

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JANUARI TAHUN 2026

Nomor : 2217/PW.08/J13/2026



**KEMENTERIAN KEPENDUDUKAN DAN PEMBANGUNAN KELUARGA/
BADAN KEPENDUDUKAN DAN KELUARGA BERENCANA NASIONAL
PERWAKILAN BKKBN D.I. YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan ridho dan karunia-Nya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta Bulan Januari Tahun 2026 dapat diselesaikan. Penyusunan laporan SKM ini bertujuan untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik agar meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta telah mengupayakan peningkatan berbagai sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan publik agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik dan terus melakukan perbaikan dalam berbagai unsur pelayanan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri melalui e-survei, pengisian blanko form survei, dan wawancara langsung.

Hasil survei digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik, dan melihat kecenderungan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta Bulan Januari Tahun 2026 ini disajikan, semoga bermanfaat dan menjadi bahan evaluasi serta tindak lanjut yang berkelanjutan.

Yogyakarta, 10 April 2026

Kepala,

\$_{ttd_pengirim}\$

Mohamad Iqbal Apriansyah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan	2
C. Tujuan	2
D. Teknik dan Unsur Survei	3
BAB II METODOLOGI SURVEI	6
A. Kriteria Responden	6
B. Metode Survei.....	7
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	8
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI	10
A. Pengolahan dan Pengujian Kualitas Data	10
B. Lokasi, Waktu, dan Cara Pengumpulan Data.....	10
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Masing-masing Unsur).....	10
D. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan.....	12
E. Rencana Tindak Lanjut.....	12
F. Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil SKM Periode Sebelumnya.....	12
G. Umpan Balik Pengguna Layanan.....	13
BAB IV KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	16
A. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat	16
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	17

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Tabel 2.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	7
Tabel 2.3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,	9
Tabel 3.1. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan	10
Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM.....	12
Tabel 3.3. Pelaksanaan Tindak Lanjut Periode Sebelumnya	13
Tabel 3.4. Umpan Balik Pengguna Layanan.....	13

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Grafik 2.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	7
Grafik 3.1. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan Januari Tahun 2026.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
5. Keputusan Menteri Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 86/KEP/B2/2025 Tentang Standar Pelayanan Program Prioritas/*Quick Wins* Layanan Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga/Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional;
6. Nota Dinas Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama Kemendukbangga/BKKBN Nomor 786/OT.04/B2/2025 tanggal 16 Juni 2025 Perihal Pengumpulan Standar Pelayanan *Quick Wins* Kemendukbangga/BKKBN

C. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran nilai kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, baik terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta kepada masyarakat.

Sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), ialah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan dalam hal ini Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik agar meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik agar menjadi inovatif dalam pelayanan publik;
4. Mengukur tingkat nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan;

Pemanfaatan pengukuran SKM digunakan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan;
2. Mengetahui tingkat kinerja yang telah dilaksanakan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan;
5. Memacu persaingan positif dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan;
7. Mengetahui indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi di Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Teknik dan Unsur Survei

Pelaksanaan SKM menggunakan teknik kuesioner melalui pengisian sendiri dan kuesioner elektronik (e-survei) melalui tautan bit.ly/SurveiBKKBNJogja yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta yaitu:

1. Persyaratan (Unsur 1/U1)

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Unsur 2/U2)

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

3. Waktu Penyelesaian (Unsur 3/U3)

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif (Unsur 4/U4)

Biaya/ tarif adalah informasi 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 (Unsur 5/U5)

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 (Unsur 6/U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana (Unsur 7/U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana (Unsur 8/U8)

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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Unsur 9/U9)

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

Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta menyelenggarakan 4 (empat) Pelayanan Publik Program Bangga Kencana, yaitu:

1. Pelayanan Pemenuhan Kebutuhan Alat Kontrasepsi di Fasilitas Kesehatan;
2. Pelayanan Mekanisme KIE/Advokasi Program Bangga Kencana;
3. Pelayanan Penyiapan Pendewasaan Usia Perkawinan di Kalangan Remaja Melalui Program Generasi Berencana;
4. Pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Selain Program Bangga Kencana tersebut, Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta juga memberikan pelayanan Program Quick Wins, yaitu:

1. Pelayanan Gerakan Orang Tua Asuh Cegah Stunting (GENTING);
2. Pelayanan Taman Asuh Sayang Anak (TAMASYA);
3. Pelayanan Gerakan Ayah Teladan Indonesia (GATI);
4. Pelayanan Lansia Berdaya (SIDAYA)

BAB II

METODOLOGI SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri menggunakan metode sebagai berikut:

A. Kriteria Responden

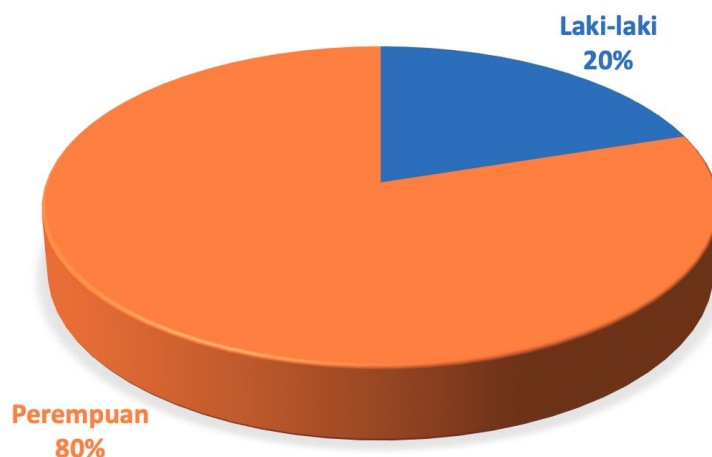
1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Bulan Januari Tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang memberikan penilaian terhadap Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 30 responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 24 responden (80%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 6 responden (20%).

Tabel 2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	6	20 %
2	Perempuan	24	80 %
Total		30	100 %

Grafik 2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



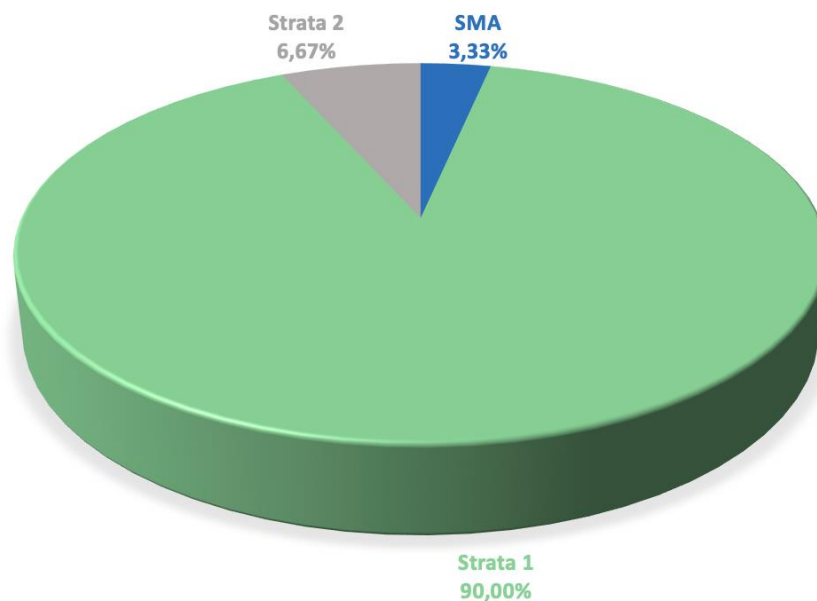
2. Pendidikan

Responden yang mengisi kuesioner survei mayoritas dilakukan oleh kelompok SMA/Sederajat sejumlah 1 responden (3,33%), kelompok Sarjana (S1) sejumlah 27 responden (90%), dan kelompok Master (S2) sejumlah 2 responden (6,67%).

Tabel 2.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	1	3,33 %
2	S1	27	90,00%
3	S2	2	6,67%
Total		30	100,0%

Grafik 2.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



B. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik dilakukan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert, yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, yang

dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu melalui e-survei (Kuesioner Elektronik) pada tautan bit.ly/SurveiBKKBNJogja, kuesioner dengan wawancara tatap muka, dan kuesioner dengan pengisian sendiri. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan kepada penerima layanan di kantor Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta dan di lapangan (lokasi) pemberian layanan baik sesaat setelah pemberian layanan atau waktu setelahnya.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data SKM dilakukan dengan Pengukuran Skala Likert dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, pada SKM terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian yang memiliki penimbangan yang sama sehingga bobot nilai per unsur sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{9} \\ &= 0,11 \end{aligned}$$

Penghitungan nilai indeks SKM menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Interprestasi terhadap nilai Indeks SKM yaitu dengan nilai rentang antara 25 s.d 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Analisa data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasan masyarakat. Hasil Survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2.3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,69 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB III

PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilaksanakan pada Bulan Januari Tahun 2026 dengan jumlah responden sebanyak 30 responden dengan pengolahan data menggunakan sistem data base.

A. Pengolahan dan Pengujian Kualitas Data

Pengolahan dilakukan pada data yang telah dinyatakan valid yang berjumlah sebanyak 30 responden pengguna layanan Program Bangga Kencana dan Program *Quick Wins* yang diberikan oleh seluruh Tim Kerja Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat berisi 9 unsur penilaian.

Penilaian pengguna layanan dimasukkan dalam masing-masing kuesioner dengan mengompilasi data responden, hal ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban sebagai bahan analisis objektivitas.

B. Lokasi, Waktu, dan Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan dilakukan di Kantor Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta dan di lapangan (lokasi) pemberian pelayanan sesaat setelah pemberian pelayanan atau setelah kegiatan melalui survei online mandiri maupun pengisian form survei.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Masing-masing Unsur)

Berdasarkan hasil survei Bulan Januari Tahun 2026, nilai jawaban hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan Perwakilan BKKBN D.I Yogyakarta ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3.1. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

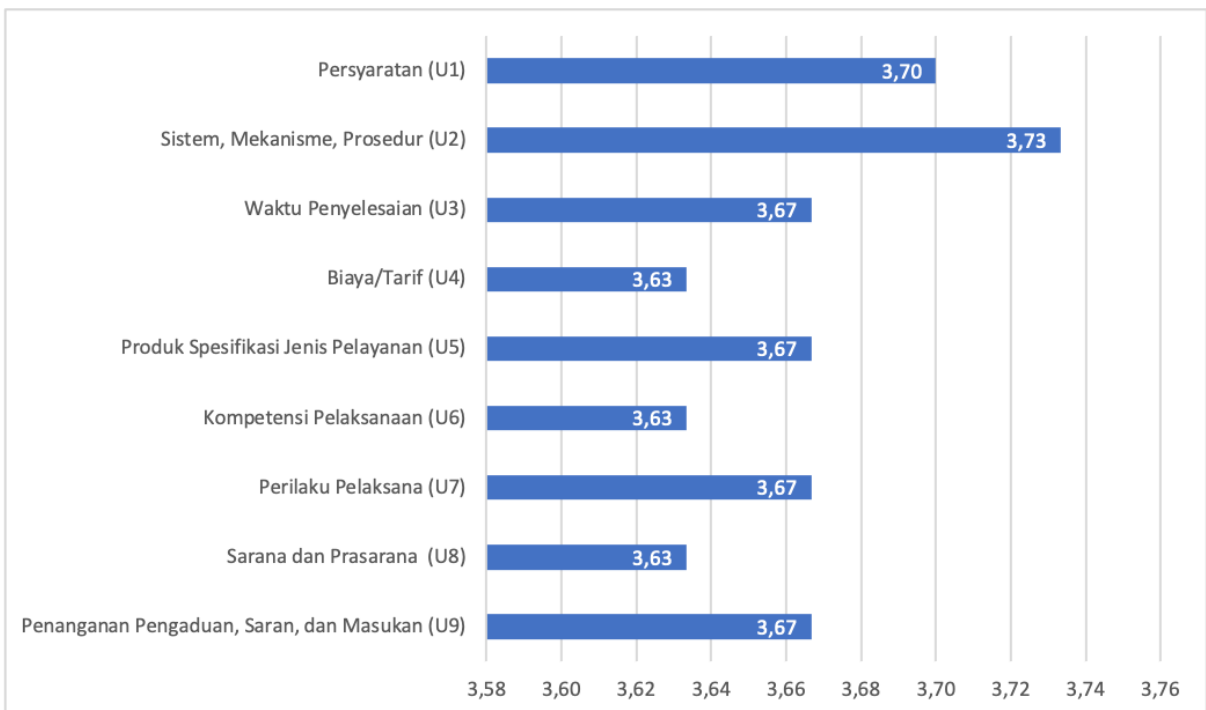
Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Nilai
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Σ Nilai / Unsur	111	112	110	109	110	109	110	109	110	
NRR / Unsur	3,70	3,73	3,67	3,63	3,67	3,63	3,67	3,63	3,67	
NRR Tertimbang / Unsur	0,41	0,41	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	3,67*
IKM Unit Pelayanan										91,67 ** Sangat Baik

Keterangan:

- U1 : Persyaratan
 - U2 : Sistem, Mekanisme, Prosedur
 - U3 : Waktu Penyelesaian
 - U4 : Biaya/Tarif
 - U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - U6 : Kompetensi Pelaksanaan
 - U7 : Perilaku Pelaksana
 - U8 : Sarana dan Prasarana
 - U9 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- NRR : Nilai rata-rata
 - IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
 - **) : Jumlah NRR IKM x 25
 - NRR/ Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kusioner yang terisi
 - NRR Tertimbang/Unsur : NRR perunsur x 0,11

Nilai perolehan hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan Perwakilan BKKBN D.I Yogyakarta masing-masing unsur dapat disajikan pada grafik berikut:

Grafik 3.1. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan Bulan Januari Tahun 2026



D. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan

Dari hasil pengolahan data survei diketahui bahwa U4 (Unsur Biaya/Tarif), U6 (Unsur Kompetensi Pelaksanaan), dan U8 (Unsur Sarana dan Prasarana) memperoleh penilaian paling rendah yaitu 3,63 diantara nilai unsur pelayanan yang lain. Unsur layanan dengan nilai tertinggi pada Bulan Januari tahun 2026 adalah U2 (Sistem, Mekanisme, Prosedur) dengan nilai 3,73.

E. Rencana Tindak Lanjut

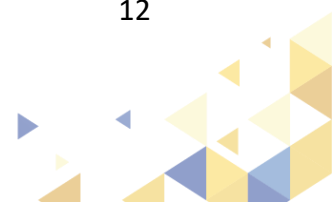
Hasil analisa digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan maupun penentuan kebijakan dalam pelayanan publik, sehingga dari analisa ini dapat dikembangkan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan diprioritaskan pada Unsur Pelayanan dengan nilai paling rendah. Berikut rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM.

Tabel 3.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM


No.	Prioritas Unsur	Waktu (Bulanan) 2026												Penanggung Jawab	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Sarana dan Prasarana		√												Seluruh Timja

F. Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil SKM Periode Sebelumnya

Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025 memiliki nilai IKM sebesar 3,78 dengan unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah U1 (Persyaratan) dengan Nilai Rata-rata unsur adalah 3,74. Berdasar keadaan tersebut Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta telah melaksanakan rencana tindak lanjut dengan intervensi sebagai berikut:



Tabel 3.3. Pelaksanaan Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

No	Program/Kegiatan Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Pelaksanaan RTL (Sudah/ Belum)	Dokumentasi	Hambatan
1.	Sosialisasi pelayanan Program Bangga Kencana diberikan secara gratis, melalui flyer	Sudah		

G. Umpan Balik Pengguna Layanan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara komprehensif, selain penilaian skala pada 9 Unsur Survei penilaian SKM, dalam pelaksanaan SKM ini juga menampung masukan berupa saran maupun keluhan. Berikut merupakan umpan balik Penerima Layanan Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta:

Tabel 3.4. Umpan Balik Pengguna Layanan

No	Responden	Saran, Masukan, Perbaikan
1.	Responden26.I.003	“Sejauh ini baik, kami terlayani secara baik dan ramah sehingga blm menemukan hal2 yang perlu ada perbaikan. Terimakasih”
2.	Responden26.I.004	“Halo, mungkin untuk di ruang widya 1 bisa di lakukan pengecekan kembali terkait kendala alat powerpoint dimana sering terkendala connect pada kabel LaN serta alat lainnya seperti mic. Terimakasih!”
3.	Responden26.I.009	“Semoga pelayanan langsung kepada yg membutuhkan”

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari Tahun 2026 dapat memberikan hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta secara umum dikategorikan dengan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” yang tercermin dari nilai perolehan SKM dengan Jumlah NRR IKM Tertimbang sebesar 3,67 atau dengan nilai konversi sebesar 91,67 yang termasuk kriteria pelayanan “A” yaitu kategori “**Sangat Baik**”;
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu U2 dengan nilai rata-rata 3,73 yaitu Unsur “Sistem, Mekanisme, Prosedur”, namun demikian Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta perlu terus meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada *Area of Improvement* yang masih tersedia;
3. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks paling rendah yaitu U4 (Unsur Biaya/Tarif), U6 (Unsur Kompetensi Pelaksanaan), dan U8 (Unsur Sarana dan Prasarana) dengan nilai rata-rata 3,63 sehingga perlu menjadi fokus perbaikan. Hal ini patut dilakukan sehingga pemberian pelayan dapat ditingkatkan lebih baik dan pada akhirnya tercermin dari nilai indeks unsur tersebut dapat terkoreksi.

Tim Penyusun

Rohdhiana Sumariati, S.Sos., M.Sc
Sekertaris Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta

Ema Susianti, SH., MPA
Ketua Tim Kerja Hukum, Kepegawaian, dan Reformasi Birokrasi

Andi Budi Santosa, SE
Penata KKB Ahli Muda

Virna Septira Anggraeni, SH
Penata KKB Ahli Muda

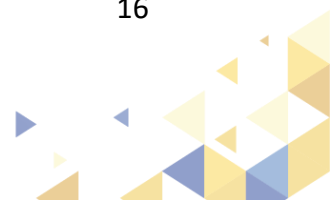
Tiara Zulfa Primaningtyas, S.H
Penelaah Teknis Kebijakan

LAMPIRAN

A. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

No.	Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Responden26.I.001	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Responden26.I.002	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	Responden26.I.003	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	Responden26.I.004	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	Responden26.I.005	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Responden26.I.006	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Responden26.I.007	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Responden26.I.008	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	Responden26.I.009	3	4	4	4	3	3	3	3	3
10	Responden26.I.010	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Responden26.I.011	3	2	4	4	3	3	3	3	3
12	Responden26.I.012	3	4	4	4	3	3	3	3	4
13	Responden26.I.013	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	Responden26.I.014	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Responden26.I.015	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Responden26.I.016	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Responden26.I.017	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	Responden26.I.018	4	4	3	3	3	3	3	3	4
19	Responden26.I.019	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	Responden26.I.020	4	4	4	3	4	3	3	3	3
21	Responden26.I.021	4	4	4	3	4	3	4	3	3
22	Responden26.I.022	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Responden26.I.023	4	4	3	4	3	4	4	4	4
24	Responden26.I.024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Responden26.I.025	4	4	3	3	4	4	4	4	3
26	Responden26.I.026	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Responden26.I.027	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Responden26.I.028	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Responden26.I.029	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Responden26.I.030	4	4	4	4	4	4	4	4	4



No.	Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	Σ Nilai / Unsur	111	112	110	109	110	109	110	109	110	
	NRR / Unsur	3,70	3,73	3,67	3,63	3,67	3,63	3,67	3,63	3,67	
	NRR Tertimbang / Unsur	0,41	0,41	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	0,40	0,41	3,67
	IKM Unit Pelayanan										91,67

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
PERWAKILAN BKKBN D.I YOGYAKARTA	
BULAN JANUARI TAHUN 2026	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Program Bangga Kencana
91	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 30 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 6 orang / P = 24 orang</p> <p>PENDIDIKAN : SMA = 1 orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S1 = 27 orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 = 2 orang</p> <p>Periode Survei : 1 s.d 31 Januari 2026</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN</p> <p>MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI</p> <p>DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	