

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara 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 No. 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.

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 Kabupaten Penajam Paser Utara 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 (PERDA) Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 06 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah;
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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

1.4 Sasaran,Batasan dan Ruang Lingkup

Sasaran Survei ini adalah tingkat kepuasan masyarakat Semester I tahun 2025. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan setahun dua kali (periode Januari – Juni dan periode Juli – Desember) dan terbatas pada layanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser. Sebanyak 47 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

PENGUMPULAN DATA SKM

Bab ini berisikan tentang pelaksanaan SKM dan Pengumpulan data SKM, sebagai Pengukuran Kinerja Layanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan tentang Penentuan Responden dan Pengolahan dan Metode Analisis Data.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

Bab ini menyajikan Analisis permasalahan dan kelemahan Unit Pelayanan Publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi Kesimpulan dan Rekomendasi.

LAMPIRAN

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara dengan berkoordinasi pada Bidang terkait sebagai pelaksana kegiatan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat memiliki Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara adalah tim yang sesuai Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor : 800/026/UM/DP3AP2KB//I/2024 Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui link dan barcode kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah 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 dan 1 point tambahan untuk saran dan masukan. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu :

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 pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ogkos 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, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara dan tempat-tempat pemberian layanan seperti pada tempat kegiatan sosialisasi dan UPT Pusekesmas pada jam 08.00 s/d 16.00 wita atau sesuai jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link dari google form dan barcode yang hasilnya terkumpul secara otomatis dalam google form. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan (1 Semester). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2025	6
2	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	109
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	6
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara dalam kurun waktu Enam bulan adalah sebanyak 47 (Empat Puluh Tujuh) orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3. 1 Jumlah Responden SKM

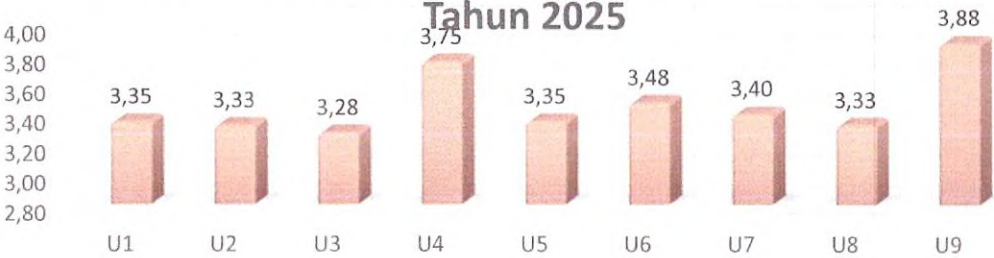
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	2	4,3 %
		PEREMPUAN	45	95,7 %
2	PENDIDIKAN	SLTP	4	8,5 %
		SLTA	9	19,1 %
		DIII	11	23,4 %
		SI	21	44,7 %
		S2	2	4,3%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI	24	51,1 %
		PEGAWAI SWASTA	7	14,9 %
		WIRASWASTA	2	4,3 %
		PELAJAR	14	40 %
		LAINNYA	13	29,8 %
4	UMUR	12 - 27 Tahun	6	12,8 %
		28 - 43 Tahun	28	59,6 %
		44 - 59 Tahun	12	25,5 %
		60 - 75 Tahun	1	2,2 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Jawaban Kuesioner SKM Dinas P3AP2KB SEMETER I
Tahun 2025



Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,35	3,33	3,28	3,75	3,35	3,48	3,40	3,33	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	85,59 (B atau Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Kemudian Prosedur Pelayanan dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan dan Produk, jenis Pelayanan dengan nilai 3,35 adalah nilai terendah Ketiga, disusul Kesopanan dan Keramahan Petugas dengan nilai 3,40.
2. Sedangkan layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Layanan mendapatkan nilai 3.88, Kewajaran Biaya Layanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,75, serta Kompetensi Kemampuan Petugas dengan nilai 3,48.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Masyarakat mengharapkan pendistribusian Obat dan Alat Kontrasepsi sesuai kebutuhan”.
- “Masyarakat mengharapkan agar pengumuman pemberian alat kontrasepsi gratis lebih luas hingga kelapisan masyarakat tingkat RT”.
- “Masih kurangnya langkah preventif dari bidang terkait dalam penanganan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan dan Pelayanan KB ”.
- “Sosialisasi ditingkatkan, selain secara tatap muka dan online”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melalui media online untuk kecepatan waktu Pelayanan dengan Digitalisasi”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Prosedur pelayanan , sarana dan Prasarana masih juga dirasa sulit oleh masyarakat
- Penanganan pengaduan pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan Laporan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang mengakses secara online dan menganggap privasi.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yakni Penanganan Pengaduan.

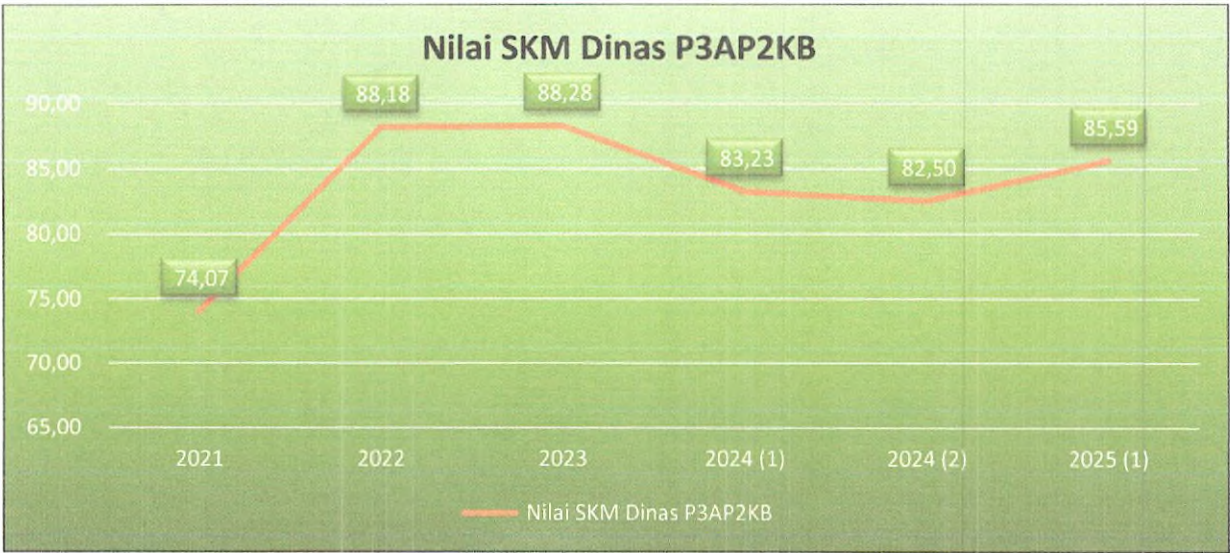
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Konsultasi dengan Bidang Pengampuh. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Unsur	Program / Kegiatan	Tahun 2025	penanggung Jawab
1	Kecepatan Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan pelayanan dan melakukan percepatan pelayanan dengan digitalisasi	√	Sekretaris,Bidang PPHAP,KBK3 KGPP
		Preventif layanan	√	Sekretaris,Bidang PPHAP,KBK3 KGPP
2	Prosedur Pelayanan	Merampingkan prosedur pelayanan namun tetap harus sesuai dengan peraturan yang berlaku	√	Sekretaris,Bidang PPHAP,KBK3 KGPP
3	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana	√	Sekretaris,Bidang PPHAP,KBK3 KGPP

4.3 Trend Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat

kepuasan penerima pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, untuk nilai SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak , Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023, namun mengalami penurunan di semester I dan Semester II tahun 2024 dan Kembali meningkat di semester 1 tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pada bab sebelumnya, berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang didapati dalam Survei kepuasan masyarakat terhadap Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **85,59**. Nilai SKM mengalami kenaikan dari Semester I dan semester II tahun 2024 dan nilai SKM DP3AP2KB Kab. PPU menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang **Baik**.
- Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai 3,88, Kewajaran Biaya Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,75, serta Kompetensi Kemampuan Petugas mendapatkan nilai 3,48.

Penajam, 01 Juli 2025

**Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk dan
Keluarga Berencana**



(Chairur Rozikin, S.Sos, MM)
Pembina Utama Muda / IV C
NIP. 197004071992031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK,PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

PUBLIK BIDANG :

JENIS LAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :/.....

(Penajam,..... 2025)

PERHATIAN

- 1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- 5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi oleh petugas
Nomor Responden			☐ ☐ ☐
Umur	 Tahun		☐ ☐
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2 Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2—D4 5. S-1 6. S2 ke atas	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta/usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	☐

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
Mewakili dari	a. Perorangan b. Kelompok Masyarakat c. Badan Hukum

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan pelayanan yang anda terima ?
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana ?
 - a) Kurang mudah
 - b) Cukup mudah
 - c) Mudah
 - d) Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a) Tidak cepat
 - b) Kurang cepat
 - c) Cepat
 - d) Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
 - a) Sangat mahal
 - b) Cukup mahal
 - c) Mahal
 - d) Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
 - a) Tidak sesuai
 - b) Kurang sesuai
 - c) Sesuai
 - d) Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan pegawai dalam pelayanan ?
 - a) Tidak kompeten
 - b) Kurang kompeten
 - c) Kompeten
 - d) Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
 - a) Tidak sopan dan ramah
 - b) Kurang sopan dan ramah
 - c) Sopan dan ramah
 - d) Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
 - a) Buruk
 - b) Cukup
 - c) Baik
 - d) Sangat baik
9. Bagaimana Pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
 - a) Buruk
 - b) Cukup
 - c) Baik
 - d) Sangat baik

10. Saran dan masukan untuk meningkatkan pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Kependudukan dan Keluarga Berencana

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN DINAS P3AP2KB

ALAMAT : Jl. Provinsi KM.3 Kel. Penajam Kab. Penajam Paser Utara
TAHUN : 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
6	3	3	3	3	3	4	3	3	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	4	3	3	4	4	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	3	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4

19	3	3	3	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	4	3	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	3	4	3	3	3	2	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	4	4	3	4	4
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	3	4	3	3	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah Nilai/Unsur	134	133	131	150	134	139	136	133	155

NRR / Unsur	3,35	3,33	3,28	3,75	3,35	3,48	3,40	3,33	3,88	31,13	
NRR Terbilang / Unsur	0,37	0,37	0,36	0,41	0,37	0,38	0,37	0,37	0,43	3,42	
IKM UNIT PELAYANAN											85,59

KETERANGAN :

- U1 s/d U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

- NRR per Unsur

- NRR Terbilang per Unsur
- : Unsur-unsur pelayanan

: Nilai Rata-Rata

: Indeks Kepuasan Masyarakat

: Jumlah NRR IKM terbilang

: Jumlah NRR terbilang X 25

: Jumlah Nilai per unsur di bagi Jumlah kuisioner yang terisi

: NRR perunsur X 0,11

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,35
U2	Prosedur Pelayanan	3,33
U3	Kecepatan pelayanan	3,28
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,75
U5	Produk, Jenis Pelayanan	3,35
U6	Kompetensi Kemampuan petugas/Pelaksana	3,48
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,40
U8	Sarana dan Prasarana	3,20
U9	Penanganan Pengaduan pelayanan	3,88

IKM UNIT PELAYANAN :	85,59
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan	:	(B) Baik
-----------------------	---	-----------------

- Mutu Pelayanan :
- A (Sangat Baik)

- B (Baik)

- C (Kurang Baik)

- (Tidak Baik)
- : 88,31 - 100,00

: 76,61 - 88,30

: 65,00 - 76,60

: 25,00 - 64,99

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS P3AP2KB
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
SEMESTER 1 TAHUN 2025

NILAI IKM

D3AP2KB

85,59

RESPONDEN

JUMLAH : 47 ORANG

JENIS KELAMIN : L : 2 ORANG

P : 45 ORANG

PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG

SLTP = 4 ORANG

SLTA = 9 ORANG

DIII = 11 ORANG

S1 = 21 ORANG

S2 = 2 Orang

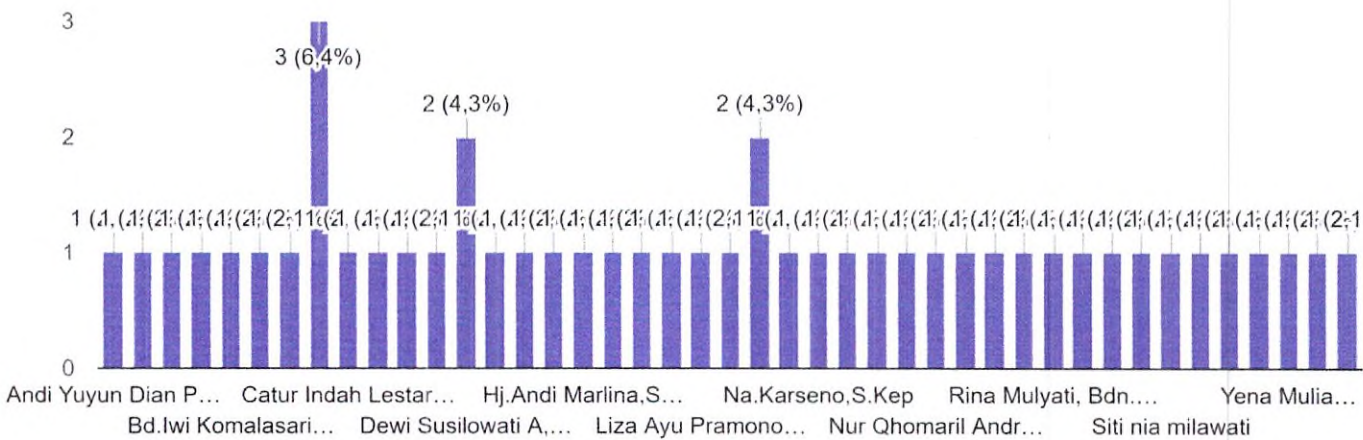
PERIODE SURVEI
Januari s.d Juni 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,35
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,33
U3	Kecepatan Pelayanan	3,28
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,48
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Sarana dan Prasarana	3,20
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,88

Dokumentasi:

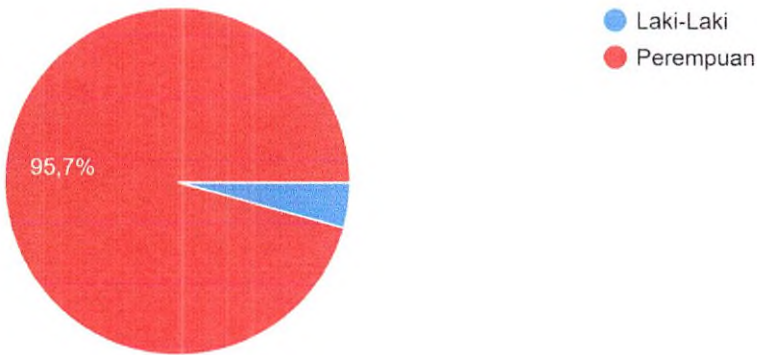
Nama Responden

47 jawaban



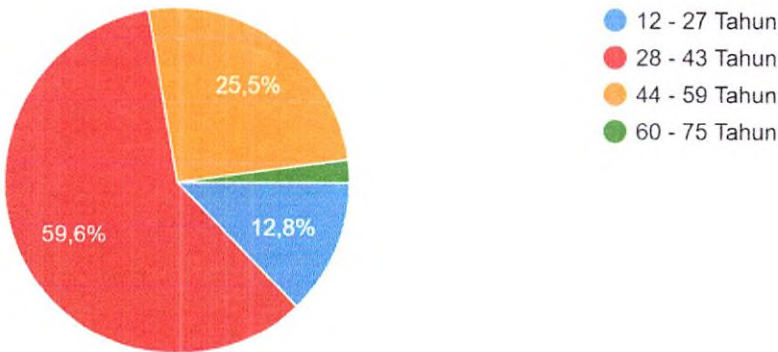
Jenis Kelamin

47 jawaban



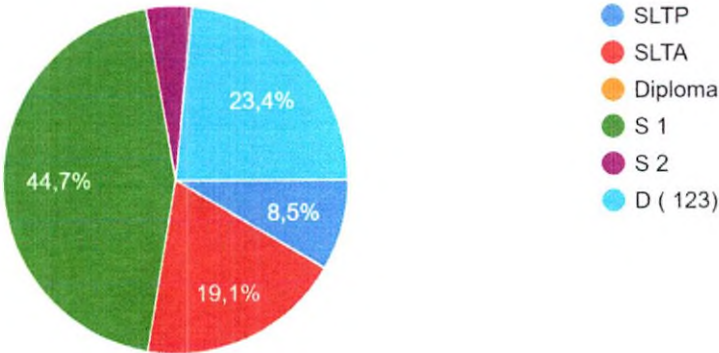
Usia

47 jawaban



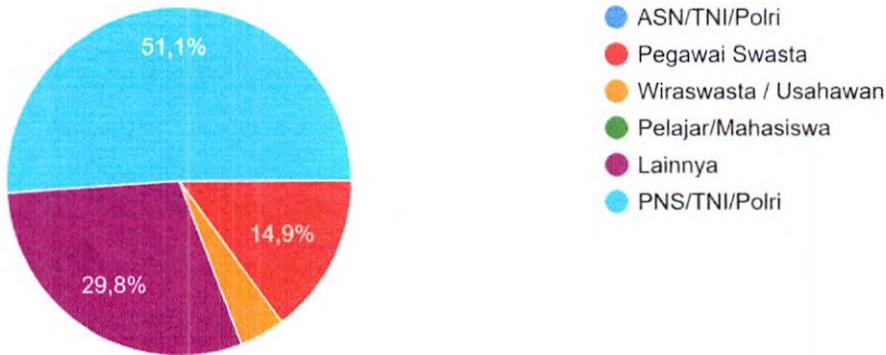
Pendidikan

47 jawaban



Pekerjaan

47 jawaban



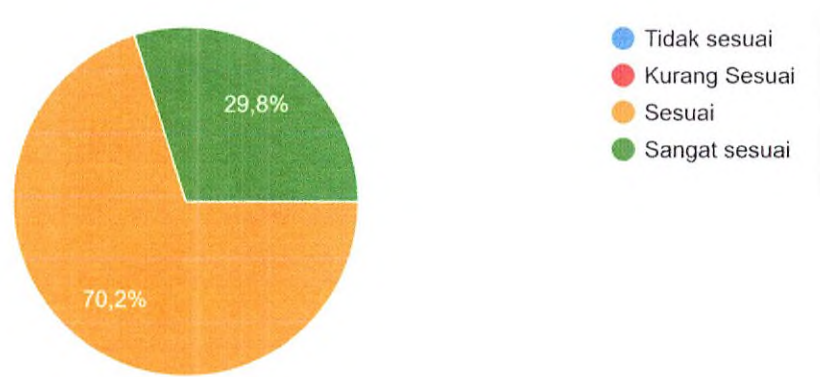
Jenis Layanan

47 jawaban



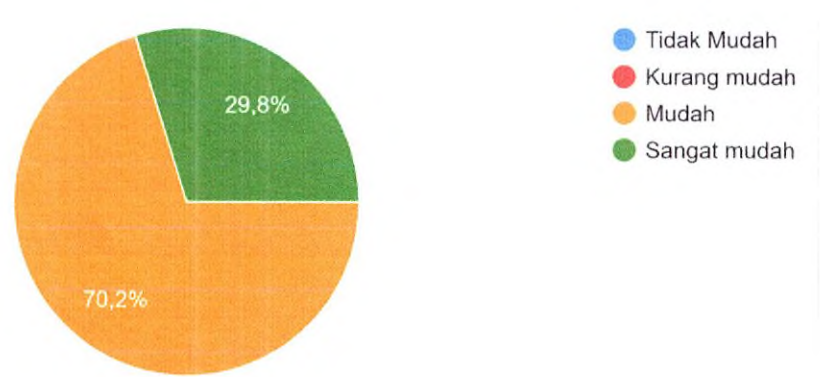
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

47 jawaban



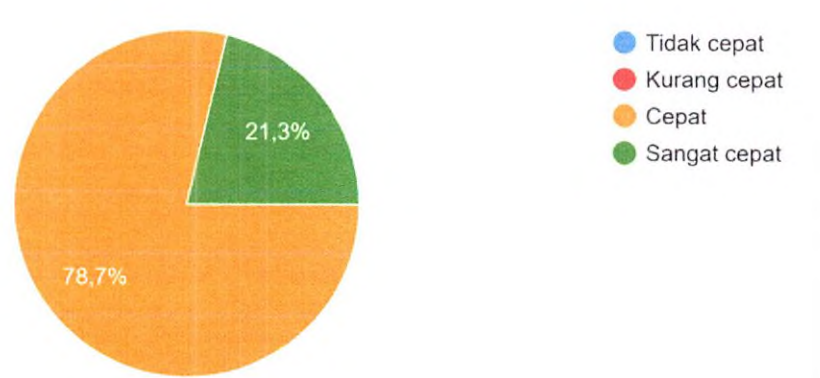
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

47 jawaban

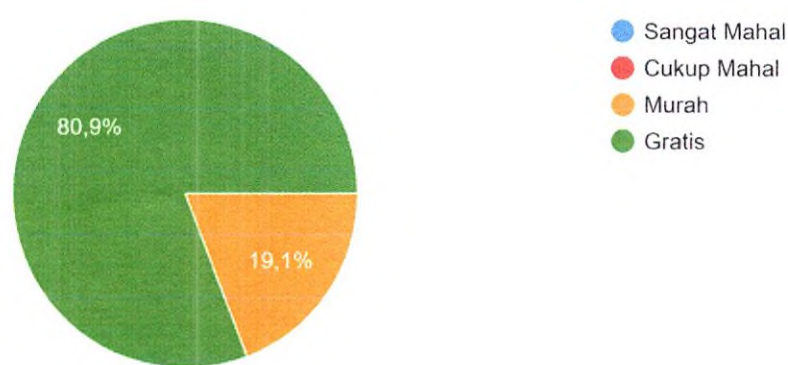


Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

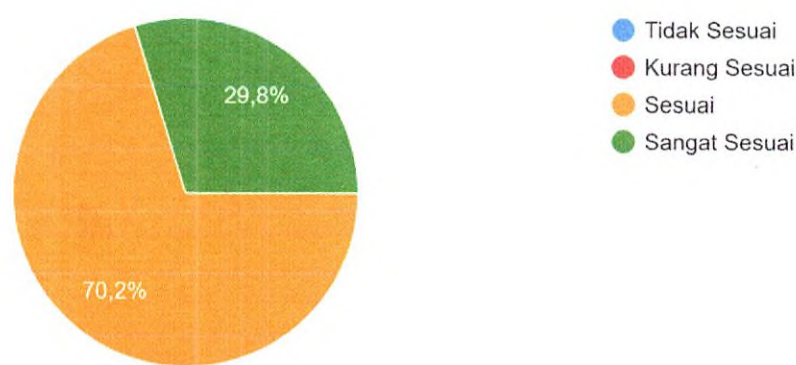
47 jawaban



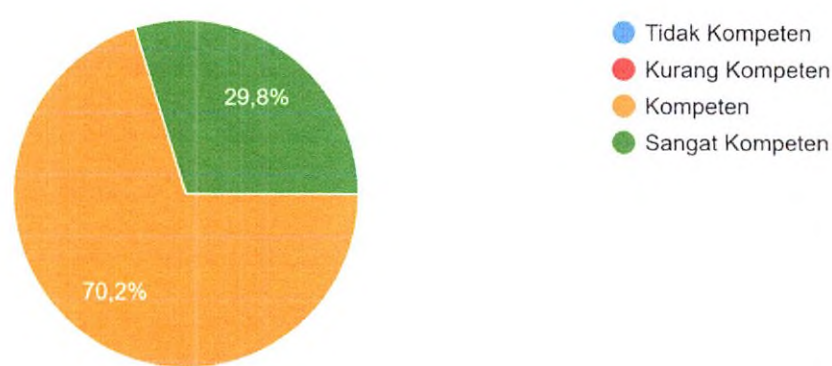
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
47 jawaban



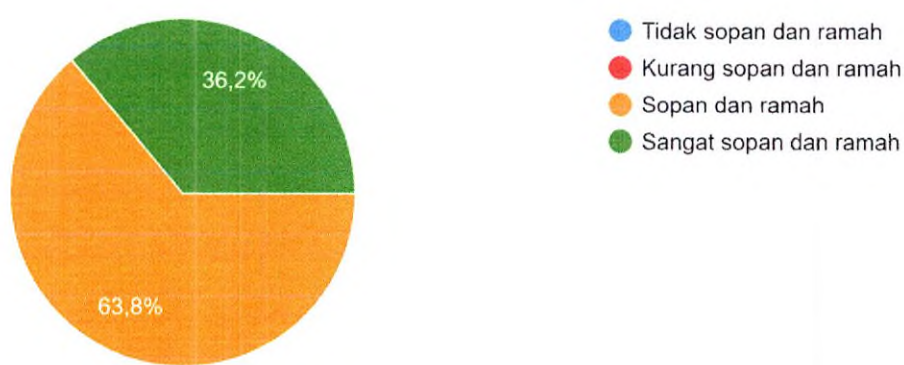
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
47 jawaban



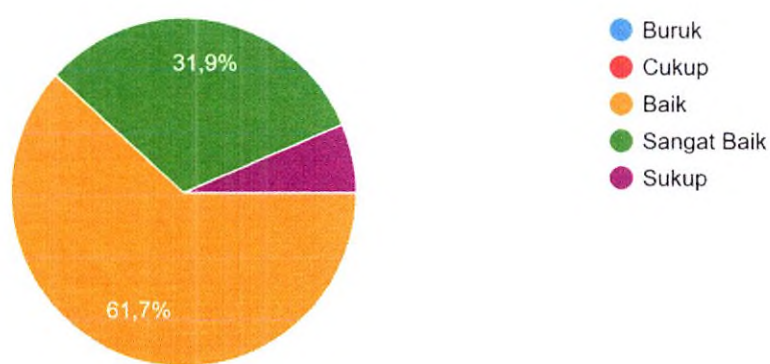
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
47 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
47 jawaban

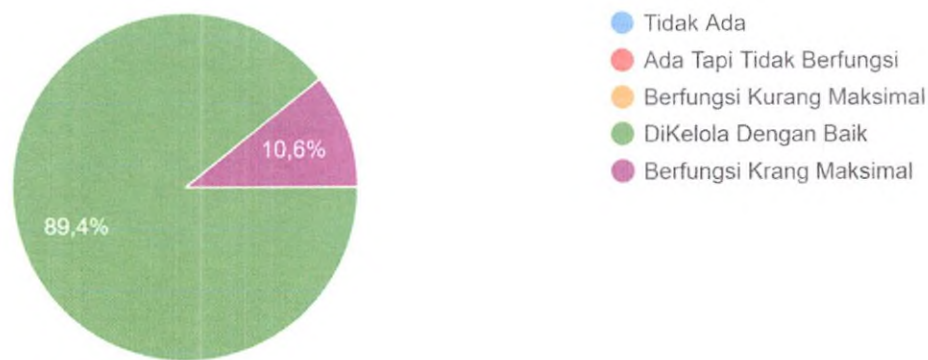


Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
47 jawaban



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

47 jawaban



Kritik dan Saran

47 jawaban

