

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap SKPD termasuk SKPD Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan dari penyelenggara pelayanan publik tersebut. Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Untuk mengukur kinerja aparatur Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT" di Unit Pelayanan Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap. Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) dimaksud adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran skala kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

## **B. Maksud dan tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja masing-masing bidang di Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap secara berkala

sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang diberikan oleh Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap Tahun 2017
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Sasaran**

Adapun sasaran dari penerima pelayanan publik di Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap meliputi beberapa komponen masyarakat antara lain :

1. Penyuluh KB / PLKB / Bidan Klinik KB / Koordinator PKB / PLKB: yaitu PNS fungsional / tenaga kesehatan yang mendapatkan pelayanan pengambilan alat kontrasepsi.
2. Korban kekerasan / Pendamping Korban kekerasan : yaitu pendamping / korban kasus kekerasan dalam rumah tangga yang mendapatkan pelayanan pengaduan kasus kekerasan secara langsung di Bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak
3. Karyawan / Karyawati ( PNS) Dinas KB, PP dsan PA Kabupaten Cilacap : Karyawan / karyawati yang mendapatkan pelayanan administrasi kepegawaian dan penggajian.

#### **D. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
8. Surat Bupati Cilacap Nomor : 893.3/6076/11 tanggal 21 Oktober 2015 perihal Penyusunan SP, SOP, SKM SKPD/Unit Kerja Pemerintah Kabupaten Cilacap.

#### **E. Ruang lingkup**

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap Tahun 2017 ini meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif dari pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Survei dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Oktober 2017 di Kantor Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap Jl. Brigjend Katamso Nomor 68 Cilacap.

## **F. Manfaat**

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan harapan dan manfaat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan
- b. Diketahui kinerja yang telah dilaksanakan
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan
- d. Diketahui nilai SKM secara menyeluruh
- e. Memacu persaingan positif antar unit pelayanan
- f. Bagi masyarakat, diketahui gambaran kinerja unit pelayanan di Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PELAYANAN**

#### **A. Kedudukan, Tugas pokok dan fungsi Dinas KB, PP dan PA**

Tugas, fungsi dan struktur organisasi Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap.

Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak ( Dinas KB, PP dan PA ) Kabupaten Cilacap bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap mempunyai fungsi :

- a. perumusan kebijakan keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak;
- b. pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. pelaksanaan kebijakan di bidang keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang keluarga berencana, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- e. pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas;
- f. pengendalian penyelenggaraan tugas UPTD; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap. dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 98 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap, maka Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap berkedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah

daerah di bidang Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Cilacap melalui Sekretaris Daerah. Dengan susunan organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris Dinas
  1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
  2. Kasubbag Perencanaan
  3. Kasubbag Keuangan dan Aset
- c. Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga
  1. Kasi Keluarga Berencana
  2. Kasi Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga
- d. Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan
  1. Kasi Pengendalian Penduduk dan Informasi Keluarga
  2. Kasi Advokasi, Penggerakan, Penyuluhan dan Pendayagunaan Keluarga Berencana.
- e. Bidang Pemberdayaan Perempuan
  1. Kasi Pengarusutamaan Gender
  2. Kasi Peningkatan Kualitas Hidup Perempuan
- f. Bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak
  1. Kasi Perlindungan Anak
  2. Kasi Peningkatan Kualitas Hidup Anak
- g. UPT Dinas KB, PP dan PA
  1. Ka UPT Dinas KB, PP dan PA.
  2. Kasubag TU.

Adapun deskripsi kerja masing-masing adalah sebagai berikut :

- 1) Kepala Dinas  
Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan perencanaan program, koordinasi tugas-tugas bidang, pengelolaan administrasi keuangan, tata usaha dan kearsipan, rumah tangga, perlengkapan, hubungan masyarakat, keprotokolan dan kepegawaian serta koordinasi tugas-tugas UPT. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi :
  - a. Penyusunan program kerja di bidang kesekretariatan;

- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak
- c. Pengelolaan penyusunan perencanaan, monitoring dan evaluasi program Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak;
- d. Pelaksanaan koordinasi tugas-tugas bidang;
- e. Pengelolaan urusan administrasi keuangan;
- f. Pengelolaan tata usaha, kearsipan, kerumahtanggaan, perlengkapan, hubungan masyarakat, Keprotokolan dan kepegawaian Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

2) Sekretariat

Sekretariat Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak menyelenggarakan fungsi antara lain :

- a. Penyusunan program kerja di bidang kesekretariatan;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak;
- c. Pengelolaan penyusunan perencanaan, monitoring dan evaluasi program Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak;
- d. pelaksanaan koordinasi tugas-tugas bidang;
- e. Pengelolaan urusan administrasi keuangan;
- f. Pengelolaan tata usaha, kearsipan, kerumahtanggaan, perlengkapan, hubungan masyarakat, keprotokolan dan kepegawaian Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

1) Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga  
Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga menyelenggarakan fungsi antara lain :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga;
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga



- c. Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga;
  - d. Pengelolaan administrasi Bidang Keluarga Berencana, Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga;
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan  
Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan menyelenggarakan fungsi antara lain :
- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan;
  - b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan;
  - c. Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan;
  - d. Pengelolaan administrasi Bidang Pengendalian Penduduk, Penyuluhan dan Penggerakan;
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- 3) Bidang Pemberdayaan Perempuan  
Bidang Pemberdayaan Perempuan menyelenggarakan fungsi antara lain :
- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pemberdayaan perempuan;
  - b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program bidang pemberdayaan perempuan;
  - c. Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis bidang pemberdayaan perempuan;
  - d. Pengelolaan administrasi bidang pemberdayaan perempuan;
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 4) Bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak  
Bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak menyelenggarakan fungsi antara lain :
- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang kesejahteraan dan perlindungan anak;
  - b. Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program bidang kesejahteraan dan perlindungan anak;

- c. Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis bidang kesejahteraan dan perlindungan anak;
- d. Pengelolaan administrasi bidang kesejahteraan dan perlindungan anak;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **B. Visi, Misi, Motto, Maklumat / Janji Pelayanan**

### a) Visi dan Misi

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap mempunyai visi dan misi yang ditetapkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun yang tertuang dalam Renstra Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap periode 2012-2017.

Adapun Visi Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap adalah ***“Terwujudnya penduduk tumbuh seimbang, kesetaraan dan keadilan gender, dan perlindungan anak dalam rangka menjadikan Kabupaten Cilacap yang sejahtera secara merata”***. Dalam mewujudkan visi tersebut Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap menetapkan misi –misi yang akan dilaksanakan sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelaksanaan program Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera guna tercapainya Keluarga Kecil Bahagia dan Sejahtera yang berwawasan kependudukan
2. Meningkatkan keberdayaan perempuan yang berwawasan gender
3. Meningkatkan kualitas hidup, pemenuhan hak anak, dan perlindungan anak.

### b) Motto dan Janji /Maklumat Pelayanan

Adapun motto pelayanan pada Kantor Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap adalah ***“Memberikan pelayanan dengan tepat waktu dengan berorientasi kepada kepuasan publik “***. Sedangkan janji / maklumat pelayanan Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap adalah :

1. Melayani dengan santun
2. Memproses pelayanan secara cermat
3. Meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan
4. Memproses pengajuan pelayanan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

5. Tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun
6. Apabila tidak menepati maklumat/jani pelayanan ini, siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

### **C. Pengertian dan Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Survey Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparatur/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kegiatan survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Langsung Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap dengan harapan untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penerima Pelayanan Publik adalah orang, kelompok masyarakat, lembaga, Pemerintahan Desa, Swasta, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur pemerintah Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Unsur – unsur survei kepuasan masyarakat meliputi :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif : Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana : Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM**

Pemantauan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara membentuk tim penyusunan Survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan anggota. Dimana unsur dari tim tersebut melibatkan beberapa pegawai di masing – masing bidang dan Sekretariat Dinas KB, PP dan PA yang mempunyai korelasi langsung dalam hal pelayanan publik. Pemantauan survei dilaksanakan dengan membagikan kuisioner di masing – masing unit pelayanan Dinas KB, PP dan PA untuk dibagikan kepada penerima layanan publik di masing-masing bidang tersebut, tentunya dengan koordinasi antar anggota tim. Kuisioner dibagikan dengan random kepada sampel penerima pelayanan. Partisipasi dari penerima pelayanan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap.

Evaluasi dalam pelaksanaan survei dilakukan dengan cara mengkaji kekurangan, kelebihan, saran, kesimpulan dan rekomendasi dari hasil survei tahun sebelumnya untuk terus dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik di tahun 2017 ini.

Mekanisme pelaporan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan mengacu pada Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Cilacap nomor 065/4486/10 tanggal 4 Agustus 2017 perihal Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan Penyelenggaraan Forum Konsultasi publik Tahun 2017. Dimana dalam surat tersebut sistematisa penyusunan laporan SKM, dan ketentuan – ketentuan pelaksanaan survei yang berdasarkan dengan Permenpan & RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan SKM ini dibuat dalam 3 (tiga) rangkap. Dimana satu rangkap dikirimkan kepada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Cilacap, satu rangkap untuk Kepala Dinas

KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap, satu rangkap untuk arsip Tim Penyusun SKM.

#### **E. Langkah - Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi beberapa tahapan yaitu :

##### a) Perencanaan

- Mengevaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun Lalu
- Mengusulkan kegiatan SKM dalam perencanaan tahunan
- Mengajukan Kebutuhan anggaran Kegiatan SKM
- Mengolah dan mengidentifikasi data pengaduan masyarakat

##### b) Persiapan

- Penguatan Kapasitas SDM Survey : melalui pembentukan Tim
- Menentukan metode survei antara lain : Penyebaran Kuesioner, Pengisian Kuesioner dengan wawancara tatapmuka, Pengisian Kuesioner elektronik (internet/e-survey), Focus Group Discussion, Wawancara mendalam (In-depth Interviews)
- Menyusun instrumen survei : Menyiapkan Kuesioner, Mendesain dan membuat sistem kuesioner elektronik, Menyiapkan Bahan Presentasi FGD, Menyiapkan Panduan Wawancara, Uji coba instrumen
- Mendesain kerangka pengolahan data : Menyusun Kerangka Tabulasi Data, Menyusun Kerangka Pengolahan Data, Menyusun Kerangka Analisis Data, Menyusun Kerangka Penyajian Data
- Penentuan sampel survei : Menentukan jenis pelayanan yang akan disurvei (prioritas), Menentukan besaran sampel, Menentukan Teknik Penarikan Sampel, Menentukan jumlah Responden

##### c) Pelaksanaan Survei

- Menyebarkan kuisisioner kepada responden yang telah ditetapkan
- Melaksanakan FGD penilaian kepuasan masyarakat
- Melakukan wawancara mendalam
- Mengumpulkan kuisisioner, hasil FGD dan wawancara

##### d) Pengolahan data

- Mengolah data responden (umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin)
- Menginput data kuisisioner

- Mendeskripsikan dan menginterpretasikan data FGD dan Wawancara
- Memformulasikan data kuesioner ke dalam berbagai bentuk grafik dan tabel
- Menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis pelayanan
- Menganalisis tingkat kepuasan setiap unsur pelayanan
- Menganalisis kontribusi masing-masing unsur pada setiap jenis pelayanan
- Menganalisis karakteristik masing-masing jenis dan unsur pelayanan
- Menganalisis hasil survey secara triangulasi (metode kuesioner, wawancara dan FGD).

e) Pelaporan

- Menetapkan Sistematika Pelaporan
- Menyusun Laporan
- Mvalidasi Laporan
- Penyampaian Laporan : Media Penyampaian Laporan (elektronik dan cetak), Pihak Penerima Laporan

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA**

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Teknik Pengolahan Data**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 15 September 2017 sampai dengan 30 Nopember 2017 di lingkungan Kantor Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap

1. Penetapan Surat Keputusan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Nomor 893.3/1062/26 tanggal 08 September 2017 sebagai salah satu dasar hukum pelaksanaan kegiatan Survei dimaksud, yang terdiri dari :

a. Pembina (pengarah)

b. Pelaksana yang terdiri dari :

1) Ketua

2) Sekretaris

3) Anggota sekaligus sebagai Surveior sebanyak 6 orang

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan serta digunakan sebagai dasar untuk menampung aspirasi masyarakat melalui jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan yang terdapat pada kuesioner tersebut mewakili pertanyaan umum yang sering dan banyak diajukan oleh masyarakat umum, sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan Survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil isian kuesioner dari responden sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Data masyarakat / responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas data pencacah / pengumpul data.

Bagian III : Data pendapat responden tentang pelayanan publik.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kepuasan pengguna pelayanan, yaitu dari yang sangat tidak puas sampai dengan sangat puas, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 0 adalah sangat buruk
- Angka 1 adalah buruk
- Angka 2 adalah cukup
- Angka 3 adalah baik
- Angka 4 adalah cukup baik
- Angka 5 adalah sangat baik

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Berdasarkan Permenpan & RB Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bahwa jumlah responden tidak dibatasi, hanya ditentukan jumlah sampel sesuai dengan banyaknya populasi penerima pelayanan di masing-masing unit pelayanan.

Dalam menentukan sampel ini, kami menggunakan rumus slovin dengan presisi 5%. Sehingga didapati rumus penentuan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Sehingga jumlah sampel responden di masing – masing unit pelayanan di Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap seperti pada tabel di bawah ini :



NO	JENIS PELAYANAN	POPULASI	SAMPEL / JML RESPONDEN	PEMBULATAN SAMPEL
1	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN KORBAN KEKERASAN SECARA LANGSUNG	25	20,00	20
2	PELAYANAN PENGAMBILAN ALAT KONTRASEPSI	34	25,37	25
<b>JUMLAH RESPONDEN (SAMPEL)</b>				<b>45</b>

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Survei

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data dilaksanakan di kantor Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 5 hari kerja, dari tanggal 15 September sampai dengan 30 Nopember 2017.

4. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat nilai IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,111 ) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 20 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

$$3 \quad \boxed{\text{IKM Unit Pelayanan} \times 20}$$

## **B. Hasil Pengukuran SKM**

Hasil pengukuran IKM ini kami sajikan pada setiap unit pelayanan yang terdapat di Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap. Secara rinci hasil pengukuran SKM sebagai berikut :

### **❖ Pelayanan Pengaduan Korban Tindak Kekerasan secara langsung**

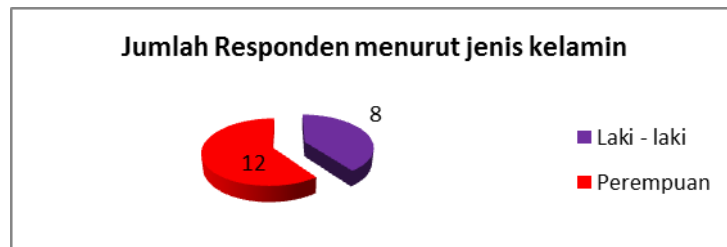
#### **a) Pengolahan data Responden**

Adapun jenis pelayanan ini meliputi memberikan pelayanan korban kekerasan dengan cara memberikan konseling, pemeriksaan kesehatan korban (Visum), bantuan pemulihan psikis dan fisik, maupun kebutuhan pendampingan/advokasi dengan hukum, dengan cara berkoordinasi dengan RSUD Cilacap dan pendampingan di Polres, Kejaksaan maupun Pengadilan.

Pada jenis pelayanan ini kami melakukan survey kepuasan masyarakat sejumlah 20 orang sebagai sampel, hal ini didasarkan atas jumlah populasi penerima pelayanan ( pelapor korban kekerasan ) tersebut kita perhitungkan sebanyak 25 orang selama tahun 2017 sampai dengan Bulan Oktober 2017. Pelayanan penanganan pengaduan korban kekerasan secara langsung merupakan kegiatan penanganan pengaduan tindak kekerasan yang diberikan kepada korban kekerasan dengan melakukan pendampingan dan pemulihan fisik maupun psikis. Jumlah populasi 25 orang adalah warga yang melaporkan secara langsung kepada PPT CITRA, sedangkan proses mediasi pelayanan korban ada berbagai cara antara lain melaporkan secara online (medsos), komunikasi telpon, maupun jemput bola ke rumah korban. Dalam hal ini Dinas KB, PP dan PA hanya melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap warga yang melaporkan kasus tindak kekerasan secara langsung dengan menandatangani kantor Dinas KB, PP dan PA kabupaten Cilacap melalui PPT CITRA.

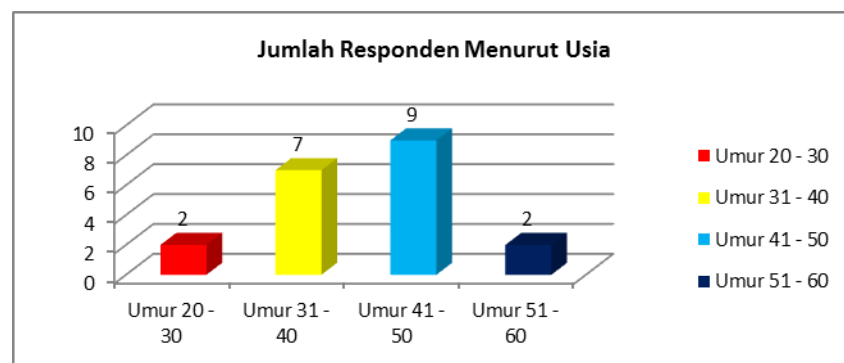
Secara rinci terkait jenis responden terdapat pada tabel dibawah ini.

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penanganan Pengaduan  
Korban Tindak Kekerasan Secara  
Langsung  
Jumlah Populasi : 25 orang  
Sampel responden : 20 orang



Grafi 3.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin  
Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Secara langsung

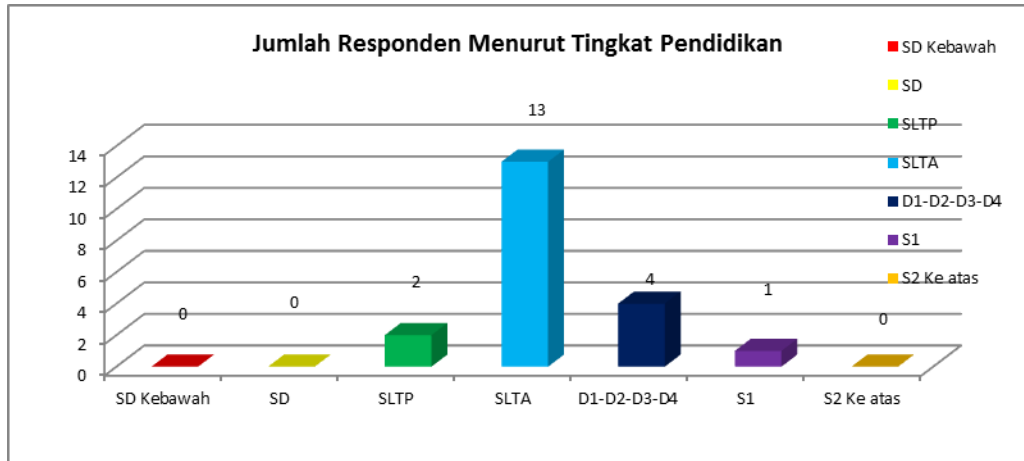
Dari jumlah korban / pendamping korban yang melapor ke PPT "CITRa" sejumlah 25 orang yang mengikuti survei pada jenis pelayanan ini ada 20 responden. Yang terdiri dari 8 orang dengan jenis kelamin laki-laki dan 12 orang dengan jenis kelamin perempuan. Hal ini dapat disimpulkan, banyaknya emansipasi dan partisipasi masyarakat, terutama kaum wanita yang peduli dan mau melaporkan tindak kekerasan dalam rumah tangga dan kekerasan terhadap anak yang terjadi di lingkungan terdekatnya. Hal ini memberikan pengertian bahwa kaum wanita berani melapor tanpa adanya unsur tekanan, paksaan, ancaman dari orang disekitarnya, terutama dari Pelaku tindak kekerasan dalam rumah tangga.



Grafi 3.2 Jumlah Responden Menurut Usia  
Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Secara langsung

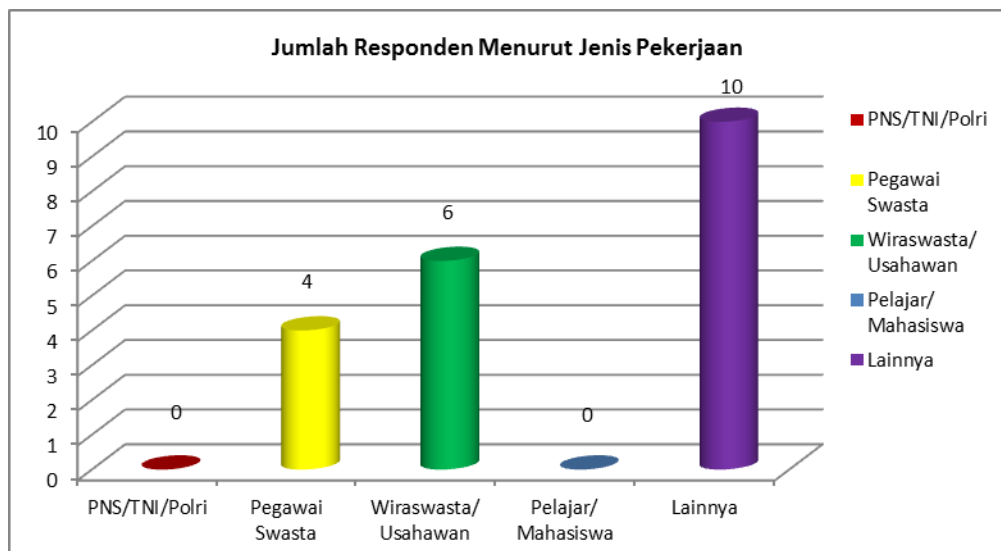
Rata – rata yang mengajukan pelayanan ini berusia antara 31 – 50 tahun. Dimana dalam interval usia tersebut tergolong usia produktif

dan usia potensial seseorang. Hal ini berarti masyarakat Kabupaten Cilacap antusias dan concern terhadap tindak kekerasan di Kabupaten Cilacap dengan cara melapor kepada Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap.



Grafik 3.3 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Secara langsung

Dari jumlah responden 20 orang, yang berpendidikan SLTA sejumlah 13 orang, sedangkan 7 orang lainnya terdiri dari SLTP, D1-D2-D3-D4, dan S1. Dari data tersebut disimpulkan bahwa rata – rata Pelapor / korban tindak kekerasan berpendidikan SLTA.



Grafik 3.4 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pekerjaan Pelayanan Penanganan Pengaduan Korban Kekerasan Secara langsung

Pelayanan pengaduan penanganan korban tindak kekerasan rata-rata profesi pekerjaannya adalah ibu rumah tangga.

## b) Hasil Pengolahan Data SKM

Dari hasil survei 20 orang dapat disimpulkan bahwa pada jenis pelayanan penanganan pengaduan korban tindak kekerasan secara langsung cenderung mempunyai nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu **75,073**. Yang artinya masyarakat dalam hal ini **puas (B)** dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap dalam hal pelayanan pengaduan penanganan korban tindak kekerasan secara langsung.

Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,650
U2	Prosedur Pelayanan	3,550
U3	Waktu Pelayanan	3,800
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,417
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,700
U6	Kompetensi pelaksana	3,950
U7	Sikap Pelaksana	4,050
U8	Maklumat Pelayanan	3,850
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,850

Data selengkapnya pada Lampiran 3.

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Dari unsur pengukuran pelayanan tersebut terdapat biaya tarif, hal ini tidak bisa dijadikan ukuran pelayanan, karena setiap pelayanan yang diberikan oleh Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap tidak dipungut biaya apapun.

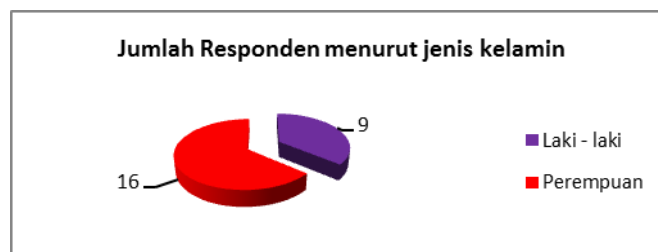
## ❖ Pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi

### a) Pengolahan data Responden

Adapun jenis pelayanan ini meliputi memberikan pelayanan pengambilan alat dan obat kontrasepsi kepada para Faskes, dan bidan KKB Desa.

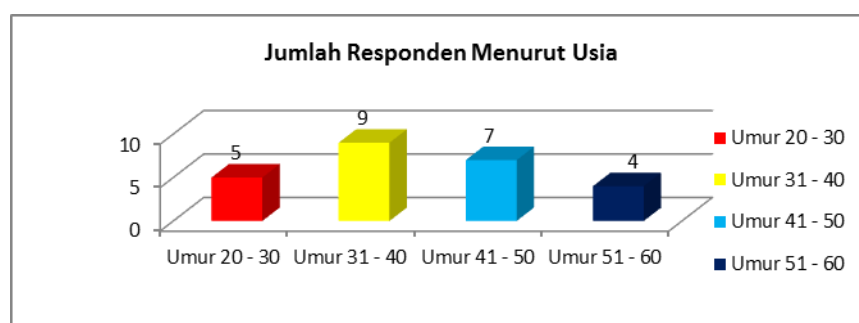
Pada jenis pelayanan ini kami melakukan survey kepuasan masyarakat sejumlah 25 orang sebagai sampel, hal ini didasarkan atas jumlah populasi penerima pelayanan pengambilan alkon sebanyak 34 orang selama tahun 2017 sampai dengan Bulan Oktober 2017. Pelayanan pengambilan alat dan obat kontrasepsi merupakan kegiatan pelayanan pengambilan alat dan obat kontrasepsi yang diberikan kepada Faskes, bidan – bidan KKB dan Puskesmas. Secara rinci terkait jenis responden terdapat pada tabel dibawah ini.

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengambilan alat kontraspesi  
 Jumlah Populasi : 34 orang  
 Sampel responden : 25 orang



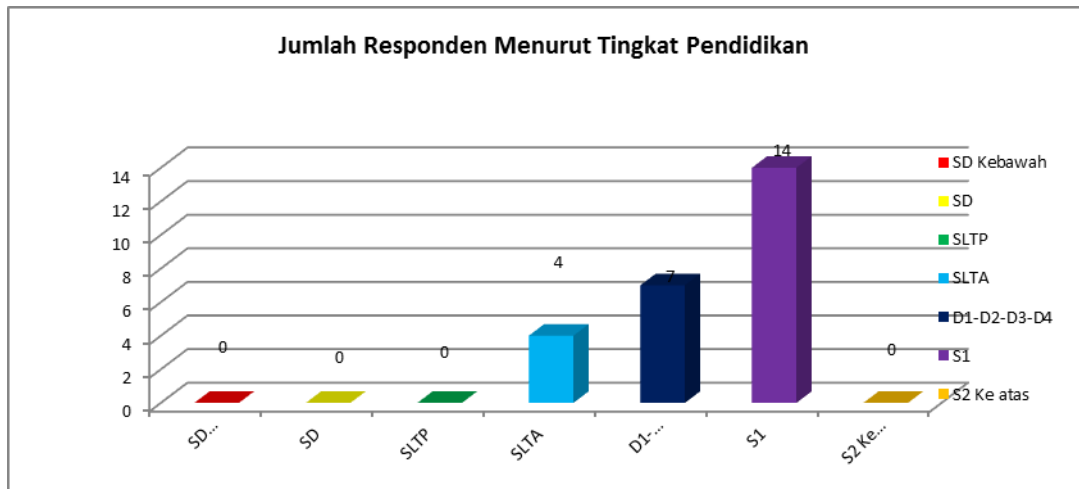
Grafi 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin Pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi

Dari jumlah populasi penerima pelayanan pengambilan alkon sejumlah 34 orang yang mengikuti survei pada jenis pelayanan ini ada 25 responden. Yang terdiri dari 16 orang dengan jenis kelamin perempuan dan 9 orang dengan jenis kelamin laki-laki.



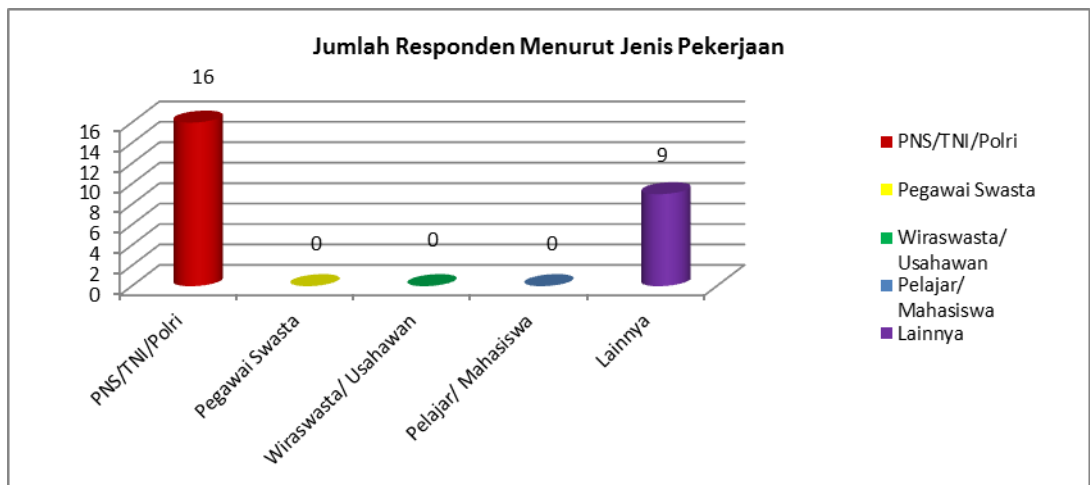
Grafi 4.2 Jumlah Responden Menurut Usia Pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi, BKB Kit, dan KIE Kit

Rata – rata yang mengajukan pelayanan ini berusia antara 31 – 50 tahun yaitu terdiri dari umur 31 – 40 th ada 9 orang sedangkan umur 41 – 50 th ada 7 orang. Hal ini berarti pengambilan alkon, dilakukan oleh Faskes, bidan dengan usia yang produktif dan peduli terhadap program KB di wilayahnya



Grafi 4.3 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan Pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi

Dari jumlah responden 25 orang, yang berpendidikan SLTA sejumlah 4 orang, sedangkan 7 orang lainnya terdiri dari D1-D2-D3-D4, dan untuk S1 sebanyak 14 orang. Dari data tersebut disimpulkan bahwa rata – rata pengambil alkon, baik itu Faskes maupun bidan KKB kebanyakan rata-rata berpendidikan S1 dan D1-D2-D3-D4.



Grafi 4.4 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan Pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi, BKB Kit, dan KIE Kit

Pelayanan Pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi, rata-rata profesi pekerjaannya adalah PNS dan bidan KKB dan bidan Puskesmas yang masih honorer.

## b) Hasil Pengolahan Data SKM

Dari hasil survei 25 orang dapat disimpulkan bahwa pada jenis pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi, cenderung mempunyai nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu **73,038**. Yang artinya masyarakat dalam hal ini **puas (B)** dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas KB, PP dan PA dalam hal pelayanan Pengambilan alat dan obat kontrasespsi.

Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,760
U2	Prosedur Pelayanan	3,560
U3	Waktu Pelayanan	3,600
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,500
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,680
U6	Kompetensi pelaksana	3,680
U7	Sikap Pelaksana	3,720
U8	Maklumat Pelayanan	3,600
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,800

Data selengkapnya pada Lampiran 4.

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Dari unsur pengukuran pelayanan tersebut terdapat biaya tarif, hal ini tidak bisa dijadikan ukuran pelayanan, karena setiap pelayanan yang diberikan oleh Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap tidak dipungut biaya apapun.

## C. TEMUAN

Berdasarkan pengalaman di lapangan (studi empiris) pelaksanaan Survei IKM di Unit Pelayanan Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap ada beberapa masalah sebagai berikut:



1. Masyarakat/responden kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.
- Banyaknya responden yang tidak obyektif dalam memberikan penilaian pelayanan, hanya dipandang sebatas pengisian blangko kuisisioner normatif saja

2. Petugas kurang independen dan belum berpengalaman
3. Kurangnya kepedulian pegawai/karyawan Dinas KB, PP dan PA yang tergabung dalam Tim Survey Kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat dan pegawai / karyawan Dinas KB, PP dan PA tentang pentingnya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga mutu pelayanan kepada masyarakat dapat di tingkatkan yang pada akhirnya untuk kepentingan masyarakat itu sendiri.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Peningkatan penyebaran informasi pelayanan secara transparan dan accessible, di antaranya melalui pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) baik yang tersedia di ruang pelayanan, maupun melalui internet.
4. Mempertahankan sistem pelayanan yang bersifat terpadu.
5. Peningkatan pemahaman aparat terhadap perubahan paradigma pemerintahan.
6. Peningkatan kemampuan diskresi aparat untuk mengambil keputusan terkait pelayanan.
7. Peningkatan pemahaman aparat terhadap pelayanan yang baik.
8. Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik ( setiap 1 tahun sekali).

## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN & REKOMENDASI

#### 1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimulai tanggal 15 September 2017 sampai dengan 30 Nopember 2017 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Kantor Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3 (tiga).
2. Nilai survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap rata – rata mempunyai nilai dengan kategori BAIK, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini

NO	JENIS PELAYANAN	NILAI IKM UNIT PELAYANAN	KETERANGAN
1	PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN KORBAN KEKERASAN SECARA LANGSUNG	75,07	B ( Puas)
2	PELAYANAN PENGAMBILAN ALAT KONTRASEPSI	73,04	B ( Puas)
<b>RATA - RATA</b>		<b>74,06</b>	<b>B ( Puas)</b>

3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
4. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) / penerima pelayanan publik diharapkan ikut membantu dalam arti concern dan berpartisipasi dengan memberikan kritik, saran, ide, dan tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

## 2. Rekomendasi

Pemerintah Kabupaten Cilacap diharapkan membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang betul-betul valid dan akuntabel.

### B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Dari kesimpulan dan rekomendasi tersebut di atas, maka survei IKM dapat ditindak lanjuti sebagai berikut :

1. Perlunya peningkatan petugas pelayanan Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap dalam mengoptimalkan perangkat Komputer dan data/berkas permohonan yang baik sehingga kemudahan prosedur pelayanan dan percepatan pelayanan akan terwujud
2. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan melalui pengadaan sarana prasarana yang memadai, perbaikan dan perawatan secara berkala di Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap demi kelancaran pelayanan kepada masyarakat
3. Perlunya kesadaran dari seluruh petugas pelayanan dan masyarakat penerima pelayanan akan tanggung jawab bersama terhadap kenyamanan lingkungan
4. Memperhatikan dari hasil laporan IKM yang telah disusun dan mempertimbangkan manfaatnya bagi kemajuan Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap, maka perlu dilaksanakan program IKM secara berkala dalam kurun waktu tertentu.

Demikian laporan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2017 terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap sebagai upaya perbaikan secara terus-menerus terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat.

Cilacap, Nopember 2017

KEPALA DINAS KB, PP DAN PA  
KABUPATEN CILACAP

**Drs. SUNARDI, M.MPd**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19580806 198103 1 013

