

 LAPORAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Semester 1 2023

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB)
Pedoman Penyusunan Berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

 Periode: Januari - Juni 2023

| Capaian Utama Indeks Kepuasan

88.75

SANGAT BAIK (Kategori A)

Ringkasan Hasil Penilaian IKM

Pada Semester 1 Tahun 2023, Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berhasil meraih angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **88.75** dari skala konversi 100.

Capaian ini meningkat sebesar **+2.15 poin** dibandingkan periode Semester 2 Tahun 2022 (86.60), yang mencerminkan peningkatan kualitas mutu pelayanan serta komitmen ASN dalam melayani masyarakat secara responsif dan akuntabel.

| Ringkasan Eksekutif & Dasar Hukum

- **PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017:** Pedoman wajib penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat bagi seluruh unit pelayanan publik instansi pemerintah.
- **Metode Pengukuran:** Pengukuran mencakup 9 unsur pelayanan utama dengan teknik penarikan sampel secara acak terstruktur kepada pengguna layanan langsung.
- **Tujuan Evaluasi:** Mendorong partisipasi publik, mengukur tingkat kinerja berkala, serta mengidentifikasi area yang memerlukan inovasi layanan.
- **Responden Terjangkau:** Sebanyak 450 responden telah berpartisipasi aktif selama periode survei Semester 1 Tahun 2023.

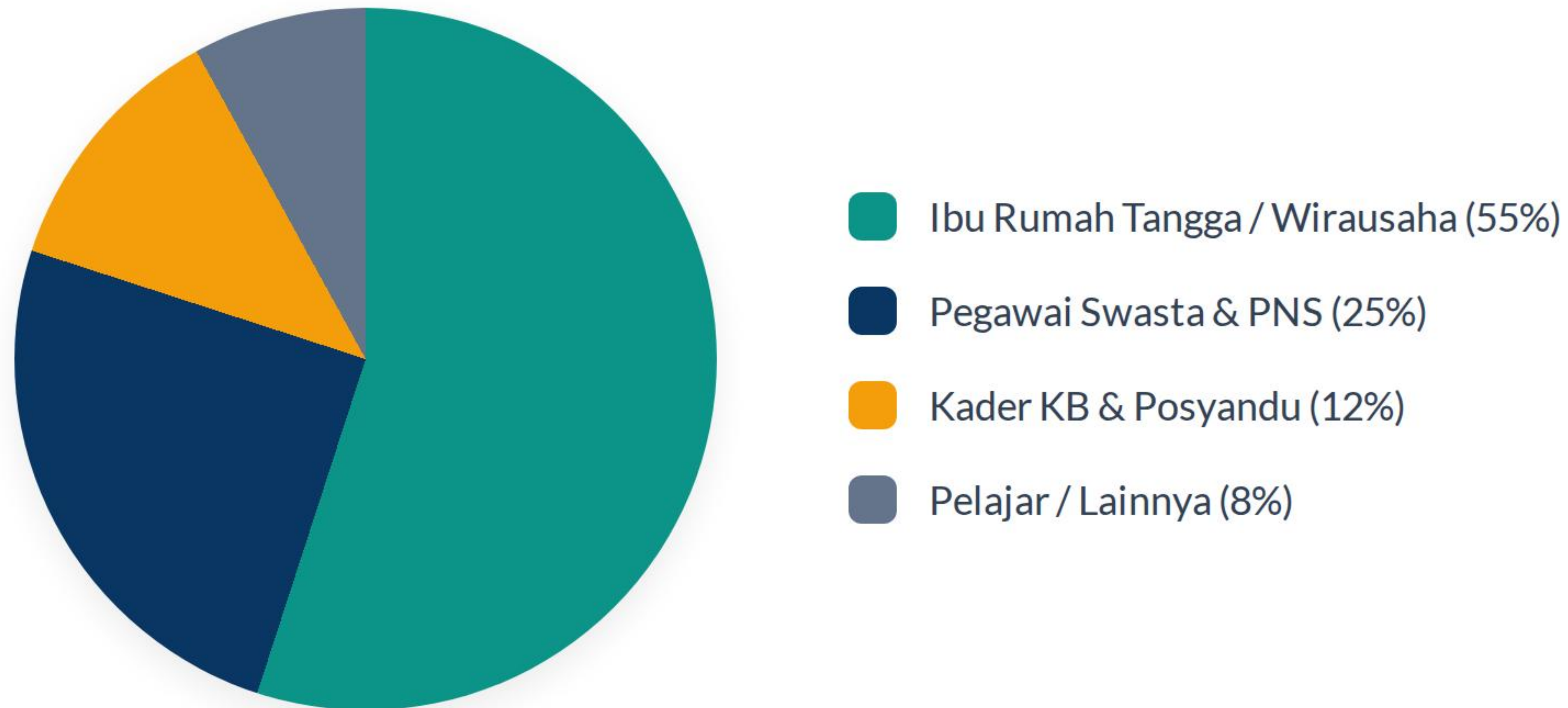


Nilai Rata-Rata per Unsur Layanan



Unsur "Biaya/Tarif" meraih skor sempurna (100) karena seluruh layanan bebas biaya. Unsur "Sarana & Prasarana" menjadi perhatian prioritas perbaikan.

Demografi Profil Responden



Responden mayoritas adalah perempuan dan ibu rumah tangga (55%) yang mengakses pelayanan Keluarga Berencana, Balita, dan Konseling Stunting.

| Nilai Kepuasan per Bidang Layanan



Pelayanan KB & KR

Meliputi pelayanan kontrasepsi, konseling Kesehatan Reproduksi, dan rujukan. Mengantongi skor kepuasan sebesar **90.10 (Sangat Baik)**.



Ketahanan Keluarga

Meliputi Bina Keluarga Balita (BKB), Remaja (BKR), dan Lansia (BKL). Mengantongi nilai kepuasan sebesar **88.40 (Sangat Baik)**.



Pencegahan Stunting

Layanan pendampingan Calon Pengantin (Elsimil) dan Tim Pendamping Keluarga (TPK). Mengantongi skor kepuasan **87.75 (Baik)**.

| Fokus Evaluasi Pelayanan

Optimalisasi Ruang Layanan & Fasilitas Publik

Meskipun mutu pelayanan secara keseluruhan masuk kategori "Sangat Baik", hasil survei mengidentifikasi bahwa ruang tunggu pelayanan dan ketersediaan pojok bermain anak memerlukan pemerajaan.

Penguatan sarana fisik dan digitalisasi antrean menjadi rekomendasi utama untuk diterapkan pada Semester 2 Tahun 2023 demi kenyamanan pengguna layanan.



Rincian Evaluasi Unsur SKM

No	Unsur Pelayanan (PermenPAN-RB 14/2017)	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang	Kategori Mutu
U1	Persyaratan Pelayanan	3.68	0.408	Sangat Baik
U2	Prosedur & Mekanisme	3.54	0.393	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Layanan	3.36	0.373	Baik
U4	Biaya / Tarif Layanan	4.00	0.444	Sangat Baik (Gratis)
U5	Kompetensi & Perilaku Petugas	3.61	0.401	Sangat Baik
U6	Penanganan Pengaduan & Saran	3.40	0.377	Baik

| Faktor Kunci Keberhasilan Layanan

- ✓ **Transparansi Informasi Bebas Biaya:** Kepastian seluruh layanan DPPKB 100% tanpa pungutan biaya meningkatkan kepercayaan masyarakat secara drastis.
- ✓ **Keramahan & Empati Petugas:** Pembinaan sikap melayani (hospitality) bagi ASN dan Petugas Lapangan KB (PLKB) berbuah tanggapan positif dari pemohon.
- ✓ **Inovasi Aplikasi Elsimil & Sistem Digital:** Mempercepat verifikasi berkas pendampingan calon pengantin dan pelaporan risiko stunting.
- ✓ **Proaktif Jemput Bola di Desa/Kelurahan:** Pelayanan KB keliling mendekatkan akses bagi masyarakat di wilayah terpencil.

| Rencana Tindak Lanjut Semester 2

Perbaikan Sarana & Prasarana

Melakukan renovasi ruang tunggu kantor pelayanan, penambahan pendingin udara (AC), penyediaan charger corner, serta penataan kembali Pojok Baca dan Ruang Laktasi yang lebih ramah ibu dan anak.

Optimalisasi Kanal Pengaduan

Mengintegrasikan sistem pengaduan cepat berbasis WhatsApp Center dan SP4N-LAPOR! guna merespons setiap keluhan atau pertanyaan masyarakat dalam waktu maksimal 1x24 jam.

Jadwal Program Perbaikan H2 2023



Terima Kasih

Atas Kepercayaan dan Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

 Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DPPKB)
 dppkb.go.id |  pelayanan@dppkb.go.id |  (021) 555-1234

| Image Sources



<https://gpa.gov.uk/wp-content/uploads/2026/06/Peterborough-Quay-House-Call-Breakout-space-2-1190x793.jpg>

Source: gpa.gov.uk



https://cdn.who.int/media/images/default-source/funding/maternal-health-tanzania-clemence-eliah.jpg?sfvrsn=fc1a6989_3

Source: www.who.int