelayanan dengan nilai 25, memiliki interval atas 4 kategori dengan kisaran:

1. Interval 25,00-64,99 : mutu pelayanan D atau tidak baik
2. Interval 65,00-76,60 : mutu pelayanan C atau kurang baik
3. Interval 76,61-88,30 : mutu pelayanan B atau baik
4. Interval 88,31-100,00 : mutu pelayanan A atau sangat baik

Sehingga berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari tabel 6.3 hasil evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakatnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat adalah:

**A. Nilai IKM setelah dikonversi =  $3,69 \times 25 = 92,16$**

**B. Mutu Pelayanan = A**

**C. Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik**

Sesuai dengan perhitungan nilai IKM setelah dikonversikan maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat memperoleh nilai interval sebesar 92,16 dengan mutu pelayanan masuk kedalam kategori A dengan status kinerja unit pelayanan sangat baik.

## **B. Pembahasan Hasil SKM pada DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat**

Berdasarkan tabel 6.1 tentang jumlah kualitas unsur pelayanan di unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat, nilai tertinggi diperoleh oleh unsur keempat, yaitu unsur biaya atau tarif pelayanan. Sedangkan nilai kualitas unsur pelayanan terendah diperoleh oleh unsur kedua yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. Berikut lampiran urutan jumlah kualitas unsur pelayanan berdasarkan perolehan skor tertinggi ke yang terendah.

**Tabel 6.4 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor**

	Unsur Pelayanan	Jumlah	Persentase
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	1169	11,69
U9	Penanganan Pengaduan	1167	11,67
U8	Sarana dan Prasarana	1347	13,25
U5	Produk Pelayanan	1160	11,60
U3	Waktu Penyelesaian	1243	12,43
U7	Perilaku Pelaksana	1177	11,77
U1	Persyaratan Pelayanan	1180	11,80
U4	Kompetensi Pelaksana	1168	11,68

U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1211	12,11
Jumlah		11965	100

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa dari **320** responden menjawab bahwa untuk unsur **biaya/tarif pelayanan** di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat adalah unsur Biaya/Tarif Pelayanan yang memperoleh skor tertinggi yaitu **1243**. Hal ini dapat dilihat dari persentase responden yang menjawab sebesar **11,63 %**.

Sedangkan untuk unsur yang memiliki skor terendah adalah **sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yaitu 1211**, dengan persentase sebesar **12,11 %**.

Berdasarkan gambaran tabel 6.4 diatas maka dapat menjadi acuan bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat untuk membenahi unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. kemudian jika dilihat berdasarkan tabel 6.4 juga dapat diperhatikan bahwa unsur kompetensi pelaksana juga menjadi unsur urutan nomor dua yang mendapatkan persentase yang rendah.

Survei Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada 9 unsur pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat juga dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan **9 unsur mutu pelayanan** dari penilaian yang diberikan kepada **320** orang responden memiliki **total skor berkisar 11965**, yang menggambarkan bahwa secara sudah sangat baik dalam pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat.

Meskipun demikian berdasarkan data yang telah diolah masih ditemukan beberapa unsur yang dinilai masih perlu dilakukan pembenahan dan peningkatan guna meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat kepada masyarakat.

## C. Pembahasan Hasil SKM Bidang Pelayanan pada DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat

### 1. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang umum dan Kepegawaian, program dan keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokoknya dalam memberikan pelayanan publik, Sekretariat mempunyai fungsi : a. penyelenggaraan koordinasi perencanaan dan program di lingkungan Dinas; b. penyelenggaraan pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana di lingkungan Dinas; dan c. penyelenggaraan pengelolaan urusan keuangan, umum dan kepegawaian.

Pada bidang ini terdapat kegiatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan sebagai bentuk upaya penyelenggaraan tugas secara terpadu diantaranya; pelayanan administrasi dan pelaksanaan pada sub bagian program, sub bagian keuangan, serta sub bagian umum dan kepegawaian oleh Bidang Kesekretariatan DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat. Guna mendukung kegiatan tersebut maka Dinas DP3AP2KB telah memenuhi ketersediaan sarana dan prasarana dengan kualitas yang sudah sangat baik. Berapa diantara prasarana tersebut terdiri atas ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, serta lobby pada bagian depan.

Selanjutnya pada bagian *outdoor* Dinas DP3AP2KB telah dilengkapi dengan prasarana pendukung pelayanan seperti lapangan parkir mobil dan motor yang terletak pada bagian depan kantor Dinas DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat, kemudian juga terdapat toilet di bagian luar dan taman bermain tepatnya pada bagian sisi sebelah kiri pintu masuk Dinas DP3AP2KB.

Berdasarkan data fasilitas parkir yang dimiliki oleh Dinas DP3AP2KB sudah sangat memadai, yang mana dapat menampung banyak kendaraan, baik itu kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat. Kemudian juga terlihat bahwa arena bermain anak-anak yang disediakan oleh Dinas DP3AP2KB dapat dikatakan cukup baik, hanya saja pada beberapa bagian arena permainan perlu dilakukan peremajaan serta posisi arena bermain tersebut perlu di relokasi atau dibuatkan atap pelindung agar anak-anak nyaman bermain meskipun cuaca buruk. Selain itu, dengan memberikan atap juga bisa menjaga fasilitas arena bermain menjadi tahan lama.

Selanjutnya untuk menjaga semangat pegawai dalam melakukan pelayanan maka perlu dilakukan pemberian penghargaan terhadap pegawai berprestasi dengan berbagai macam kategori. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan Bidang Kesekretariat yang diberikan DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat merupakan akumulasi dari persepsi responden pada bidang layanan yang tersedia. Mutu pelayanan diperoleh dengan mengkonversikan nilai interval yang diperoleh oleh bidang layanan, maka dapat disimpulkan IKM Unit Pelayanan pada Bidang Kesekretariat adalah **91,11** atau **kinerja unit pelayanan Bidang Kesekretariat adalah Sangat Baik (A)**.

## **2. Bidang Kualitas Hidup Perempuan**

Bidang Kualitas Hidup Perempuan (KHP) mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan mengkoordinasikan, memfasilitasi, mengendalikan dan pelaporan kegiatan yang meliputi Pengarusutamaan Gender dan Pemberdayaan Perempuan, Pelembagaan PUG dan Advokasi Organisasi Perempuan, Kualitas Keluarga. Untuk menyelenggarakan tugas pokoknya, Bidang KHP mempunyai fungsi sebagai berikut: a. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan; b. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kelembagaan PUG dan advokasi organisasi perempuan; dan c. penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kualitas keluarga. Program pemerintah melalui DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat dalam memperhatikan kualitas hidup perempuan di Provinsi Sumatera Barat dengan melakukan pemberdayaan ekonomi perempuan di Sumatera Barat (khususnya untuk kelompok rentan) dan pelatihan atau bimbingan teknis yang selama ini dilakukan oleh Bidang KHP DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat mampu menciptakan kemandirian bagi perempuan dan keluarganya.

Pada Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilakukan oleh Dinas DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat yang menjadi responden pada Bidang Kualitas Hidup Perempuan (KHP) adalah para peserta pelatihan. Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan responden berasal dari para peserta yang mengikuti pelatihan yang telah diselenggarakan oleh Dinas DP3AP2KB Provinsi Sumatera



Barat. Dengan rentang usia peserta terbanyak yaitu berumur 25-44 tahun sebesar **46%**, dan didominasi oleh jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak **93%** responden. Kemudian berdasarkan data yang lampirkan juga dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan para responden didominasi oleh peserta yang berasal dari jenjang pendidikan SLTA/Paket C/Sederajat yakni sebanyak **57%**.

Kemudian berdasarkan data yang telah diolah juga didapati bahwa latar belakang pekerjaan responden pada Bidang Kualitas Hidup Perempuan (KHP) didominasi oleh ibu rumah tangga atau tidak memiliki pekerjaan yakni sebanyak **60%**, dengan latar belakang status pernikahan kawin/nikah sebanyak **60%**. Selanjutnya melalui data yang dilampirkan juga dapat diketahui bahwa tidak terdapat responden yang memiliki kebutuhan khusus atau difabel.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan Bidang KHP yang diberikan DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat merupakan akumulasi dari persepsi responden pada bidang layanan yang tersedia. Mutu pelayanan diperoleh dengan mengkonversikan nilai interval yang diperoleh oleh bidang layanan, maka dapat disimpulkan IKM Unit Pelayanan pada Bidang KHP adalah **93,41** atau **kinerja unit pelayanan Bidang KHP adalah Sangat Baik (A)**.

### **3. Bidang Pemenuhan Hak Anak**

Bidang Pemenuhan Hak Anak (PHA) mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan dan melaksanakan, mengkoordinasikan kebijakan teknis di bidang Pemenuhan Hak Anak. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Bidang Pemenuhan Hak Anak mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang Hak Sipil, Informasi dan Partisipasi.
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang Pengasuhan Alternatif, Pendidikan, Kesehatan dan Kesejahteraan.dan
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang Data dan Informasi Gender dan Anak.

Kemudian Bidang Pemenuhan Hak Anak (PHA) mempunyai tugas memberikan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah kebijakan pemenuhan hak anak terkait hak sipil, informasi dan partisipasi, pengasuhan, keluarga dan lingkungan, kesehatan dan kesejahteraan serta pendidikan, kreativitas dan kegiatan budaya. selain itu Bidang Pemenuhan Hak Anak membawahi :

1. **Seksi Hak Sipil, Informasi dan Partisipasi**, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis, koordinasi, fasilitasi, pembinaan, pendampingan dan evaluasi pemenuhan hak anak yang meliputi hak sipil, informasi dan partisipasi.
2. **Seksi Pengasuhan Alternatif Pendidikan, Kesehatan dan Kesejahteraan**, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan bahan kebijakan teknis, koordinasi, fasilitasi, pembinaan, pendampingan dan evaluasi pemenuhan hak anak yang meliputi pengasuhan alternatif, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan.
3. **Seksi Data dan Informasi Gender dan Anak**, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis dan koordinasi, fasilitasi, pembinaan, pendampingan serta evaluasi Data dan Informasi Gender dan Anak.

Berkaitan dengan kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan maka ditetapkan bahwa responden untuk Bidang Pemenuhan Hak Anak (PHA) terdiri dari Forum Anak, Guru dan Kepala Sekolah untuk Sekolah Ramah Anak/ Satuan Pendidikan Ramah Anak, dan Kader DRPPA (Desa Ramah Perempuan dan Peduli Anak). Yang mana pada bidang ini terdapat kegiatan berupa program Kota/Kab Layak Anak, peningkatan dalam hal sosialisasi dan edukasi berbagai *stakeholder* terkait pemenuhan hak anak.

Berkaitan dengan Program dan kegiatan bidang PHA yang melibatkan kader DRPPA/ Nagari Ramah Perempuan dan Anak sebagai pelopor dan pelapor dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di masyarakat sudah terimplementasi. Selain itu kualitas program yang diberikan DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat dalam mempromosikan kesetaraan gender dan pemenuhan hak anak juga sudah terlaksanakan.

Melalui survei yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa usia responden didominasi oleh peserta yang kisaran umurnya 24-44 tahun yaitu sebanyak **72%**. Dengan jenis kelamin responden yang didominasi oleh kalangan perempuan yaitu sebanyak **88%**. Kemudian untuk latar belakang pendidikan responden didominasi oleh lulusan DIV/ Strata Satu (S1) yakni sebanyak **68%**. Dengan latar belakang pekerjaan berasal dari PNS/TNI/Polri/ yaitu sebanyak **89%** dan status pernikahan menikah/kawin sebanyak **84%**.

Selanjutnya juga diketahui bahwa dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas DP3AP2KB, khususnya pada Bidang Pemenuhan Hak Anak terdapat responden yang memiliki kebutuhan khusus atau difabel yaitu sebanyak **8%**. Selanjutnya berdasarkan kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan Bidang PHA yang diberikan DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat merupakan akumulasi dari persepsi responden pada bidang layanan yang tersedia. Mutu pelayanan diperoleh dengan mengkonversikan nilai interval yang diperoleh oleh bidang layanan, maka dapat disimpulkan IKM Unit Pelayanan pada Bidang PHA adalah **92,13** atau **kinerja unit pelayanan Bidang PHA adalah Sangat Baik (A)**.

#### **4. Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Anak**

Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak (PHPA) mempunyai tugas pokok merencanakan, mengkoordinasikan, memfasilitasi mengendalikan dan pelaporan kegiatan di bidang Perlindungan Perempuan, Perlindungan Khusus Anak, Penguatan Lembaga Layanan Perempuan dan Anak. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang PHPA mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Perlindungan Perempuan;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang di bidang Perlindungan khusus Anak; dan
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang di bidang penguatan dan pengembangan lembaga layanan Perempuan dan Anak.

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat, yang menjadi responden nya adalah para pelajar dan tenaga pendidik yang menjadi peserta sosialisasi dan pelatihan terkait peningkatan kesadaran terhadap pencegahan kekerasan dilingkungan sekolah dan pencegahan tindakan pelecehan seksual.

Responden didominasi oleh pelajar yang terlihat melalui rentang umur responden berkisar kurang dari 18 tahun yakni sebesar **78%**. Kemudian data tersebut diperkuat melalui latar belakang pekerjaan yang memperlihatkan bahwa responden banyak berasal dari pelajar dengan persentase sebanyak 67%, dengan latar belakang pendidikan tingkat SLTA/Paket C/ Sederajat sebanyak 70%. Selanjutnya berdasarkan data juga diketahui bahwa dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat pada Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Anak tidak terdapat responden yang memiliki kebutuhan khusus atau difabel.

Selanjutnya berdasarkan data yang telah diolah dalam rangka melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas DP3AP2KB, Maka dapat disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan Bidang PHPA yang diberikan DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat merupakan akumulasi dari persepsi responden pada bidang layanan yang tersedia. Mutu pelayanan diperoleh dengan mengkonversikan nilai interval yang diperoleh oleh bidang layanan, maka dapat disimpulkan IKM Unit Pelayanan pada Bidang PHPA adalah **92,35** atau **kinerja unit pelayanan Bidang PHPA adalah Sangat Baik (A)**.

## **5. Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana**

Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB) mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan operasional, pembinaan, fasilitasi, advokasi dan sosialisasi pelaksanaan pengendalian penduduk, keluarga sejahtera dan keluarga berencana. Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan perumusan kebijakan di bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Keluarga Berencana;
- b. penyiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan di bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Keluarga Berencana;

- c. penyiapan perumusan kajian kebijakan pelaksanaan Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Kesehatan Reproduksi;
- d. penyiapan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan pelaksanaan Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Keluarga Berencana;
- e. penyiapan fasilitasi, sosialisasi dan distribusi kebijakan pelaksanaan Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Keluarga Berencana;
- f. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis penerapan kebijakan pelaksanaan Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Keluarga Berencana;
- g. penguatan dan pengembangan kelembagaan dalam mewujudkan dukungan dalam pelaksanaan Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Keluarga Berencana;
- h. pelaksanaan pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program Pengendalian Penduduk, Keluarga Sejahtera dan Keluarga Berencana;
- i. pengoordinasian dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan, bimbingan dan petunjuk teknis keluarga berencana dan Keluarga Sejahtera;
- j. pengoordinasi pelaksanaan kebijakan, bimbingan dan petunjuk teknis advokasi, penggerakan dan informasi; dan k. pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang masalah atau kegiatan pengendalian penduduk.

Program yang dimiliki oleh Bidang PPKB adalah Duta ASIK dan PIK-R. Duta ASIK adalah salah satu program bagi ASN sebagai anggota masyarakat yang hidup di lingkungan masyarakat bisa menjadi sosok menginspirasi, mengilhami, menggerakkan, membangkitkan dan mengobarkan semangat bagi diri dan lingkungannya untuk melakukan sesuatu yang positif dan berguna. Begitu juga ASN yang telah menerapkan 8 (delapan) fungsi keluarga secara tak langsung telah menjadi teladan, contoh bagi lingkungannya dalam membangun keluarga berketahanan dan sejahtera diharapkan mampu mensukseskan program KKBP pada DP3AP2KB, khususnya pembangunan ketahanan keluarga.

Responden pada bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana didominasi oleh jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak **90%** dengan rentang usia berkisar 45-59 tahun dengan persentase sebesar **61%**. Selanjutnya melalui data yang dilampirkan juga dapat diketahui bahwa responden banyak berasal dari perempuan

yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga dengan persentase sebanyak **74%** , dan juga didapati melalui data terlampir bahwa juga terdapat responden yang menjadi Perempuan Kepala Keluarga (PEKA) yakni sebanyak **14%**. Selanjutnya melalui data terlampir juga dapat diketahui bahwa pada Bidang Pengendalian penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB) terdapat responden yang memiliki kebutuhan khusus atau difabel dengan persentase **5%**.

Selanjutnya melalui data yang telah diolah dalam rangka melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas DP3AP2KB, Maka dapat disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan Bidang PPKB yang diberikan DP3AP2KB Provinsi Sumatera Barat merupakan akumulasi dari persepsi responden pada bidang layanan yang tersedia. Mutu pelayanan diperoleh dengan mengkonversikan nilai interval yang diperoleh oleh bidang layanan, maka dapat disimpulkan IKM Unit Pelayanan pada Bidang PPKB adalah **91,20** atau **kinerja unit pelayanan Bidang PPKB adalah Sangat Baik (A)**.

## **6. UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA)**

UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas di bidang Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Khusus Anak.

Pembentukan UPTD PPA berdasar pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah. Kebijakan pembentukan UPTD PPA sebagai penyedia layanan perlindungan bagi perempuan dan anak telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD PPA.

Untuk melaksanakan tugasnya, UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak mempunyai fungsi: a. pelaksanaan koordinasi perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan; b. pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan; c. pelaksanaan pembinaan lembaga perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan Kabupaten/Kota;d. pelaksanaan pengkoordinasian pada lingkup antar Kabupaten/Kota, Provinsi maupun Lintas Provinsi dalam penanganan perempuan dan anak korban kekerasan; dan e. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 mengatur tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

#### 1. **Persyaratan**

Berdasarkan hasil survei, masyarakat merasa bahwa persyaratan pelayanan cukup mudah dipenuhi, dengan tingkat kepuasan yang berada pada kategori **Sangat Baik**. Persyaratan yang dibutuhkan dapat lebih terstruktur ke depan dan disosialisasikan dengan baik melalui berbagai media.

#### 2. **Prosedur**

Prosedur pelayanan dinilai cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, dengan tingkat kepuasan berada pada kategori **Baik**. Ada kebutuhan untuk mempercepat waktu proses administrasi dan meningkatkan responsivitas petugas di tahapan tertentu.

#### 3. **Waktu Pelayanan**

Masyarakat menilai waktu pelayanan sudah cukup cepat, dengan tingkat kepuasan berada pada kategori **Sangat Baik**. Masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan setiap saat dan proses administrasi dapat menyesuaikan terutama yang membutuhkan penanganan segera.

#### 4. **Biaya/Tarif**

Responden merasa bahwa biaya atau tarif yang diberlakukan sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, dengan tingkat kepuasan berada pada kategori **Sangat Baik**. Pentingnya pelayanan diberikan secara gratis, sebagai bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait perlindungan perempuan dan anak.

#### 5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Masyarakat merasa bahwa jenis layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan tingkat kepuasan berada pada kategori **Sangat Baik**. Perlu dikembangkan untuk peningkatan inovasi dalam layanan, seperti pengembangan fitur digital untuk mempermudah akses informasi dan layanan.

#### 6. **Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana dinilai memadai, dengan masyarakat merasa bahwa petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Tingkat kepuasan berada pada kategori **Sangat Baik**. Pelatihan lanjutan kepada petugas dalam menangani kasus yang kompleks serta meningkatkan komunikasi interpersonal dengan masyarakat untuk pencegahan sangat diperlukan.

#### 7. **Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana dalam melayani masyarakat dinilai sangat baik, mencakup keramahan, kesopanan, dan kemampuan memberikan empati. Tingkat kepuasan berada pada kategori **Sangat Baik**. Konsistensi sikap ramah dan responsif petugas, terutama pada situasi layanan dengan tingkat tekanan tinggi perlu ditingkatkan.

#### 8. **Sarana dan Prasarana**

Responden menilai ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup memadai, dengan tingkat kepuasan berada pada kategori [**Sangat Baik/Baik/Cukup/Buruk**]. Beberapa masyarakat mengusulkan perbaikan pada fasilitas tertentu, seperti ruang tunggu dan ruang konsultasi yang lebih nyaman dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

#### 9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Masyarakat menilai bahwa mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan sudah cukup efektif, dengan tingkat kepuasan berada pada kategori **Sangat Baik**. Responden memberikan apresiasi terhadap kecepatan respons terhadap pengaduan, tetapi ada masukan untuk meningkatkan kejelasan proses tindak lanjut serta transparansi dalam menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan.



Berdasarkan hasil survei, berikut rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat:

**1. Persyaratan Pelayanan:**

UPTD sebaiknya menyederhanakan persyaratan administratif untuk beberapa jenis layanan, jika memungkinkan. Serta menyediakan panduan persyaratan yang lebih mudah diakses, baik secara online maupun dalam bentuk cetak di lokasi layanan.

**2. Prosedur Pelayanan:**

Sebaiknya UPTD memastikan informasi prosedur pelayanan disampaikan secara lebih efektif kepada masyarakat, seperti melalui brosur, papan informasi, dan media sosial. Mengoptimalkan alur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi untuk mengurangi waktu tunggu.

**3. Biaya/Tarif:**

UPTD harus memastikan informasi biaya/tarif disampaikan secara transparan dan mudah diakses oleh masyarakat, seperti melalui maklumat pelayanan publik atau papan pengumuman di lokasi pelayanan bahkan situs web resmi. Menyediakan layanan tanpa biaya untuk kasus-kasus tertentu yang mendesak atau sesuai kriteria khusus.

**4. Waktu Pelayanan:**

UPTD sebaiknya meningkatkan efisiensi proses pelayanan melalui digitalisasi atau sistem antrian berbasis teknologi untuk mempercepat waktu pelayanan. Menambah petugas pelayanan pada jam sibuk guna mengurangi waktu tunggu masyarakat.

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:**

UPTD sebaiknya menambah variasi jenis layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat terkini. Mengoptimalkan inovasi berbasis teknologi untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi tentang layanan yang tersedia.

**6. Kompetensi Pelaksana:**

UPTD bisa memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial, terutama dalam menangani situasi kritis. Lalu mendorong pendekatan yang lebih empati dan komunikatif dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

**7. Sarana dan Prasarana:**

UPTD sebaiknya melakukan perawatan dan pembaruan terhadap fasilitas yang sudah ada, seperti ruang tunggu, fasilitas toilet, dan aksesibilitas bagi kelompok rentan. Kemudian jika memungkinkan menambah fasilitas penunjang pelayanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi.

**8. Perilaku Pelaksana:**

UPTD sebaiknya memberikan pelatihan berkala kepada petugas pelayanan tentang keterampilan interpersonal, seperti pengelolaan emosi dan komunikasi efektif. Mendorong budaya kerja yang menjunjung tinggi nilai keramahan dan empati di lingkungan pelayanan.

**9. Pengaduan:**

UPTD sebaiknya menyediakan lebih banyak kanal untuk pengaduan, seperti aplikasi mobile, media sosial, atau hotline khusus, sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan lebih mudah. Menyediakan fitur pelacakan status pengaduan secara transparan, sehingga masyarakat mengetahui perkembangan tindak lanjut pengaduan mereka. Memberikan umpan balik kepada masyarakat tentang bagaimana saran dan masukan mereka digunakan untuk perbaikan pelayanan.

Selanjutnya melalui UPTD PPA Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat melakukan inovasi yang dikenal dengan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) adalah tempat pembelajaran untuk meningkatkan kualitas kehidupan keluarga yang dilakukan oleh tenaga profesi melalui peningkatan kapasitas orang tua/keluarga atau orang yang bertanggung jawab terhadap anak dalam menjalankan tanggung jawab mengasuh dan melindungi anak. Selain itu melalui inovasi PUSPAGA terdapat tenaga profesional yang terdiri dari psikolog dan konselor keluarga, yang mana layanan tersebut dapat diakses oleh masyarakat secara gratis.

Layanan lainnya yang menjadi penting bagi penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak adalah layanan yang diberikan kepada para korban antara lain Pengaduan Masyarakat, Penjangkauan Korban; Pengelolaan Kasus; Penampungan Sementara, mediasi dan pendampingan korban. Masyarakat dapat melaporkan

tindakan kekerasan yang terjadi kepada UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat baik secara langsung maupun melalui saluran pengaduan yang tersedia. Korban kekerasan perempuan dan anak akan mendapat pendampingan dari tenaga profesional untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. UPTD PPA Provinsi Sumatera Barat berkerja sama dengan berbagai pihak seperti Psikolog, Advokat, Aparat Penegak Hukum dan instansi lainnya dalam penyelesaian kasus kekerasan perempuan dan anak.

Tantangan masih ditemukan dalam hal pemenuhan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, fasilitas pendukung yang memadai, serta aksesibilitas layanan di daerah lain. Evaluasi juga menunjukkan bahwa upaya preventif, seperti penyuluhan dan pelatihan, perlu ditingkatkan guna mengurangi angka kasus baru. Ke depannya, diperlukan penguatan sistem pelaporan berbasis teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta alokasi anggaran yang lebih optimal untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

#### A. Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya kegiatan SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat sudah masuk dalam kategori **mutu pelayanan A atau baik dengan nilai 92,16**.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 320 responden menjawab bahwa untuk unsur **biaya/tarif pelayanan** di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Barat adalah **unsur yang memperoleh skor tertinggi yaitu 1392**. Sedangkan untuk unsur yang memiliki skor terendah adalah **sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yaitu 1292**.

#### B. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil temuan-temuan dalam survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan analisis mendalam, termasuk hal-hal yang berhubungan dengan keadaan kondisi lingkungan internal dan eksternal organisasi yang ada, maka terdapat beberapa hal yang dapat kami rekomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan inovasi pelayanan pada bidang-bidang DP3AP2KB terkait pelaksanaan kemitraan dan sosialisasi serta pelatihan.
2. Perlu penyamaan persepsi dalam penanganan tugas sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang.
3. Perlu meningkatkan kemampuan komunikasi yang lebih humanis dalam pelaksanaan tugas dan fungsi
4. Meningkatkan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan fungsi
5. Meningkatkan kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan
6. Menambah frekuensi jumlah kegiatan pelatihan dan memperluas kelompok sasaran yang terukur.
7. Meningkatkan kesantunan, keramahan dan disiplin dalam pemberian pelayanan

8. Sarana dan prasarana yang digunakan agar lebih dilengkapi lagi diantaranya penyediaan pelayanan “Rumah Aman”.
9. Peningkatan sosialisasi website internet ceria kepada masyarakat, dan melakukan penambahan fitur sesuai dengan bidang perlindungan hak perempuan dan anak.
10. Pemberian pelatihan dan sosialisasi agar lebih terprogram, serta dapat dilaksanakan secara intensif kegiatan yang diberikan lebih optimal lagi agar pencapaiannya lebih menyeluruh dan merata, serta informasi terkait layanan harus disosialisasikan kepada seluruh lini masyarakat agar layanan diketahui oleh semua kalangan.
11. Perlu adanya buku panduan pelayanan pada bidang-bidang pelayanan DP3AP2KB
12. Melengkapi sarana dan prasarana untuk kelompok masyarakat disabilitas atau difabel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Frinaldi, A dan Dede Pradana Putra. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta X di kota Padang, Sumatera Barat). Seminar Nasional Ilmu Administrasi Negara “ Tantangan dan prospek Pemerintahan Baru”. FIS, UNP, 12-13 November 2014. Hal 107-120. Prosiding ISBN 978-602-71737-0-5
- Frinaldi, A dan Ismail Nurdin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien rawat Inap: Studi pada Rumah Sakit Swasta Harapan Bunda Kota Batam, Kepulauan Riau. Prosiding Simposium Nasional (Simnas) V Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (AsIAN) Tahun 2015. Inovasi dan Pembaharuan Pemerintahan Daerah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Indonesia yang baik. Padang, 7-9 Agustus 2015. Jurusan Ilmu Administrasi FIS UNP, Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (AsIAN), Pusat Kajian SuCCESs FIS UNP, dan IPDN Kampus Sumatera Barat. Hal 67-78. ISBN 9786027296107.
- Frinaldi, A dan Muhamad Ali Embi. 2015. Influence Of Public Service Quality In Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatra Province). Journal of Government and Politics. Vol 6. No.1 February 2015. ISSN online 2337-8220 ISSN cetak 1907-8374. Hal 102-114. Accredited Dikti No: 58/DIKTI/Kep/2013 date : 22 Agustus 2013. <http://journal.umy.ac.id/index.php/jsp/article/view/231/444>
- Frinaldi, A, Muhamad Ali Embi, Yulvia Chrisdiana, 2017. The Effect Of Work Culture And Service Quality On Train Service User’s Satisfaction In West Sumatera. Proceeding 2nd Journal of Government and Politics International Conference, Yogyakarta, Indonesia (July 24, 2017). ISBN 9786026751744.
- Frinaldi, A. 2014a. Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Berintegritas dengan Kepuasan Masyarakat : Studi Pelayanan Kesehatan Berintegritas di Rumah Sakit Umum Daerah di Kota P, Sumatera Barat. Seminar Nasional Administrator Publik yang berintegritas di Era Pemerintahan Baru. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNY. 28-29 November 2014. Yogyakarta. Hal 57-72. Proceeding ISBN 602148346-4
- Frinaldi, A. 2014b. [Pengaruh Budaya Kerja PNS Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat](http://ejournal.fip.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/4727/3696). Penulis Mandiri. Jurnal [Humanus Vol XIII No. 2 Desember 2014](http://ejournal.fip.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/4727/3696). Hal 0-192. ISSN 1410-8062. <http://ejournal.fip.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/4727/3696>
- Frinaldi, A. 2017. The Influence of Work Culture and Service Quality on Citizen Satisfaction for Mass Transportation at Pesisir Selatan Region West Sumatera, Indonesia. ICONEG 2016, International Conference on Ethics in Governance: Intersecting Law, Religion and Politics, 19-20<sup>th</sup> December 2016, Makassar, Indonesia. Proceeding Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 84; pp. 450-453. Atlantis Press. ISBN 9781510839281.

Publish April 2017. [doi:10.2991/iconeg-16.2017.101](https://doi.org/10.2991/iconeg-16.2017.101) <http://www.atlantispress.com/php/pub.php?publication=iconeg-16&frame=http%3A//www.atlantispress.com/php/paper-details.php%3Ffrom%3Dsession+results%26id%3D25874298%26querystr%3D%253D1343>

Frinaldi, A., Jumiati, Putri, N.E., 2021, The Influence of Work Culture and Work Quality on Service Quality: Study at Padang City Government, West Sumatra Province., *2nd Progress in Social Science, Humanities and Education Research Symposium (PSSHERS 2020)*, Atlantis Press, <https://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.210618.001>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Syamsir.2014. Public Service Motivation and Sosio Demographic Antecedents among Civil Service in Indonesia. *International Journal of Administration Science & Organization Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Bisnis & Birokrasi* Print ISSN: 0854-3844 / Online ISSN: 2355-7826. Vol 21 (1)/2014. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/4038/3114>

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wibowo, 2013. *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada Jakarta.