

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BULAN JUNI TAHUN 2026

Nomor : 4659/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 Juni 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, atau 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 Mei Tahun 2026 ini disajikan, semoga bermanfaat dan menjadi bahan evaluasi serta tindak lanjut yang berkelanjutan.

Yogyakarta, 10 Agustus 2026

Kepala,



Rohina

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
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	11
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	12
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 Juni 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, 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 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. 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;
6. 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;
7. Keputusan Kepala Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta nomor 1845/HK.02.02/J13/2025 tentang Standar Pelayanan di lingkungan Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta
8. Keputusan Kepala Perwakilan BKKBN D.I. Yogyakarta nomor 184/HK.01.02/J13/2026 tentang Standar Pelayanan Program Prioritas Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan, dan Keluarga Berencana di D.I. Yogyakarta

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), adalah:

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

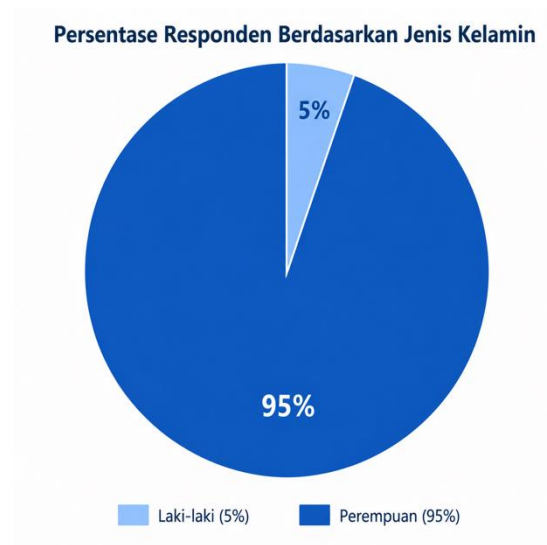
1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Bulan Juni Tahun 2026, jumlah responden penerima layanan yang memberikan penilaian terhadap Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 40 responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden (90%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 2 responden (5%).

Tabel 2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	2	5 %
2	Perempuan	38	95 %
Total		40	100 %

Grafik 2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



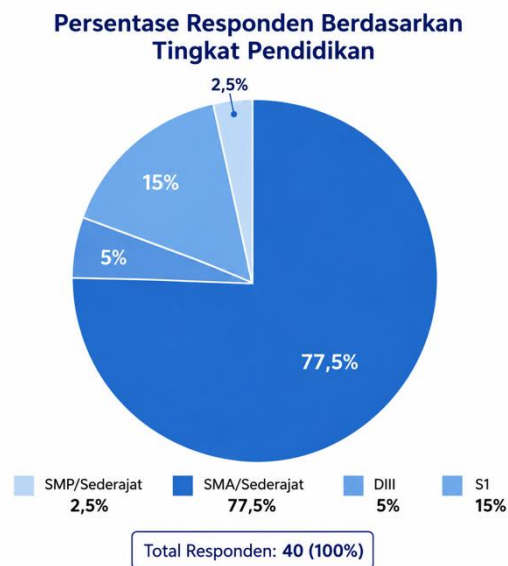
2. Pendidikan

Responden yang mengisi kuesioner survei terdiri dari beberapa kelompok latar belakang pendidikan, yaitu kelompok SMP/Sederajat sejumlah 1 responden (2,5%), kelompok SMA/Sederajat sejumlah 31 responden (77,5%), kelompok Diploma III (DIII) sejumlah 2 responden (5%), dan kelompok Sarjana (S1) sejumlah 6 responden (15%).

Tabel 2.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP/Sederajat	1	2,5%
1	SMA/Sederajat	31	77,5%
2	DIII	2	5%
3	S1	6	15%
Total		40	100%

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, atau 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 Juni Tahun 2026 dengan jumlah responden sebanyak 40 responden dengan pengolahan data menggunakan sistem *database*.

A. Pengolahan dan Pengujian Kualitas Data

Pengolahan dilakukan pada data yang telah dinyatakan valid yang berjumlah sebanyak 40 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 Juni 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

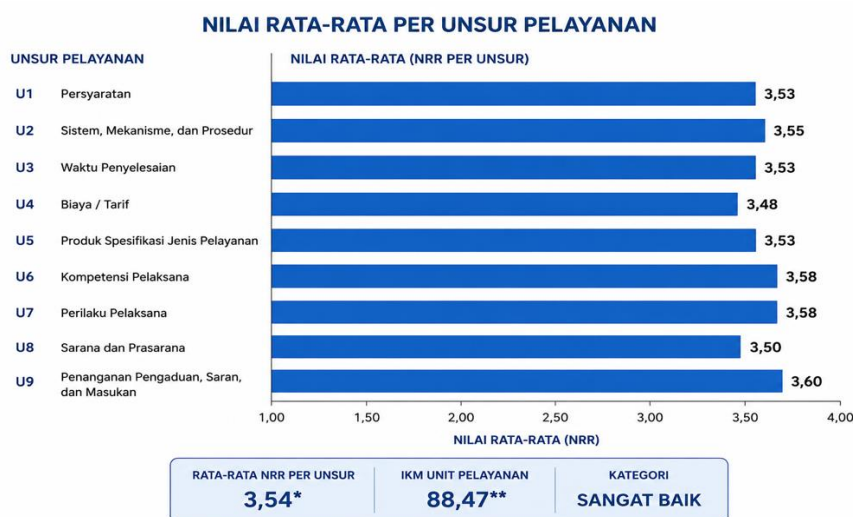
Nilai	Nilai Unsur Pelayanan									Nilai
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Σ Nilai / Unsur	141	142	141	139	141	143	143	140	144	
NRR / Unsur	3,53	3,55	3,53	3,48	3,53	3,58	3,58	3,50	3,60	
NRR Tertimbang/ Unsur	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,40	0,40	0,39	0,39	3,54*
IKM Unit Pelayanan										88,47** Sangat Baik

Keterangan:

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

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 Juni Tahun 2026



D. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan

Dari hasil pengolahan data survei diketahui bahwa nilai paling rendah pada Unsur U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai indeks yaitu 3,48. Unsur layanan dengan nilai tertinggi pada Bulan Juni tahun 2026 adalah U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masuka) dengan nilai indeks per unsur yaitu 3,60.

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	Biaya/Tarif								√					Seluruh Timja

F. Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil SKM Periode Sebelumnya

Hasil SKM Bulan Mei Tahun 2026 memiliki nilai IKM sebesar 3,66 dengan unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai yaitu 3,60. Atas kondisi 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.	Jenis Layanan yang diberikan oleh Perwakilan BKKBN DIY sesuai dengan Standar Pelayanan dilakukan “Tidak dipungut biaya/gratis”	Sudah	https://docu.bkkbndiy.id/wp-content/uploads/2026/06/SK-Standar-Pelayanan-Tahun-2026-TTE.pdf 2. Standar Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi Program Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi a. a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan, meliputi : <table><tr><th>NO</th><th>KOMPONEN</th><th>URAIAN</th></tr><tr><td>1.</td><td>Persyaratan Pelayanan</td><td>Membawa Identitas diri</td></tr><tr><td>2.</td><td>Sistem Mekanisme dan Prosedur</td><td>1. Mengisi buku register; 2. Petugas melakukan identifikasi kelengkapan dan jenis layanan yang akan dibutuhkan. 3. Pelaksanaan konseling dan koordinasi sesuai dengan kebutuhan. 4. Petugas memberikan rekomendasi atau rujukan bila diperlukan. 5. Peserta mengisi formulir kepuasan layanan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Jangka Waktu Penyelesaian</td><td>30 Menit (sesuai dengan kebutuhan)</td></tr><tr><td>4.</td><td>Biaya/Tarif</td><td>Tidak dipungut biaya (gratis)</td></tr><tr><td>5.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>Konsultasi dan Koordinasi Program Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi</td></tr><tr><td>6.</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</td><td>1. SPAN LAPORI (Android/iOS App) https://lapor.go.id/instansi/perwakilan-bkkbn-provinsi-diy 2. Melalui surat resmi Kantor Kemendukbangwa/Perwakilan BKKBN DIY Jl. Kenari No.58, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, D.I Yogyakarta, 55165 3. Whatsapp Pengaduan Perwakilan BKKBN DIY: 089526575557 4. Melalui telepon : (0274) 561215 atau 513422 5. PPD Perwakilan BKKBN DIY https://ppid.bkkbndiy.id 6. Melalui tautan : https://bit.ly/FormIsianPengaduanBKKBNDIY 7. Melalui Email :</td></tr></table>	NO	KOMPONEN	URAIAN	1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa Identitas diri	2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Mengisi buku register; 2. Petugas melakukan identifikasi kelengkapan dan jenis layanan yang akan dibutuhkan. 3. Pelaksanaan konseling dan koordinasi sesuai dengan kebutuhan. 4. Petugas memberikan rekomendasi atau rujukan bila diperlukan. 5. Peserta mengisi formulir kepuasan layanan	3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit (sesuai dengan kebutuhan)	4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)	5.	Produk Pelayanan	Konsultasi dan Koordinasi Program Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi	6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. SPAN LAPORI (Android/iOS App) https://lapor.go.id/instansi/perwakilan-bkkbn-provinsi-diy 2. Melalui surat resmi Kantor Kemendukbangwa/Perwakilan BKKBN DIY Jl. Kenari No.58, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, D.I Yogyakarta, 55165 3. Whatsapp Pengaduan Perwakilan BKKBN DIY: 089526575557 4. Melalui telepon : (0274) 561215 atau 513422 5. PPD Perwakilan BKKBN DIY https://ppid.bkkbndiy.id 6. Melalui tautan : https://bit.ly/FormIsianPengaduanBKKBNDIY 7. Melalui Email :	
NO	KOMPONEN	URAIAN																							
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa Identitas diri																							
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Mengisi buku register; 2. Petugas melakukan identifikasi kelengkapan dan jenis layanan yang akan dibutuhkan. 3. Pelaksanaan konseling dan koordinasi sesuai dengan kebutuhan. 4. Petugas memberikan rekomendasi atau rujukan bila diperlukan. 5. Peserta mengisi formulir kepuasan layanan																							
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit (sesuai dengan kebutuhan)																							
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)																							
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi dan Koordinasi Program Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi																							
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. SPAN LAPORI (Android/iOS App) https://lapor.go.id/instansi/perwakilan-bkkbn-provinsi-diy 2. Melalui surat resmi Kantor Kemendukbangwa/Perwakilan BKKBN DIY Jl. Kenari No.58, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, D.I Yogyakarta, 55165 3. Whatsapp Pengaduan Perwakilan BKKBN DIY: 089526575557 4. Melalui telepon : (0274) 561215 atau 513422 5. PPD Perwakilan BKKBN DIY https://ppid.bkkbndiy.id 6. Melalui tautan : https://bit.ly/FormIsianPengaduanBKKBNDIY 7. Melalui Email :																							

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.VI.001	“Ketersediaan berbagai macam alkon terutama untuk KB Pasca Salin.”
2	Responden26.VI.016	“Perlu adanya kegiatan bersama dengan stakeholder khususnya sekolah yang melibatkan siswa dalam rangka mensukseskan program kependudukan dan sekolah siaga .”
3	Responden26.VI.019	“Lebih diperbanyak lagi untuk sosialisasi.”

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Juni 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 3,54 atau dengan nilai konversi sebesar 88,47 yang termasuk kriteria pelayanan “A” yaitu kategori “**Sangat Baik**”;
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu U9 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai indeks per unsur yaitu 3,60, 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 (Biaya/Tarif) dengan nilai indeks per unsur yaitu 3,48 sehingga perlu menjadi fokus perbaikan. Hal ini patut dilakukan sehingga pemberian pelayanan dapat ditingkatkan lebih baik dan pada akhirnya tercermin dari nilai indeks unsur tersebut dapat terkoreksi.

Tim Penyusun

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

Novitrisia Widowati, SH., MSc
Ketua Tim Kerja Pengelolaan Manajemen Kinerja

Andi Budi Santosa, SE
Penata KKB Ahli Muda

Virna Septira Anggraeni, SH
Penata KKB Ahli Muda

Tiara Zulfa Primaningtyas, S.H
Penelaah Teknis Kebijakan

Uci Tri Rahmawati, A.Md
Calon Arsiparis

LAMPIRAN

A. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat

Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

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

No	Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
31	Responden26.V.031	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
32	Responden26.V.032	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
33	Responden26.V.033	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Responden26.V.034	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
35	Responden26.V.035	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
36	Responden26.VI.036	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Responden26.VI.037	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Responden26.VI.038	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Responden26.VI.039	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Responden26.VI.040	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	Σ Nilai / Unsur	141	142	141	139	141	143	143	140	144	
	NRR / Unsur	3,53	3,55	3,53	3,48	3,53	3,58	3,58	3,50	3,60	
	NRR Tertimbang / Unsur	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,40	3,54
	IKM Unit Pelayanan										88,47

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PERWAKILAN BKKBN D.I YOGYAKARTA

BULAN JUNI TAHUN 2026

NILAI IKM

88

NAMA LAYANAN : Program Bangga Kencana

RESPONDEN

JUMLAH : 40 orang

JENIS KELAMIN : L = 2 orang / P = 38 orang

PENDIDIKAN : SMA = 32 orang

DIII = 2 orang

S1 = 6 orang

Periode Survei : 1 s.d 30 Juni 2026

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

