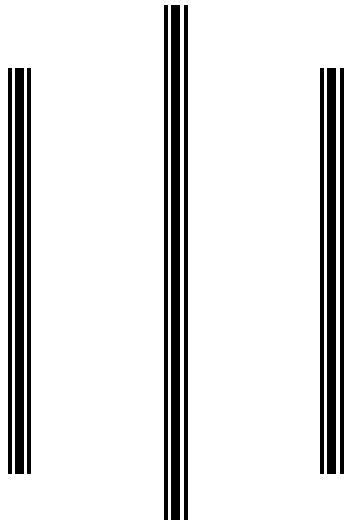




**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2018**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
PROVINSI JAWA TENGAH**

KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau memberikan umpan balik terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah, dan juga diharapkan agar rekomendasi yang dihasilkan dari laporan ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat perencanaan dan pembuatan kebijakan, sehingga kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

Semarang, Januari 2019

Pt. KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA PROVINSI JAWA TENGAH
Kepala Bidang Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak,

Drs. SRI WINARNA, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19670726 199403 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Landasan Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Sasaran, Batasan dan Lingkup Pekerjaan	3
1.5. Sistematika Penulisan	3
BAB II KAJIAN TEORITIS	
2.1. Pengertian Pelayanan Publik	5
2.2. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.3. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	8
2.4. Kualitas Pelayanan Publik	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Pengumpulan Data	13
3.2. Desain Kuesioner	13
3.3. Bentuk Jawaban	14
3.4. Penentuan Responden	15
3.5. Pengolahan dan Metode Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil Responden	17
4.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	19
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1. Kesimpulan	25
5.2. Rekomendasi	25
5.3. Rencana Tindak Lanjut	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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. Masyarakat berharap ada perubahan dan peningkatan pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat dalam menjalankan fungsi dan perannya.

Kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat maka perlu dilakukan survei terhadap pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai acuan untuk melakukan survei pelayanan publik tersebut pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu kita ketahui letak kelemahan pelayanan tersebut. Oleh karena itu Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

1.2. Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan pada Survei Kepuasan Masyarakat di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik ;
7. Kemenpan RI Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan. Sedangkan tujuan umum Survei ini untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat kinerja pelayanan publik di unit pelayanan publik.
- b. Mengetahui kelemahan dan kekuatan unsur-unsur pelayanan publik di unit pelayanan publik.
- c. Memberikan rekomendasi terhadap peningkatan peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah.

1.4. Sasaran, Batasan dan Ruang Lingkup

Sasaran Survei ini adalah tingkat kepuasan masyarakat tahun 2018. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setahun sekali dan terbatas di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah, dan sebanyak 40 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari atas 5 (lima) bab yang mencakup :

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, landasan hukum, maksud dan tujuan serta, sasaran, batasan dan lingkup pekerjaan.

BAB II**KAJIAN TEORITIS**

Bab ini berisikan tentang Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat, Pengukuran Kinerja Layanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik.

BAB III**METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode Pengumpulan data, Desain Kuesioner, Penentuan Responden dan Pengolahan dan Metode Analisis Data.

BAB IV**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan Profil Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

BAB V**PENUTUP**

Bab ini berisi Kesimpulan dan Rekomendasi.

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik (*public service*) adalah “Pelayanan atau pemberian layanan terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah. Penerima Pelayanan Publik adalah individu atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik (Ahmad dkk, 2010).

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di daerah yang terdiri atas:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan Barang Publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

Pelayanan jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah daerah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBD;
- b. Penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh BUMD yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.

2.2 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Permenpan dan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 kali setahun. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, website, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Permenpan dan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu 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 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.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan Menpan dan RB Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. **Empati dengan customers.**

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. **Pembatasan prosedur.**

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

3. **Kejelasan tatacara pelayanan.**

Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4. **Minimalisasi persyaratan pelayanan.**

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. **Kejelasan kewenangan.**

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. **Transparansi biaya.**

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. **Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.**

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. **Minimalisasi formulir.**

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. **Maksimalisasi masa berlakunya izin.**

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. **Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.**

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. **Efektivitas penanganan keluhan.**

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas

pelayanan yang nyata diterima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pengukuran kinerja pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai penelitian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaannya kegiatan, program dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah.

Dalam pengukuran kinerja harus dipergunakan dua jenis ukuran yaitu ukuran yang berorientasi pada hasil dan ukuran yang berorientasi pada proses.

a. Ukuran Kinerja yang Berorientasi pada Hasil

Ukuran yang berorientasi pada hasil meliputi sebagai berikut :

- 1). Efektivitas, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi pemerintahan,. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi pemerintahan.
- 2). Produktivitas, yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- 3) Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Kinerja pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.
- 4). Kepuasan, yaitu seberapa jauh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
- 5). Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.

b. Ukuran kinerja yang Berorientasi pada Proses

Menurut Robin (2005) ada tujuh ukuran yang berorientasi pada proses yaitu sebagai berikut :

- 1). Responsivitas, yaitu kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 2). Responsibilitas, yaitu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 3). Akuntabilitas, yaitu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian antar penyelenggaraan pemerintahan dengan ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
- 4). Keadaptasian, yaitu ukuran yang menunjukkan daya tanggap pemerintahan terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- 5). Kelangsungan hidup, yaitu seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
- 6). Keterbukaan/transparansi, yaitu prosedur/tata cara, penyelenggaraan pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 7). Empati, yaitu perlakuan atau perhatian atau terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuantitatif yaitu menggunakan bantuan kuesioner dengan pertanyaan tertutup.

Adapun tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 6 langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

3. 2. Desain Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur pelayanan pada survei IKM mencakup:

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.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. 3. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif 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 :

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Adapun bentuk pertanyaan dalam kuesioner terlampir pada bagian akhir laporan ini. Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut, kuesioner juga berisi pertanyaan tentang identitas responden dan pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

3.4. Penentuan Responden

Responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang mendapatkan pelayanan di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2018. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 40 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{“Jumlah unsur”} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(3 + 1) \times 10 = 40$ responden.

3.5. Pengolahan dan Metode Analisis Data

1. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Bertitik tolak dari proses perhitungan dan konversi IKM di atas, berikut ini adalah tabel nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Tingkat Kepentingan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik	Tidak Penting
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik	Kurang Penting
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik	Penting
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik	Sangat Penting

2. Metode Analisis data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase sehingga mudah untuk dipahami.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat dengan pembahasan sebagai berikut :

4.1. Profil Responden

Berikut akan dipaparkan profil responden dalam penelitian Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi : Jenis Kelamin, Kelompok usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.

4.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 3.1
Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	4	10%
Perempuan	36	90%
Jumlah	40	100%

Sumber : Data Primer diolah

Dilihat dari jenis kelamin responden dapat diketahui bahwa jumlah responden perempuan dengan frekuensi sebanyak 36 responden atau sebesar 90% sementara responden laki-laki dengan frekuensi sebanyak 4 responden atau sebesar 10%.

4.1.2. Kelompok usia

Tabel 3.2
Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Umur	Frekuensi	Prosentase
16-20 th	18	45%
21-30 th	5	12,5%
31-40 th	7	17,5%
41-50 th	7	17,5%
51-60 th	2	5%
>60 th	1	2,5%
Jumlah	40	100%

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian Survei Kepuasan Masyarakat ini terbanyak adalah responden usia 16-20 Tahun sebanyak 18 responden atau sebesar 45%. Kemudian usia 31-40 Tahun dan usia 41-50

Tahun masing-masing sebanyak 7 responden atau sebesar 17,5%. Usia 21-30 Tahun sebanyak 5 responden atau sebesar 12,5%. Usia 51-60 Tahun sebanyak 2 responden atau sebesar 5%. Dan yang terkecil adalah usia > 60 tahun sebanyak 1 responden atau sebesar 2,5%.

4.1.3. Tingkat Pendidikan

Tabel 3.3
Profil Responden Berdasar Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SD	1	2,5%
SLTP	9	22,5%
SLTA	27	67,5%
Diploma (D1-D2-D3)	0	0%
Sarjana (S1)	3	7,5%
Pasca Sarjana (S2)	0	0%
Doktoral (S3)	0	
Jumlah	40	100%

Sumber : ESKM, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian Survei kepuasan masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah responden yang mempunyai pendidikan SLTA sebanyak 27 responden atau sebesar 67,5%. Kemudian Pendidikan SLTP sebanyak 9 responden atau sebesar 22,5%. Pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 3 responden atau sebesar 7,5%. Dan yang terkecil adalah pendidikan SD sebanyak 1 responden atau sebesar 2,5%.

4.1.4. Pekerjaan

Tabel 3.4
Profil Responden Berdasar Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
PNS/TNI/Polri	1	2,5%
Pensiunan	0	0%
Swasta	5	12,5%
Wiraswasta	1	2,5%
Buruh	1	2,5%
Pedagang	0	0%
Petani	0	0%
Nelayan	0	0%
Pelajar /Mahasiswa	15	37,5%

Ibu Rumah Tangga	17	42,5%
Lain-lain	0	0%
Jumlah	40	100%

Sumber : ESKM, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian Survei kepuasan masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 17 responden atau sebesar 42,5%. Kemudian pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 15 responden atau sebesar 37,5%. Pekerjaan swasta sebanyak 5 responden atau sebesar 12,5%. Pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 1 responden atau sebesar 2,5%. Pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 1 responden atau sebesar 2,5%. Dan pekerjaan sebagai buruh sebanyak 1 responden atau sebesar 2,5%.

4.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

4.2.1. Pengukuran Secara Parsial

Berikut ini akan diuraikan secara parsial masing-masing unsur dalam Survei kepuasan masyarakat terkait dengan kinerja dan tingkat kepentingannya.

1. Persyaratan

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Persyaratan	3,45	3,45	Baik	Penting

Sumber : ESKM, 2018

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 dan berada dalam kategori "**Baik**". Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,45 dalam kategori "**Penting**".

2. Prosedur

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Prosedur	3,45	3,53	Baik	Penting

Sumber : ESKM, 2018

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 dan berada dalam kategori “**Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,53 dalam kategori **Penting**.

3. Waktu Pelayanan

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Waktu Pelayanan	3,35	3,50	Baik	Penting

Sumber : ESKM, 2018

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,35 dan berada dalam kategori “**Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,5 dalam kategori **Penting**.

4. Biaya /Tarif

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Biaya/Tarif	3,83	3,73	Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber : ESKM, 2018

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 dan berada dalam kategori “**Sangat Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,73 dalam kategori **Sangat Penting**.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	3,60	Baik	Sangat Penting

Sumber : ESKM, 2018

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5 dan berada dalam kategori “**Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,6 dalam kategori **Sangat Penting**.

6. Kompetensi Pelaksana

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Kompetensi Pelaksana	3,45	3,63	Baik	Sangat Penting

Sumber : ESKM, 2018

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,45 dan berada dalam kategori “**Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,63 dalam kategori **Sangat Penting**.

7. Perilaku Pelaksana

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Perilaku Pelaksana	3,70	3,75	Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber : ESKM, 2018

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM (Nilai Kinerja) rata-rata skor sebesar

3,7 dan berada dalam kategori “**Sangat Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,75 dalam kategori **Sangat Penting**.

8. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	3,53	Baik	Penting

Sumber : ESKM, 2018

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM (Nilai Kinerja) rata-rata skor sebesar 3,53 dan berada dalam kategori “**Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya juga diperoleh rata-rata skor 3,53 dalam kategori **Penting**.

9. Sarana dan Prasarana

Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai Kepentingan	Ukuran Kinerja	Ukuran Kepentingan
Sarana dan Prasarana	3,38	3,48	Baik	Penting

Sumber : ESKM, 2018

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM (Nilai Kinerja) rata-rata skor sebesar 3,38 dan berada dalam kategori “**Baik**”. Sedangkan dilihat dari kepentingannya diperoleh rata-rata skor 3,48 dalam kategori **Penting**.

4.2.2. Pengukuran secara simultan (bersama-sama)

Rangkuman 9 Unsur SKM

No.	Variabel	Kinerja
1.	Persyaratan	3,45
2.	Prosedur	3,45
3.	Waktu Pelayanan	3,35
4.	Biaya/tarif	3,83
5.	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	3,45
7.	Perilaku Pelaksana	3,70
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53
9.	Sarana dan Prasarana	3,38
	Rata-rata	3,51

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah secara umum menunjukkan skor nilai IKM **3,51** dan berada dalam kategori **Baik**. Dari kesembilan unsur yang ada, biaya/tarif menempati kinerja peringkat tertinggi kemudian disusul perilaku pelaksana. Sedangkan untuk unsur terendah adalah waktu pelayanan.

4.2.3. Urutan Tingkat Kepentingan Unsur SKM

No Urut Kepentingan	Indikator SKM	Rata-rata
1.	Perilaku Pelaksana	3,75
2.	Biaya/tarif	3,73
3.	Kompetensi Pelaksana	3,63
4.	Produk Spesifikasi/Jenis Layanan	3,60
5.	Prosedur	3,53

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53
7.	Waktu Pelayanan	3,50
8.	Sarana dan Prasarana	3,48
9.	Persyaratan	3,45

Berdasarkan dengan hasil pembahasan secara parsial masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat terkait dengan tingkat kepentingannya, pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden menilai Perilaku Pelaksana menjadi unsur yang paling penting bila dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya. Sedangkan unsur Persyaratan menjadi unsur yang paling rendah tingkat kepentingannya dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dan rekomendasi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah.

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis pada bab sebelumnya, berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang didapati dalam Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah :

1. Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah menunjukkan skor/ nilai IKM **3,51** dengan nilai konversi **87.85** dan dalam kategori **Baik**.
2. Dari kesembilan unsur yang ada, **biaya/tarif** menempati kinerja peringkat tertinggi kemudian disusul **perilaku pelaksana**. Sedangkan untuk unsur terendah adalah **waktu pelayanan** diikuti oleh **sarana dan prasarana**.
3. Jika dilihat kepentingannya, **perilaku pelaksana** menjadi unsur yang paling penting dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya, sedangkan unsur **persyaratan** menjadi unsur yang paling rendah tingkat kepentingannya dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya.

5.2. Rekomendasi

Berikut ini adalah beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan :

1. Dalam rangka peningkatan dan optimalisasi pelayanan publik perlu adanya prosedur dan tata cara pengaduan yang mudah serta petugas pengaduan yang *standby* sehingga penanganan pengaduan dapat direspon dengan cepat.
2. Perlu ditingkatkan sarana dan prasarana dalam melayani pengguna jasa di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas

Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah.

3. Perlu penyebaran informasi tentang Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah sehingga masyarakat akan lebih mengetahui peran dan tugas pokok serta fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah.

5.3. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut atas hasil SKM ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah dituangkan dalam tabel sebagai berikut :

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Perbaikan Tahun 2019 (Triwulan)				Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Membentuk layanan baru (Puspaga) agar korban segera mendapatkan layanan konseling psikologis di Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak - Menambah tenaga pelayanan 	I				Koordinator Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak
2	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Kegiatan Penyediaan Sarana dan Prasarana Kantor (pengadaan filing cabinet) - Kegiatan Pemeliharaan Rutin/Berkala 	I		II		Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

		Rumah Jabatan/Rumah Dinas/Gedung Kantor/Kendaraan Dinas/Operasional Perangkat Daerah (perbaikan kamar mandi)					
--	--	---	--	--	--	--	--