

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN
2025 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024



DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V.....	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	17
1. Form Kuesioner SKM DP2PA Kota Samarinda	18
2. Hasil Pengolahan Data-SKM DP2PA Kota Samarinda	21
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda	36
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Milestone Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda	5
Tabel 2. 2 Tabel Krejcie and Morgan	6
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan	7
Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda	8
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut	13

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.....	8
Grafik 3. 2 Indeks Kepuasan Unit Layanan DP2PA	9
Grafik 3. 3 Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan DP2PA	9
Grafik 3. 4 Diagram Demografi Responden Survei Kepuasan Masyarakat	10
Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2023-2025	14

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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, 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 tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda 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 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, ketrampilan 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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda. 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 tertentu, yaitu 1 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Milestone Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2025	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	7

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 dan Perlindungan Anak Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 170 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 118 orang.

Tabel 2. 2 Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei kepuasan Masyarakat pada Tahun 2025, hingga Bulan Juni jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan

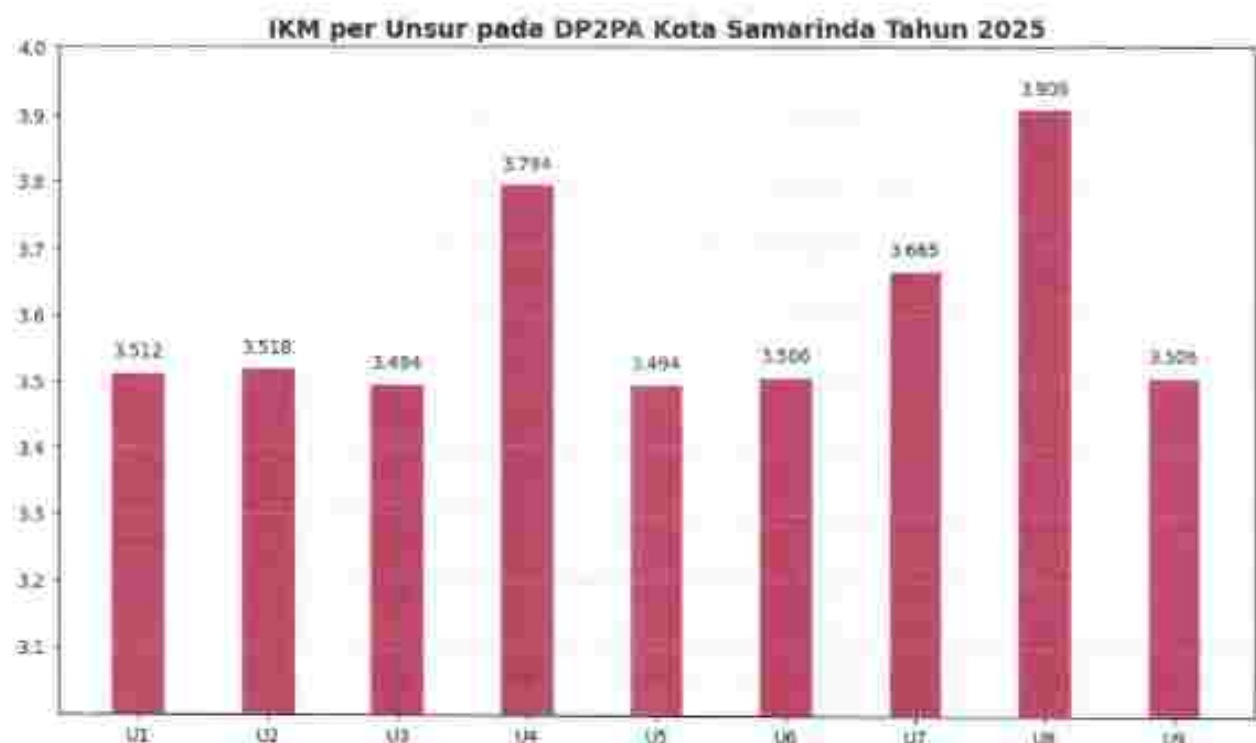
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	20.6%
		Perempuan	135	79.4%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	5	2.9%
		SMP/Sederajat	6	3.5%
		SMA/Sederajat	66	38.8%
		D1	1	0.6%
		D3	3	1.8%
		D4/S1	79	46.5%
		S2	7	4.1%
		Lainnya	3	1.8%
3	Pekerjaan	PNS	9	5%
		Guru/Dosen	10	6%
		Wiraswasta	20	12%
		Lainnya	131	77%
4	Jenis Layanan	Layanan Permintaan Informasi Daerah	41	24.1%
		Pelayanan Pengaduan	2	1.2%
		Pelayanan Penerimaan Tamu	44	25.9%
		Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	10	5.9%
		Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak	3	1.8%
		Layanan Fasilitas, Sosialisasi dan Bimtek	1	0.6%
		Layanan Edukasi Catin Usia Anak	6	3.5%
		Layanan Puspaga	63	37%

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:

Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,512	3,518	3,494	3,794	3,494	3,506	3,665	3,906	3,506
Kategori	A	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

Pada Tabel 3.2, dapat ditarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat (E-KianPuas) pada Semester 1 adalah Sangat Baik dengan nilai total 90. Nilai tersebut terbagi dari 9 Unsur Pertanyaan, yaitu **Unsur 1** (Persyaratan) dengan nilai 3,512 (A), **Unsur 2** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,518 (A), **Unsur 3** (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,494 (B), **Unsur 4** (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,794 (A), **Unsur 5** (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,494 (B), **Unsur 6** (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,506 (A), **Unsur 7** (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,665 (A), **Unsur 8** (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,906 (A), dan yang terakhir **Unsur 9** (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,506.

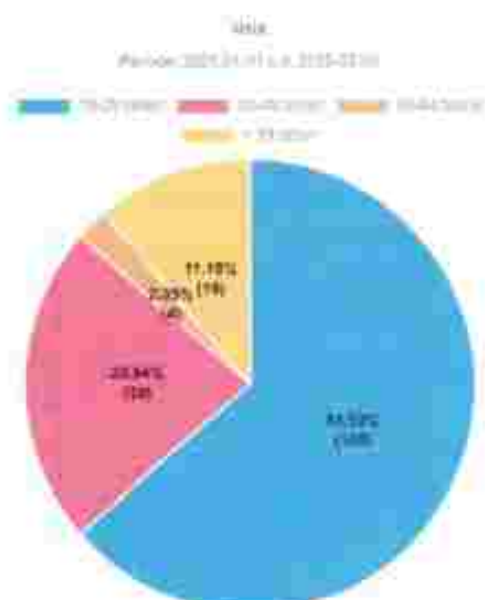
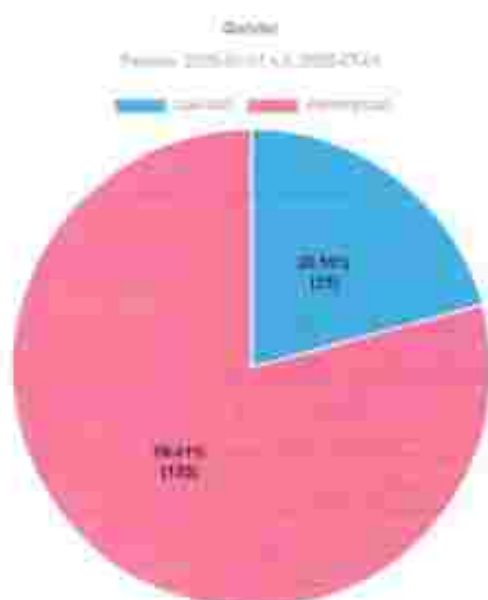
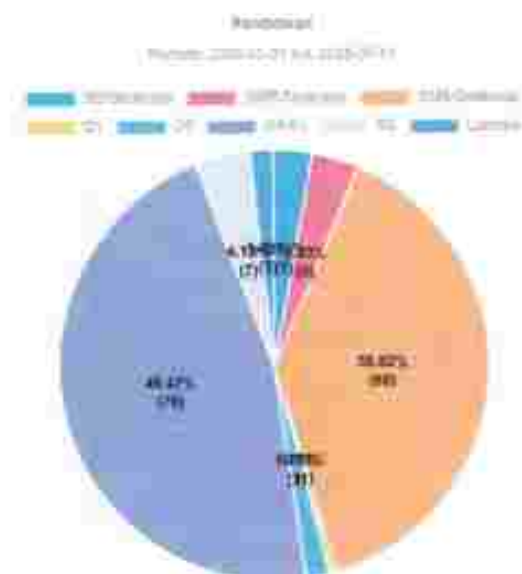
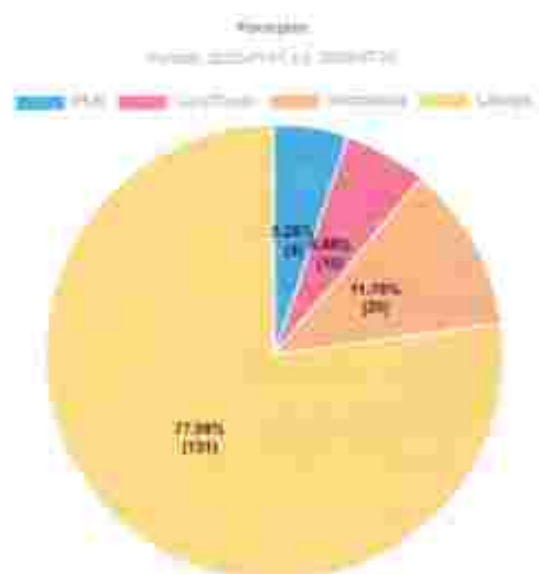


Grifik 3. 2 Indeks Kepuasan Unit Layanan DP2PA



Grifik 3. 3 Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan DP2PA

Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2025



Grafik 3. 4 Diagram Demografi Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2025

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sebagian besar responden Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda adalah 'perempuan' dengan persentase 79.4% dari keseluruhan.
2. Indikator dengan persentase tertinggi pada Karakteristik Pendidikan adalah 'D4/S1' dan 'SMA/Sederajat' dengan 46.5% dan 38.8% responden SKM.
3. Pada Karakteristik Pekerjaan memerlukan penambahan indikator. Hal ini ditunjukkan dengan indikator dengan persentase tertinggi adalah indikator 'Lainnya' dengan jumlah responden mencapai 131. Sebanyak 77% responden memilih indikator 'Lainnya' karena tidak menemukan indikator yang sesuai dengan pekerjaan mereka sebenarnya.
4. Jenis Layanan dengan responden terbanyak adalah Layanan Puspaga dengan jumlah responden selama Bulan Januari hingga Juni 2025 sebanyak 63 responden.
5. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai IKM Unit Layanan mencapai 90 dan kategori Sangat Baik untuk periode Januari hingga Juni 2025.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat dikategorikan dengan 9 Nilai Unsur Pelayanan, yaitu Unsur 1 (Persyaratan), Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan prosedur), Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan), Unsur 4 (Biaya/Tarif), Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana), Unsur 7 (Perilaku Pelaksana), Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan), dan Unsur 9 (Sarana dan Prasarana).
7. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda mendapat IKM tertinggi pada unsur pelayanan Unsur 8, Unsur 4, Unsur 7, Unsur 2, Unsur 1, Unsur 6, dan Unsur 9 dengan nilai 3,906; 3,794; 3,665; 3,518; 3,512; 3,506, dan 3,506. Ketujuh unsur tersebut mendapat kategori nilai A. Hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang disebutkan telah dilakukan dengan sangat baik dan perlu dipertahankan.
8. Unsur dengan nilai terendah adalah Unsur 3 dan Unsur 5 dengan kategori B dan nilai keduanya 3,494 dan 3,494, kedua unsur pelayanan tersebut sudah baik, namun masih memerlukan peningkatan.

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 :

- Pelayanan yang diberikan oleh petugas pada umumnya dinilai sangat baik, ramah, cepat, dan memuaskan oleh sebagian besar responden. Namun demikian, masyarakat berharap waktu pelaksanaan layanan dapat dilakukan lebih efisien dan tidak terlalu lama.
- Beberapa responden mengungkapkan bahwa mereka masih belum memahami secara utuh jenis layanan atau produk pelayanan yang tersedia di DP2PA, sehingga diperlukan upaya penyampaian informasi yang lebih sederhana, jelas, dan mudah diakses.

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

- Jadwal layanan yang padat menyebabkan proses pelaksanaan menjadi lebih panjang, terutama untuk layanan seperti pengajuan surat, penelitian, atau konsultasi.
- Produk atau jenis layanan telah disosialisasikan melalui media sosial, namun belum semua penerima layanan mengetahui kanal informasi tersebut atau memahami isi layanannya.
- Beberapa responden mengisi survei dengan singkat atau tidak relevan, yang dapat disebabkan karena kurangnya pemahaman terhadap jenis layanan yang digunakan.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama para kepala-kepala bidang Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda. 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:

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan koordinasi internal dan peninjauan jadwal layanan secara berkala agar tidak terlalu padat dan waktu pelaksanaan lebih efisien	✓	✓			Per Unit Layanan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan pemahaman masyarakat mengenai produk layanan DP2PA melalui infografis, video singkat, dan konten sosial media yang lebih mudah dipahami	✓	✓			Sekretariat

4.3 Tren 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda itu sendiri. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dalam 3 tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut ini.



Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2023-2025

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda mengalami tren peningkatan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023, nilai SKM tercatat sebesar 86,88, kemudian meningkat menjadi 89,05 di tahun 2024. Tren positif ini berlanjut di tahun 2025 dengan pencapaian nilai 90,00, yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap layanan DP2PA.

Peningkatan ini mencerminkan adanya upaya perbaikan dan penguatan layanan publik, baik dari segi kualitas pelayanan, aksesibilitas informasi, maupun efektivitas pelaksanaan program. Naikannya nilai SKM secara konsisten juga menjadi indikator positif terhadap kinerja organisasi dalam merespons saran dan kritik masyarakat secara konstruktif.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester mulai dari Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda tahun 2025 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan mendapat nilai 90 yang berkategori sangat baik.
- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan dengan nilai terbaik merupakan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, unsur biaya/tarif, unsur perilaku pelaksana, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur persyaratan, unsur kompetensi pelaksana dan unsur sarana dan prasarana. Ketujuh unsur tersebut mendapat kategori A yang patut dipertahankan.
- Diperlukan peningkatan pada dua unsur pelayanan dengan nilai terendah dengan kategori B, yaitu unsur waktu pelaksanaan dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Kota Samarinda, 15 Juli 2025

**Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kota Samarinda**



Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.

NIP. 196707131991101013

LAMPIRAN

1. Form Kuesioner SKM DP2PA Kota Samarinda

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)

Pilih Layanan

Pekerjaan (*)

Pilih Pekerjaan

Pendidikan (*)

Pilih Pendidikan

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Umur (*)

Umur angka saja

tahun

No. Telepon

No. telepon (tidak wajib)

Layanan yang diterima

Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)

Selanjutnya

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Mohon jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda terima

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

☐ (1) Tidak sesuai

☐ (2) Kurang sesuai

☐ (3) Sesuai

☐ (4) Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

☐ (1) Tidak mudah

☐ (2) Kurang mudah

☐ (3) Mudah

☐ (4) Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ (1) Tidak cepat

☐ (2) Kurang cepat

☐ (3) Cepat

☐ (4) Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

☐ (1) Sangat mahal

☐ (2) Cukup mahal

☐ (3) Murah

☐ (4) Gratis

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

- ☐ (1) Tidak sesuai ☐ (2) Kurang sesuai
☐ (3) Sesuai ☐ (4) Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- ☐ (1) Tidak kompeten ☐ (2) Kurang kompeten
☐ (3) Kompeten ☐ (4) Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- ☐ (1) Tidak sopan dan ramah ☐ (2) Kurang sopan dan ramah
☐ (3) Sopan dan ramah ☐ (4) Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- ☐ (1) Tidak ada ☐ (2) Ada tetapi tidak berfungsi
☐ (3) Berfungsi kurang maksimal ☐ (4) Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- ☐ (1) Buruk ☐ (2) Cukup
☐ (3) Baik ☐ (4) Sangat baik

Reset

Selesai

2. Hasil Pengolahan Data SKM DP2PA Kota Samarinda



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

Nama Organisasi : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Unit Pelayanan : Semua Unit Pelayanan
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	U1A	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17/01/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	4	2	4	4	4	4	4	4
2	18/01/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	18/02/2025	DA/SL	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	18/02/2025	DA/SL	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	18/02/2025	DA/SL	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	3
6	19/02/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	20/02/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	20/02/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	03/03/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	3	3	4	3	3	3	2	3
10	04/03/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	10/03/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	10/03/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	11/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	4	4	3	3	3	4	4	3
14	04/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	25/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	25/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	25/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	25/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	3	4	3	3	3	3	3	4	3
19	30/04/2025	SL	Guru/Dosen	L	19	4	3	4	3	4	3	4	3	4
20	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	21	3	4	3	4	3	3	3	4	3
21	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	4	3	4	3	4	4	3
22	30/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	27	3	4	4	3	3	3	4	4	2
23	30/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	27	4	4	4	3	4	3	4	4	4
24	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	3	3	3	3	3	4	2
25	30/04/2025	SL	PGD	L	25	3	3	3	3	3	3	3	4	2
26	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	28	4	4	4	3	4	3	4	3	4
27	30/04/2025	DA/SL	Guru/Dosen	P	19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	3
29	30/04/2025	DA/SL	Guru/Dosen	P	36	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	30/04/2025	DA/SL	Lainnya	L	16	4	4	3	4	4	3	4	4	3
31	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	11	3	3	3	3	4	3	3	4	2
32	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	4	4	4	3
33	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	4	3	3	4	3	4	4	4	4
35	30/04/2025	Lainnya	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	2
36	30/04/2025	DA/SL	Guru/Dosen	P	25	4	3	3	3	3	3	3	4	2
37	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	3	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendaftaran	Pelayanan	Z/X	U14	U5	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	30/04/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	30/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	30/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	30/04/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	05/05/2025	DA/SL	Widyawasta	L	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	05/05/2025	SMK/Sederajat	Widyawasta	L	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	05/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	05/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	05/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	05/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	06/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	06/05/2025	DA/SL	Widyawasta	P	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	06/05/2025	DA/SL	Siswa/Siswa	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	10/05/2025	SMK/Sederajat	Widyawasta	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	10/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	00/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	07/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	07/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	08/05/2025	DA/SL	SM	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	08/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	08/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	08/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	08/05/2025	SMK/Sederajat	Widyawasta	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	08/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	14/05/2025	SL	SM	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	14/05/2025	SL	Siswa/Siswa	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	15/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	15/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	15/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	16/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	18/05/2025	SMK/Sederajat	Widyawasta	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	21/05/2025	SMK/Sederajat	Widyawasta	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	19/05/2025	DA/SL	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	19/05/2025	SL	Siswa/Siswa	P	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	19/05/2025	SMK/Sederajat	Widyawasta	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	20/05/2025	SMK/Sederajat	Widyawasta	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	20/05/2025	DA/SL	Lainnya	L	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	20/05/2025	DA/SL	Lainnya	L	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	22/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	21/05/2025	SL	SM	P	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	22/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	22/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	22/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	23/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	23/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	23/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	23/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	D/K	U1a	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
95	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
118	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
119	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
120	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	49	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
128	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	53	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	23/05/2025	04/51	Lainnya	P	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3

7/14/25, 9:15 AM

Cetak Arsitek Kapasitas Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	U1A	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	17/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	2	3	3	3
133	18/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	40	3	2	4	4	4	3	3	3	4
134	19/06/2025	UL	Lainnya	P	40	3	4	3	4	3	3	3	3	3
135	19/06/2025	SP/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	18/06/2025	SP/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	18/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	2	3	3	3	3
138	18/06/2025	TA/SL	Guru/Dosen	L	28	4	3	3	4	4	4	4	4	4
139	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	18/06/2025	DA/SL	Karyawan	P	32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	18/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	18/06/2025	DA/SL	PHS	P	40	3	3	3	4	4	3	3	3	3
146	18/06/2025	DA/SL	PHS	L	35	3	4	3	4	3	3	3	3	3
147	18/06/2025	SL	PHS	L	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	18/06/2025	DA/SL	Karyawan	P	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
151	18/06/2025	DA/SL	Karyawan	L	32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
152	18/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	18/06/2025	SL	Karyawan	L	38	4	4	3	4	4	3	3	3	3
154	18/06/2025	SL	Lainnya	P	31	4	3	3	4	3	3	3	3	3
155	18/06/2025	DA/SL	Karyawan	P	33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	18/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
158	23/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	37	3	4	4	3	4	3	3	3	3
159	23/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	23/06/2025	SP/Sederajat	Lainnya	P	55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	14/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	24/06/2025	DA/SL	Lainnya	L	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3
163	24/06/2025	DA/SL	Lainnya	L	23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	24/06/2025	SL/Sederajat	Lainnya	P	10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
165	24/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	4	4	3	3	3	3	3
166	24/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	24/06/2025	SPA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	4	4	4	3	4	4	4	4
168	24/06/2025	SPA/Sederajat	PHS	P	60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	24/06/2025	SPA/Sederajat	Karyawan	L	30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	24/06/2025	SPA/Sederajat	Karyawan	P	22	3	4	3	3	3	3	3	3	3
JUMLAH KELAS PER UNSUR PELAYANAN					227	598	234	643	334	256	256	629	543	364
RMR PER UNSUR PELAYANAN					0,513	3,518	1,404	3,794	3,446	3,586	3,585	3,905	3,905	3,905
RMR TERTIMPANG					0,39	0,332	0,388	0,422	0,388	0,33	0,407	0,434	0,38	0,38
SKOR UNIT PELAYANAN					98					Sangat baik				

Jumlah responden: (70)

Waktu cetak: 24/07/2025 06:14:46



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Permintaan Informasi Daerah
Alamat : Jalan Duhuis Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/R	U1a	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	04/01/2025	DA/VI	Lainnya	P	13	4	4	3	6	7	3	3	4	3
2	05/01/2025	DA/VI	Lainnya	P	11	1	3	3	4	7	3	7	3	3
3	13/01/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	01/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	4	5	4	4	4	4	3
5	04/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	05/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	13	3	3	3	3	4	3	3	4	3
7	03/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	4	4	4	3
8	03/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	3	3	4	3	4	4	4	3
9	01/04/2025	Lainnya	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	02/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	04/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	30/04/2025	DA/VI	Lainnya	P	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	04/04/2025	DA/VI	Lainnya	P	13	3	4	3	4	3	3	3	4	4
14	04/04/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	4	3	4	4	4	4	4
15	04/01/2025	DA/VI	PPS	P	13	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	04/05/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	04/05/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	10/05/2025	DA/VI	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	20/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	02/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	29/01/2025	DA/VI	Lainnya	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	29/01/2025	DA/VI	Lainnya	L	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	18/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	28/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	28/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	3	3	4	4	3	3	4	4	3
26	10/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	08/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	08/05/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	03/06/2025	SDA/Sederajat	Lainnya	P	13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	01/06/2025	DA/VI	Lainnya	L	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	12/06/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	12/06/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	4	4	4	3	3	3	3	4	3
33	12/06/2025	DA/VI	Lainnya	P	21	4	4	4	3	3	3	3	4	3
34	11/06/2025	DA/VI	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	11/06/2025	DA/VI	Lainnya	L	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	13/06/2025	DA/VI	Lainnya	P	13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	22/06/2025	DA/VI	Lainnya	P	01	3	3	3	4	3	3	3	4	3

14/07/2025, 8:30 AM

Daftar Asesmen Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	23/06/2025	SDA/Sedera Jat	Lainnya	P	28	4	4	4	3	4	3	4	4	4
39	23/06/2025	SDA/Sedera Jat	Lainnya	P	48	3	3	3	3	4	3	4	4	4
40	24/06/2025	SDA/Sedera Jat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	24/06/2025	SDA/Sedera Jat	Lainnya	P	28	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Jumlah nolki per unsur pelayanan						151	151	150	152	158	149	155	162	168
NRG PER UNSUR PELAYANAN						3.653	3.683	3.659	3.787	3.659	3.634	3.78	3.933	3.83
NRG TERTINGGAL						0.408	0.409	0.407	0.412	0.407	0.404	0.42	0.429	0.401
JDK UNST PELAYANAN						82.7					Sangat Baik			

Jumlah responden: 41

Makn cetak 14/07/2025 06:29:36



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2025

Nama Organisasi : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Unit Pelayanan : Pelayanan Penerimaan Tamu
Alamat : Jalan Datuk Komplek Balai Kota Samarinda No. 1
No. Telp. : 000

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	01	02	03	04	05	06	07	08	09
1	28/01/2025	DA/SL	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28/01/2025	DA/SL	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	28/01/2025	DA/SL	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	28/01/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	28/01/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	28/01/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	28/01/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	2
8	21/03/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	4	4	3	3	4	4	4	3
9	28/03/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	10/04/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	20/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	20/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	4	3	3	3	3	4	3
13	02/04/2025	SL	Guru/Dosen	L	35	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	30/04/2025	DA/SL	Lainnya	L	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	30/04/2025	SL	PR	L	33	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	3	4	3	4	3	4
17	30/04/2025	DA/SL	Guru/Dosen	P	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	30/04/2025	DA/SL	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	3	4	4	3
19	30/04/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	30/04/2025	DA/SL	Guru/Dosen	P	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	05/05/2025	DA/SL	Widyawasta	L	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	05/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	20/05/2025	DA/SL	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	22/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	22/05/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	22/05/2025	DA/SL	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	23/05/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	4	4	3	4	4	3
28	23/05/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	23/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	23/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	28/05/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	28/05/2025	DA/SL	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	28/05/2025	DA/SL	PR	P	21	4	3	4	4	3	3	4	4	3
34	01/06/2025	SPK/Sederajat	Widyawasta	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	03/06/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	03/06/2025	SPK/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	04/06/2025	DA/SL	Lainnya	P	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Grafik Analisis Kepuasan Masyarakat															
No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	S/K	U1a	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
18	04/00/1985	04/VI	Lainnya	P	21	8	8	7	8	8	8	8	8	8	
19	04/00/1985	04/VI	Lainnya	P	21	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
20	04/04/1985	04/VI	Lainnya	P	20	7	7	7	8	8	8	8	8	8	
21	03/04/1985	04/VI	Hirawanita	P	24	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
22	24/04/1985	04/VI	Lainnya	P	22	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
23	24/04/1985	04/VI	Lainnya	P	21	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
24	04/05/1985	04/VI	Lainnya	L	22	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
JUMLAH NILAI PER USUR PELAYANAN						150	152	154	163	154	150	150	171	150	
MR PER USUR PELAYANAN						2.923	3.455	3.5	3.799	3.5	3.490	3.414	3.880	3.499	
MR TERTUMBAH						0.192	0.300	0.300	0.412	0.300	0.379	0.402	0.432	0.379	
JEN UNIT PELAYANAN						00.02						Sangat baik			

Finnish respondents 44

Waktu cetak: 14/07/2025 06:31:12



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balat Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	T/R	U1a	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	30/04/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	F	23	1	3	3	2	3	3	3	4	3
2	30/04/2025	SD/SL	Karyawan	F	29	1	4	3	3	3	3	3	4	3
3	22/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	F	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	22/05/2025	SD/SL	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	22/05/2025	SD/SL	Lainnya	F	22	3	3	3	4	3	4	3	4	3
6	22/05/2025	SD/SL	Lainnya	F	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	15/05/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	F	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	05/06/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	15/06/2025	SMK/Sederajat	Lainnya	F	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	25/06/2025	SD/SL	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan					33	30	33	38	32	34	34	39	23	
NRH Per Unsur Pelayanan					3.3	3.0	3.3	3.8	3.2	3.4	3.4	3.9	3.3	
NRH Tertimbang					8.367	8.367	8.367	8.422	8.356	8.378	8.378	8.433	8.363	
Jumlah Unsur Pelayanan					85.80					8445				

Jumlah responden: 10

Waktu cetak: 14/07/2025 06:51/53



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	T/K	U1a	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17/03/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	04/01/2025	DA/SL	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	30/04/2025	SNK/Sederajat	Lainnya	L	22	7	4	3	3	3	3	3	4	4
Jumlah total per unsur pelayanan					11	11	11	11	11	11	11	11	12	10
NRH per unsur pelayanan					3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	4	3,333
NRH tertinggi					3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	3,647	0,344	3,37
JKN unit pelayanan					31,32						Sangat baik			

Jumlah responden: 3

Waktu cetak: 14/07/2025 06:32:13



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Fasilitas, Sosialisasi dan Bimtek**
Alamat : **Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1**
No. Telp : **(00)**

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Fasilitas	Pelayanan	T/A	Uraian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	09/04/2025	DA/13	lainnya	8	27	5	4	4	3	4	3	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	3	4	3	4	4	4
NRG PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	3	4	3	4	4	4
NRG TESTIMONI						0.444	0.444	0.444	0.333	0.444	0.333	0.444	0.444	0.444
RKN UNIT PELAYANAN						04,35					Sangat Baik			

Jumlah responden: 1

Waktu cetak: 14/07/2025 06:52:42



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Edukasi Catin Usia Anak**
Alamat : **Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1**
No. Telp : **000**

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Jata	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1.	06/01/2025	SD/Seberajet	Karyawan	L	20	4	4	3	4	3	3	4	4	4
2.	15/05/2025	SD/Seberajet	Lainnya	P	10	3	3	3	3	4	3	4	4	4
3.	15/05/2025	SD/Seberajet	Lainnya	P	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	16/06/2025	SD	Karyawan	L	10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5.	16/06/2025	SD/SL	Karyawan	P	12	4	4	3	4	3	4	4	4	3
6.	24/06/2025	SD/Seberajet	Lainnya	L	10	4	3	4	4	3	4	3	4	4
Jumlah Nilai per unsur pelayanan						22	21	20	23	20	20	22	23	22
Rbk per unsur pelayanan						3.667	3.5	3.333	3.666	3.333	3.333	3.667	3.666	3.667
Rbk Tertimbang						0.407	0.389	0.37	0.420	0.37	0.37	0.407	0.420	0.407
DR UNIT PELAYANAN						88.3					Sangat baik			

Jumlah responden: 6

Waktu cetak: 14/07/2025 06:13:06



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Puspaga
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000

Periode Data: 01/01/2025 s.d. 01/07/2025

No.	Tanggal	Pemerintahan	Pelayanan	T/R	U00a	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	29/04/2025	DA/51	Lainnya	P	22	5	4	3	3	3	3	3	4	2
2	05/05/2025	SWA/Sederajat	Wiraswasta	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	05/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	05/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	05/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	L	26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	05/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	3	4	4	3	4	4	4
7	06/05/2025	DA/51	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	06/05/2025	DA	Wiraswasta	P	34	3	4	4	4	4	3	4	4	4
9	06/05/2025	DA/51	Guru/Dosen	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	06/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	06/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	07/05/2025	DA/51	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	07/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	14/05/2025	51	SWA	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	14/05/2025	51	Guru/Dosen	P	51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
16	16/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	16/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	L	19	3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	16/05/2025	SWA/Sederajat	Wiraswasta	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	16/05/2025	SWA/Sederajat	Wiraswasta	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	16/05/2025	51	Guru/Dosen	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	16/05/2025	SWA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	16/05/2025	SWA/Sederajat	Wiraswasta	L	11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	16/05/2025	DA/51	Lainnya	L	46	3	3	3	4	3	3	4	4	3
24	17/05/2025	51	SWA	P	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	21/05/2025	Lainnya	Lainnya	P	21	3	4	3	4	3	3	4	4	4
26	22/05/2025	DA/51	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	22/05/2025	SWA/Sederajat	Wiraswasta	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	26/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	4	4	3
29	30/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	26/05/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	26/05/2025	SWA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	4	4	4	3	4	4	4	4
32	02/06/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	03/06/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4
34	04/06/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	06/06/2025	SWA/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	10/06/2025	Lainnya	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	11/06/2025	DA/51	Guru/Dosen	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3

07/07/2025, 9:33 AM

Ceklist Analisis Kapasitas Menyewakit

No.	Tanggal	Fasilitas	Pekerjaan	J/K	Udara	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	17/06/2025	D4/S1	Survei/Desain	P	30	3	3	3	4	3	3	4	4	3
39	17/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	18/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	18/06/2025	U2	Lainnya	P	40	3	4	3	4	3	3	3	4	3
42	18/06/2025	SPP/Sederajat	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
43	18/06/2025	SPP/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	3	4	4	3	4	4	3
44	18/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	4	3	3	3	3
45	18/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	18/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	18/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	18/06/2025	D4/S1	PBB	P	40	4	4	3	4	4	3	4	4	4
53	18/06/2025	D4/S1	PBB	L	35	4	4	4	4	3	3	3	4	3
54	18/06/2025	S2	PBB	L	38	3	3	3	4	3	4	4	4	3
55	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	19/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	19/06/2025	D3	Lainnya	P	31	4	4	3	4	3	3	3	4	3
58	20/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	3	4	3	4	3	3	4	4	3
59	21/06/2025	SPP/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	4	4	4
60	24/06/2025	S1/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	4	3	4	3
61	26/06/2025	SMA/Sederajat	PBB	P	44	4	3	3	4	3	3	4	4	4
62	26/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	3	4	4	4	3
63	28/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	20	3	4	3	3	3	3	3	4	3
Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan					353	218	214	247	215	221	238	245	222	
Nilai Per Unsur Pelayanan					3.381	3.48	3.397	3.821	3.413	3.588	3.651	3.886	3.188	
Nilai Tertimbang					8.374	8.384	8.377	8.434	8.379	8.33	8.486	8.432	8.39	
Tingkat Unsur Pelayanan					89.28					Sangat Baik				

Jumlah responden: 63

Waktu cetak: 14/07/2025 08:33:31

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda



Dokumentasi Konseling Klien Catin









4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN
2024 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GRAFIK	4
BAB I	5
PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
BAB II	8
PENGUMPULAN DATA SKM	8
2.1 Pelaksana SKM	8
2.2 Metode Pengumpulan Data	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	11
3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	4
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	9
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	10

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Milestone Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.....	9
Tabel 2. 2 Tabel Krejcie and Morgan.....	10
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan	11
Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.....	12
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut.....	15

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda...	12
Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2022-2024	17

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 Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, 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 tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 dan Perlindungan Anak Samarinda.

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda 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 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, ketrampilan 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 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda. 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 tertentu, yaitu 1 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Milestone Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	7

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 dan Perlindungan Anak Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 200 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 132 orang.

Tabel 2. 2 Tabel Krejcie and Morgan

N	S	N	S	N	S	N
10	10	150	108	400	210	2000
15	14	160	113	400	214	2200
20	19	170	118	500	217	2400
25	24	180	123	550	226	2600
30	28	190	127	600	234	2800
35	32	200	132	650	242	3000
40	36	210	136	700	248	3500
45	40	220	140	750	254	4000
50	44	230	144	800	260	4500
55	48	240	148	850	265	5000
60	52	250	152	900	269	6000
65	56	260	155	950	274	7000
70	59	270	159	1000	278	8000
75	63	280	162	1100	285	9000
80	66	290	165	1200	291	10000
85	70	300	169	1300	297	15000
90	73	320	175	1400	302	20000
95	76	340	181	1500	306	30000
100	80	360	186	1600	310	40000
110	86	380	191	1700	313	50000
120	92	400	196	1800	317	75000
130	97	420	201	1900	320	100000
140	103	440	205			

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei kepuasan Masyarakat pada Tahun 2024, hingga Bulan Juni jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	23%
		Perempuan	120	77%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	5	3%
		SMP/Sederajat	12	8%
		SMA/Sederajat	64	44%
		D2	1	1%
		D3	4	3%
		D4/S1	59	40%
		S2	2	1%
3	Pekerjaan	PNS	9	6%
		Guru/Dosen	15	10%
		Wiraswasta	14	9%
		LAINNYA	117	75%
4	Jenis Layanan	Layanan Permintaan Informasi Daerah	14	9%
		Pelayanan Pengaduan	1	1%
		Pelayanan Penerimaan Tamu	19	12%
		Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	12	8%
		Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak	8	5%
		Layanan Fasilitas, Sosialisasi dan Bimtek	2	1%
		Layanan Edukasi Catin Usia Anak	3	2%
		Layanan Puspaga	96	62%

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:

Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,49	3,36	3,93	3,40	3,50	3,58	3,87	3,45
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	89,05 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sebagian besar responden Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah 'laki-laki' dengan persentase 77% dari keseluruhan.
2. Indikator dengan persentase tertinggi pada Karakteristik Pendidikan adalah 'SMA/ sederajat' dan 'D4/S1' dengan 44% dan 40% responden SKM.
3. Pada Karakteristik Pekerjaan memerlukan penambahan indikator. Hal ini ditunjukkan dengan indikator dengan persentase tertinggi adalah indikator 'Lainnya' dengan jumlah responden mencapai 117. Sebanyak 75% responden memilih indikator 'Lainnya' karena tidak menemukan indikator yang sesuai dengan pekerjaan mereka sebenarnya.
4. Jenis Layanan dengan responden terbanyak adalah Layanan Puspaga dengan jumlah responden selama Bulan Januari hingga Juni 2024 sebanyak 96 responden.
5. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai IKM Unit Layanan mencapai 89,05 dan kategori Sangat Baik untuk periode Januari hingga Juni 2024.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat dikategorikan dengan 9 Nilai Unsur Pelayanan, yaitu Unsur 1 (Persyaratan), Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan prosedur), Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan), Unsur 4 (Biaya/Tarif), Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana), Unsur 7 (Perilaku Pelaksana), Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan), Unsur 9 (Sarana dan Prasarana).
7. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mendapat IKM tertinggi pada unsur pelayanan Unsur 4, Unsur 8, dan Unsur 7 dengan nilai 3,93; 3,87; dan 3,58. Ketiga unsur tersebut mendapat kategori nilai A. Hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang disebutkan telah dilakukan dengan sangat baik dan perlu dipertahankan.
8. Unsur dengan nilai terendah adalah Unsur 3, Unsur 5, dan Unsur 9 dengan kategori B dan nilai 3,36; 3,40; dan 3,45, ketiga unsur pelayanan tersebut sudah baik, namun

masih memerlukan peningkatan.

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 :

- Pelaksanaan memakan waktu relatif cukup lama.
- Penerima layanan kurang memahami produk layanan.
- Kurangnya integrasi antara sarana dan prasarana yang ada telah menghambat kemampuan untuk memberikan layanan yang terkoordinasi dan efisien.
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, namun mungkin diharapkan dapat ditingkatkan lagi di tahun mendatang, mengingat survei kepuasan masyarakat ini sebagai indikator berkembangnya sebuah pemerintahan kota yang mendukung smart city.

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

- Jadwal layanan yang padat membuat periode pelaksanaan layanan menjadi lebih panjang.
- Produk layanan telah dipaparkan pada sosial media Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda, namun belum semua penerima layanan mengetahui sosial media Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.
- Kurangnya intensitas monitoring dan evaluasi secara khusus untuk mengetahui seberapa intens dan massive pelayanan yang diberikan oleh unit layanan/bidang untuk penerima layanan melalui survei kepuasan masyarakat secara online.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama para kepala-kepaia bidang Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda. 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:

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan koordinasi internal dan serta peninjauan waktu layanan produk DP2PA	✓	✓			Per Unit Layanan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan pemahaman terkait produk jenis pelayanan DP2PA	✓	✓			Sekretariat

3	Sarana Prasarana	Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara khusus untuk mengetahui seberapa intens dan massive pelayanan yang diberikan oleh unit layanan/bidang untuk penerima layanan melalui survei kepuasan masyarakat secara online	✓	✓			Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
---	------------------	--	---	---	--	--	---

4.3 Tren 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda itu sendiri. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dalam 3 tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut ini.

Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2022-2024



Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2022-2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kembali pada penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024 setelah di tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 86,88 di tahun 2023 dari 88,28 di tahun 2022. Peningkatan ini harus terus dipertahankan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester mulai dari Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda tahun 2024 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan mendapat nilai 89,05 yang berkategori sangat baik.
- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan dengan nilai terbaik merupakan unsur biaya/tarif, unsur perilaku pelaksana dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Ketiga unsur tersebut mendapat kategori A yang patut dipertahankan.
- Diperlukan peningkatan pada tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah dengan kategori B, yaitu unsur waktu pelaksanaan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur sarana prasarana.

Kota Samarinda, 1 Juli 2024.

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kota Samarinda



Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.

NIP. 196707131991101013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PELINDUNGAN ANAK

Silakan masukkan informasi responden pada form berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)	
Pilih Layanan	▼
Pekerjaan (*)	Pendidikan (*)
Pilih Pekerjaan ▼	Pilih Pendidikan ▼
Jenis Kelamin	Umur (*)
☐ Laki-laki ☐ Perempuan	Umur (angka saja) tahun
No. Telepon	
No. telepon tidak wajib	
Layanan yang diterima	
Informasi layanan yang anda terima dapat wajib	

[Selanjutnya](#)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

ORNAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Kliklah jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda temui:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

- | | |
|--|---|
| ☐ (1) Tidak sesuai | ☐ (2) Kurang sesuai |
| ☐ (3) Sesuai | ☐ (4) Sangat sesuai |

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ (1) Tidak mudah | ☐ (2) Kurang mudah |
| ☐ (3) Mudah | ☐ (4) Sangat mudah |

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ☐ (1) Tidak cepat | ☐ (2) Kurang cepat |
| ☐ (3) Cepat | ☐ (4) Sangat cepat |

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ (1) Sangat mahal | ☐ (2) Cukup mahal |
| ☐ (3) Murah | ☐ (4) Gratis |

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

- | | |
|--|---|
| ☐ (1) Tidak sesuai | ☐ (2) Kurang sesuai |
| ☐ (3) Sesuai | ☐ (4) Sangat sesuai |

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- | | |
|--|---|
| ☐ (1) Tidak kompeten | ☐ (2) Kurang kompeten |
| ☐ (3) Kompeten | ☐ (4) Sangat kompeten |

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- | | |
|---|--|
| ☐ (1) Tidak sopan dan ramah | ☐ (2) Kurang sopan dan ramah |
| ☐ (3) Sopan dan ramah | ☐ (4) Sangat sopan dan ramah |

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- | | |
|---|--|
| ☐ (1) Tidak ada | ☐ (2) Ada tetapi tidak berfungsi |
| ☐ (3) Berfungsi kurang maksimal | ☐ (4) Dikelola dengan baik |

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ (1) Buruk | ☐ (2) Cukup |
| ☐ (3) Baik | ☐ (4) Sangat baik |

Kembali

Selesai

2. Hasil Olah Data SKM



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2024

Nama Organisasi : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Unit Pelayanan : Semua Unit Pelayanan

Alamat : Jalan Dahliu Komplek Balai Kota Samarinda No 1 No. Telp. :
000

periode Data: 01/01/2024 s.d. 30/06/2024

No	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	02-02-2024	D3	Kiraswa sta	L	50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	05-02-2024	D4/S1	PNS	P	30	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	05-02-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	37	4	3	3	3	3	3	4	4	3
4	05-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	05-02-2024	SPA/Sederajat	Kiraswa sta	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	05-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
7	05-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
8	05-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	4	3	4	3	3	4	4	3
9	05-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	06-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	06-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	3	4	3	4	4	4	3
12	06-02-2024	SPA/Sederajat	PNS	P	45	3	4	3	4	4	3	3	4	4
13	07-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	4	4	3	4	3	3	3
14	12-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	4	4	3	4	4	4	4
15	12-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	12-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
17	19-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18	19-02-2024	D4/S1	PNS	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	22-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	23-02-2024	SPW/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	4	4	4	3
21	23-02-2024	SPW/Sederajat	Kiraswa sta	L	22	3	3	3	4	3	3	3	1	3
22	26-02-2024	S2	Guru/Dosen	P	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	26-02-2024	SPA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	28-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	3	4	4
25	28-02-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4

26	26-02-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	26-02-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	4	3	4	3
28	26-02-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	27-02-2024	04/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	2
30	28-02-2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	28-02-2024	SPP/Sederajat	Miraswa sta	P	18	3	3	4	4	4	4	4	4	2
32	29-02-2024	SPP/Sederajat	Miraswa sta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	29-02-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	4	3	4	3	4	4	4	4
34	29-02-2024	SPP/Sederajat	Miraswa sta	P	18	4	3	4	4	3	4	3	4	2
35	29-02-2024	Lainnya	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	01-03-2024	04/S1	PNS	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	04-03-2024	04/S1	Lainnya	P	25	4	4	3	4	3	3	3	4	4
38	04-03-2024	SWA/Sederajat	Miraswa sta	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	04-03-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	04-03-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	L	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	05-03-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	05-03-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	2	4	4
43	07-03-2024	04/S1	PNS	L	39	3	3	3	4	3	3	3	4	2
44	08-03-2024	SPP/Sederajat	Miraswa sta	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	08-03-2024	04/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	13-03-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	2
47	14-03-2024	04/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	14-03-2024	SWA/Sederajat	Miraswa sta	L	58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	14-03-2024	SPP/Sederajat	Miraswa sta	P	43	3	3	4	4	3	4	3	4	4
50	14-03-2024	SWA/Sederajat	Miraswa sta	L	48	4	4	3	4	4	3	3	4	4
51	14-03-2024	04/S1	Guru/Do sen	L	26	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	14-03-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	4	3	3	3	4	2
53	15-03-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	18-03-2024	04/S1	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	35	4	4	4	4	3	3	4	4	4
57	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
58	18-03-2024	04/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	P	24	4	4	3	4	3	3	3	4	4
60	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	18-03-2024	SWA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4

62	18-03-2024	32	PNS	L	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	18-03-2024	SWP/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	18-03-2024	04/S1	PNS	P	33	4	4	3	4	3	4	4	4	4
65	18-03-2024	04/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	18-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	18-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	4	4	4
68	18-03-2024	04/S1	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	18-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	3	3	3	4	3	3	3	3	2
70	18-03-2024	04/S1	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	18-03-2024	04/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	18-03-2024	04/S1	Guru/Dosen	P	30	3	4	4	4	3	3	4	4	4
73	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	19-03-2024	SWP/Sederajat	Lainnya	P	29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	19-03-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	19-03-2024	SWP/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	3	3	4	3	3	3	4	4
81	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	20-03-2024	04/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
86	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	3	4	4	4	4
87	20-03-2024	SWP/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	21-03-2024	SWP/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	21-03-2024	04/S1	Guru/Dosen	P	25	3	4	3	4	3	3	3	4	3
90	21-03-2024	04/S1	Lainnya	P	29	4	4	3	4	4	4	4	4	3
91	22-03-2024	SWP/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	22-03-2024	04/S1	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	3	4	3	3
93	22-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	4	4	4	4	4	4	3
94	22-03-2024	04/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	22-03-2024	04/S1	Lainnya	P	21	3	3	4	4	3	4	4	4	3
96	22-03-2024	03	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	25-03-2024	04/S1	Lainnya	P	27	3	3	3	3	3	3	3	4	2

98	25-03-2024	04/S1	Guru/Dosen	P	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	25-03-2024	04/S1	Guru/Dosen	L	30	4	4	3	4	4	3	3	4	3
100	26-03-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
101	26-03-2024	SW/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	26-03-2024	04/S1	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	27-03-2024	04/S1	Wiraswasta	P	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4
104	01-04-2024	04/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	01-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	02-04-2024	04/S1	Lainnya	P	44	4	3	3	4	4	3	3	4	2
107	02-04-2024	SW/Sederajat	Wiraswasta	P	34	3	4	4	4	4	3	4	4	3
108	04-04-2024	04/S1	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	04-04-2024	04/S1	MS	P	31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	04-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	16-04-2024	02	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
112	16-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	16-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	4	3	3
114	17-04-2024	04/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	18-04-2024	04/S1	Guru/Dosen	P	32	4	3	3	4	3	4	4	4	4
116	19-04-2024	04/S1	Lainnya	P	28	3	3	3	4	4	3	4	4	3
117	19-04-2024	02	Guru/Dosen	P	39	3	4	3	4	3	4	4	4	3
118	22-04-2024	04/S1	Lainnya	P	23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	22-04-2024	04/S1	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	2
120	23-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	25-04-2024	04/S1	Guru/Dosen	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	25-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	25-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	25-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	25-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	23	3	4	3	4	3	4	4	4	3
126	25-04-2024	04/S1	Guru/Dosen	P	33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
127	25-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	4	4	4	2
128	25-04-2024	SW/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	25-04-2024	04/S1	Lainnya	P	26	4	3	3	4	3	3	4	4	4
130	25-04-2024	SO/Sederajat	Lainnya	P	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	25-04-2024	SO/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	3	4	3	4	4	4	4
132	29-04-2024	04/S1	Lainnya	L	43	3	3	3	4	3	3	3	3	2
133	29-04-2024	04/S1	Guru/Dosen	P	29	4	4	3	4	3	4	4	4	4

13	30-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	30-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	03-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	06-05-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	07-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	07-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	3	3	4	3	3	4	4	3
14	07-05-2024	SMA/Sederajat	Idriswata	L	56	4	4	3	4	3	3	4	4	3
14	07-05-2024	Lainnya	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4
14	07-05-2024	Lainnya	Lainnya	P	17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	07-05-2024	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	2
14	08-05-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	08-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	14-05-2024	D3	Guru/Dosen	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4
14	27-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	24-06-2024	D4/S1	PMS	P	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	25-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	25-06-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	25-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	26-06-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Jumlah Nilai Per						538	541	521	609	527	543	553	600	534
UNSUR PELAYANAN														
NRR PER						1,47	1,49	1,36	1,92	1,4	1,50	1,58	1,87	1,44
NRR TERTIMBANG						0,38	0,38	0,37	0,43	0,37	0,38	0,39	0,43	0,38
IKM UNIT PELAYANAN								89,05					Sangat baik	

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023