

TAHUN 2022

DATA INDEKS

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN
PROVINSI JAWA TIMUR**



JL. JAGIR WONOKROMO NO. 358
KOTA SURABAYA



DP3AK.JATIMPROV.GO.ID

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur Tahun 2022, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur.

Selain itu penyusunan SKM ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Laporan Penyusunan SKM ini, oleh karena itu kami mohon saran dan masukan demi perbaikan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Surabaya, Januari 2023

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN
PROVINSI JAWA TIMUR**



Dra. RESTU NOVI WIDIANI, M.M

Pembina Tk. I

NIP. 19661117 199103 2 008

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar isi	ii
I. PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Dasar Hukum	I-2
1.3. Maksud dan Tujuan	I-3
1.4. Ruang Lingkup	I-3
1.5. Manfaat	I-3
1.6. Unsur - unsur Penilaian	I-4
II. TEKNIS PELAKSANAAN	II-1
2.1. Pengertian	II-1
2.1.1 Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan	II-1
2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat	II-2
III. PROFIL DAN PEMBAHASAN	III-1
3.1. Profil Organisasi	III-1
3.2. Struktur Organisasi	III-2
3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat	III-3
IV. KESIMPULAN DAN SARAN	IV-1
4.1. Kesimpulan	IV-1
4.2. Saran	IV-2
Lampiran :		
-	Nilai Per Unsur Pelayanan	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh Pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat (public interest), yang harus dipenuhi oleh Pemerintah, karena Pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, Pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik/masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan Pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu Pegawai Pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) disebut juga Abdi atau Pelayan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat dengan Program Reformasi Nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan **GOOD GOVERNANCE** dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan,

maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Penyusunan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Dengan tujuan evaluasi terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada **Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur** maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan aplikasi SUKMA e (dari Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Timur) untuk mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

Dasar Hukum dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Standar Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah

diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengukur, mendokumentasikan dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan fasilitas publik, mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, meningkatkan citra penyelenggara pelayanan publik, dan mendorong keberlanjutan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah Sekretariat, 5 (lima) Bidang dan 1 (satu) UPT yaitu : (1) Bidang Kesetaraan Gender; (2) Bidang Perlindungan dan Tumbuh Kembang Anak; (3) Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan; (4) Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Ketahanan Keluarga; (5) Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta UPT Perlindungan Perempuan dan Anak.

1.5 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur .
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur secara periodik atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Standar kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

1.6 Unsur-Unsur Penilaian

Penyusunan Standar Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Standar Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

BAB II

TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian 9 (Sembilan) Unsur Utama Pelayanan

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan 9 unsur yang “relevan, valid dan variable”, sebagai unsur minimal dasar yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat 9 unsur tersebut mencakup :

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme, dan prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana**, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2. Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat

a. Standar Kepuasan Masyarakat

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai **persepsi 1**, **kurang baik** dari nilai **persepsi 2**, **baik** diberi nilai **persepsi 3**, **sangat baik** diberi nilai **persepsi 4**.

b. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. 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 penimbang 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 nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

c. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara sistem pada aplikasi SUKMA

E. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Tabel 2.1

Nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76.61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

d. Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

BAB III

PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 2022 dilakukan survey pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan aplikasi SUKMA E dari Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Timur. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang memberikan masukan untuk peningkatan pelayanan publik.

Berikut pembahasan mengenai Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur :

3.1 Profil Organisasi

Nama Instansi : **Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur**

Alamat : Jl. Jagir Wonokromo No. 358

No. Telp/Fax : (031) 99842251 / 99842251

Waktu Pelayanan : 08.00 - 16.00 WIB

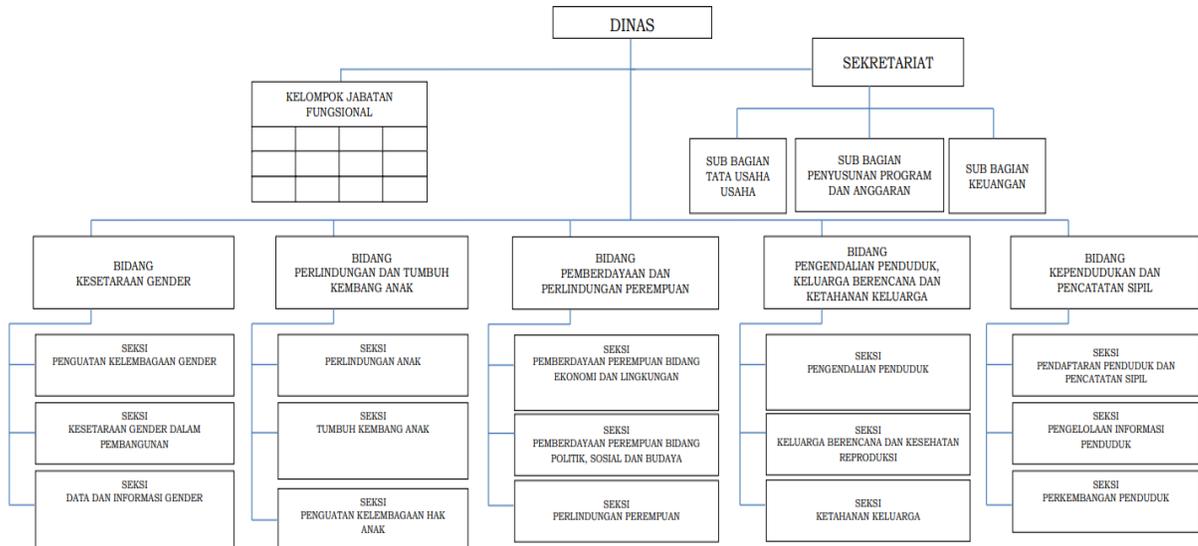
Nama Unit Kerja : **UPT Perlindungan Perempuan dan Anak**

Alamat : Jl. Arjuno No. 88

No. Hotline : 0895348771070

Waktu Pelayanan : 24 jam/hari

3.2 Struktur Organisasi :



3.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur pada Tahun 2022 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah **3,36** atau konversi SKM sebesar **84,05%**.

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berikut adalah tabel dari setiap unsur pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur pada Tahun 2022 :

TABEL 3.2
NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN

NILAI UNSUR PELAYANAN									
Rata-Rata unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3,28	3,29	3,22	3,75	3,29	3,32	3,35	3,24	3,82

Sumber : SUKMA E

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa unsur pelayanan sangat baik dengan mendapatkan score sebesar 3,82 yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur adalah dari sarana dan prasarana, atau artinya bahwa dalam melakukan pelayanan publik penggunaan sarana dan prasarana yang digunakan sudah baik, sedangkan score yang paling rendah dari SKM adalah pada unsur waktu penyelesaian yaitu sebesar 3,22 tetapi score tersebut masih kategori baik. Hasil score dimaksud merupakan evaluasi bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan untuk meningkatkan efektif dan efisien waktu penyelesaian pelayanan.

Berikut rincian hasil SKM pada 9 unsur pada Sekretariat, Bidang dan UPT di Lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

TABEL 3.3
Sembilan Unsur SKM pada Sekretariat, Bidang dan UPT DP3AK Prov Jatim

Bidang	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Sekretariat	3,3	3,3	3,17	3,83	3,3	3,28	3,33	3,28	3,87
Bidang KG	3,25	3,27	3,22	3,72	3,28	3,31	3,34	3,23	3,84
Bidang PTKA	3,3	3,29	3,24	3,77	3,31	3,34	3,39	3,24	3,87
Bidang PPP	3,27	3,26	3,21	3,68	3,26	3,27	3,33	3,21	3,85
Bidang	3,19	3,18	3,05	3,47	3,17	3,23	3,28	3,17	3,78

PPKBKK									
Bidang Dukcapil	3,36	3,39	3,3	3,78	3,39	3,37	3,39	3,28	3,87
UPT PPA	3,31	3,32	3,22	3,8	3,34	3,33	3,39	3,31	3,87

Sumber : SUKMA E

Selain tabel diatas, disampaikan juga tabel rincian hasil SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Berikut hasil survey kepuasan masyarakat pada Sekretariat, Bidang dan UPT dilingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

TABEL 3.4
Nilai SKM DP3AK Provinsi Jawa Timur Tahun 2022

No	Nama Bidang	Jumlah Responden	Nilai SKM
1	Sekretariat	46	3,37
2	Bidang Kesetaraan Gender (KG)	1074	3,35
3	Bidang Perlindungan dan Tumbuh Kembang Anak (PTKA)	572	3,38
4	Bidang Pemberdayaan dan Perlindungan Perempuan (PPP)	904	3,34
5	Bidang Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Ketahanan Keluarga (PPKBKK)	1042	3,25
6	Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil)	602	3,42
7	UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA)	651	3,4

Sumber : SUKMA E

Dilihat dari Tabel diatas, Dalam survei kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa jumlah responden yang lebih banyak berasal dari Bidang dan UPT dibandingkan dengan Sekretariat. Hal ini menunjukkan bahwa Bidang dan UPT memiliki tingkat partisipasi masyarakat yang lebih tinggi.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan jumlah responden antara Bidang dan Sekretariat dalam survei kepuasan masyarakat. Beberapa faktor yang mungkin

Relevansi dan signifikansi: Bidang dan UPT dianggap lebih relevan dan signifikan bagi masyarakat secara umum. Isu-isu yang terkait dengan kebijakan urusan pemberdayaan perempuan perlindungan anak, pengendalian penduduk keluarga berencana serta kependudukan dan catatan sipil cenderung menarik minat yang lebih besar daripada tugas dan fungsi sekretariat.

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/ pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat. Akan tetapi pelaksanaan secara keseluruhan SKM di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) mempunyai **kategori BAIK (3,36)**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM **3,36** atau konversi SKM **84,05 %**.
2. Hasil pengolahan Standar Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

- U9 : Sarana dan Prasarana
- U4 : Biaya/Tarif
- U7 : Perilaku pelaksana

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2022 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, maka dari periode survei saat ini dapat ditingkatkan kembali, yaitu :
 - a. U3 : Waktu Penyelesaian
 - b. U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - c. U1 : Persyaratan
2. Survei Standar Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Informasi yang terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif dan diletakkan secara strategis, sehingga masyarakat dapat menilai unit pelayanan publik secara transparan.
4. Sehubungan dengan harapan dari masyarakat tentang prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan perlu ditingkatkan kembali kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan petugas sehingga pelayanan publik dapat dengan segera selesai tepat waktu sebagaimana yang diharapkan masyarakat.