

**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

<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	iv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	4
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	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
<b>BAB III</b> .....	7
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	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
<b>BAB IV</b> .....	11
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V</b> .....	15
<b>KESIMPULAN</b> .....	15
<b>LAMPIRAN</b> .....	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 dalampenyelenggara 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](http://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	1000000	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

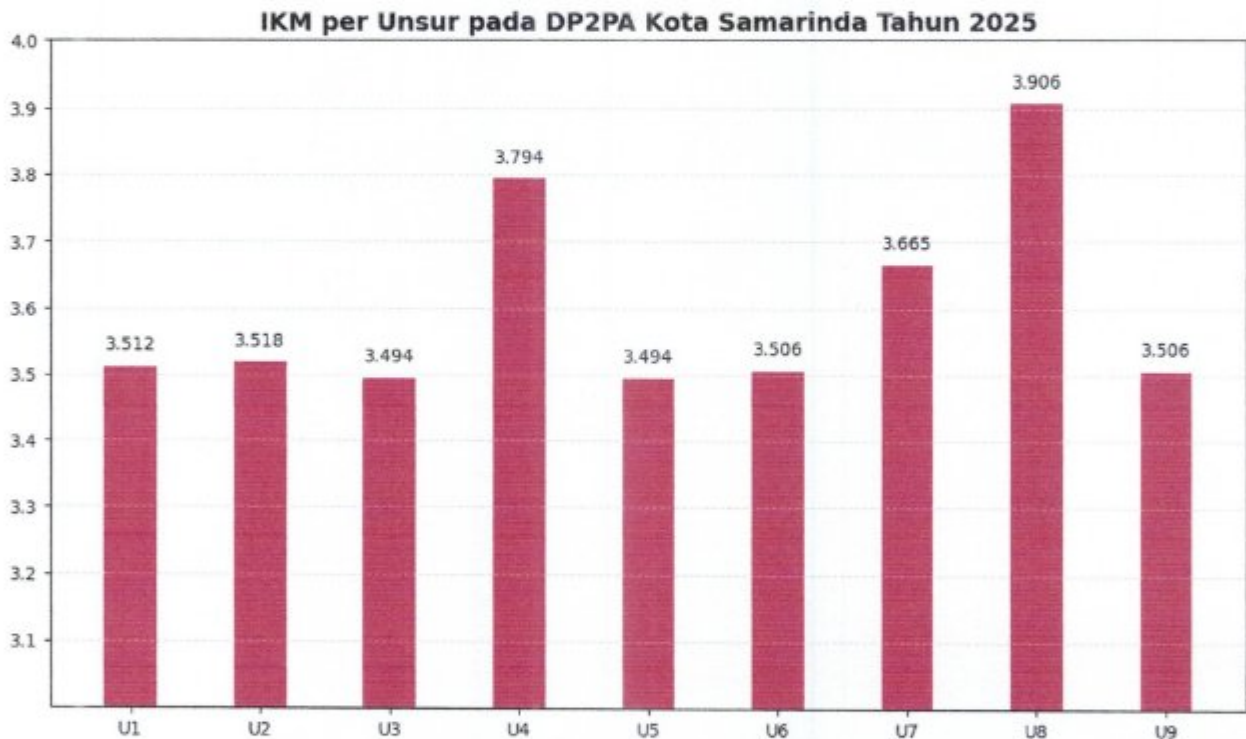
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	20.6%
		Perempuan	135	79.4%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	5	2.9%
		SMP/Sederajat	6	3.5%
		SMA/Sederajat	66	38.8%
		D1	1	0.6%
		D3	3	1.8%
		D4/S1	79	46.5%
		S2	7	4.1%
		Lainnya	3	1.8%
3	Pekerjaan	PNS	9	5%
		Guru/Dosen	10	6%
		Wiraswasta	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 Fasilitasi, 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
<b>IKM per unsur</b>	3,512	3,518	3,494	3,794	3,494	3,506	3,665	3,906	3,506
<b>Kategori</b>	A	A	B	A	B	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	90 (A atau Sangat Baik)								

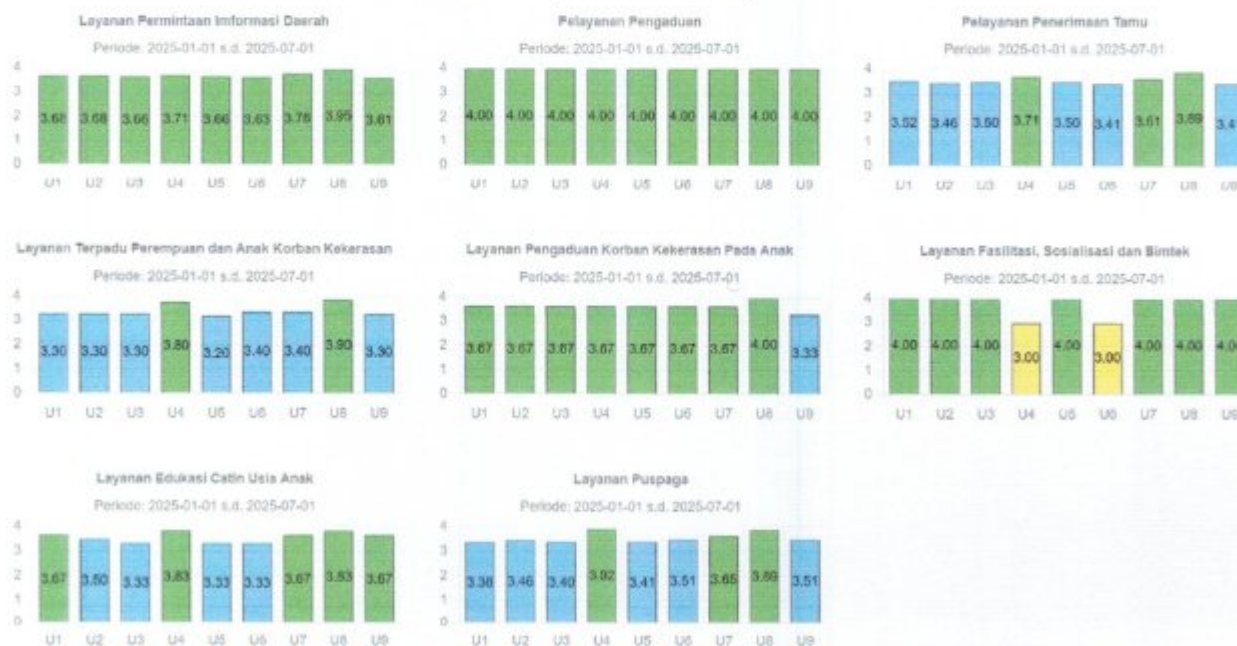


Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

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**.

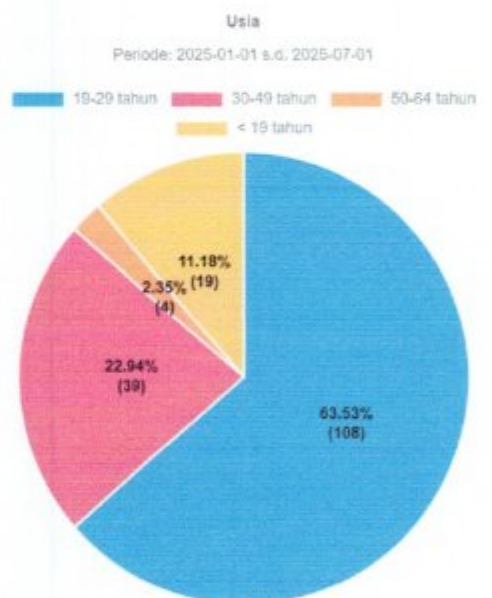
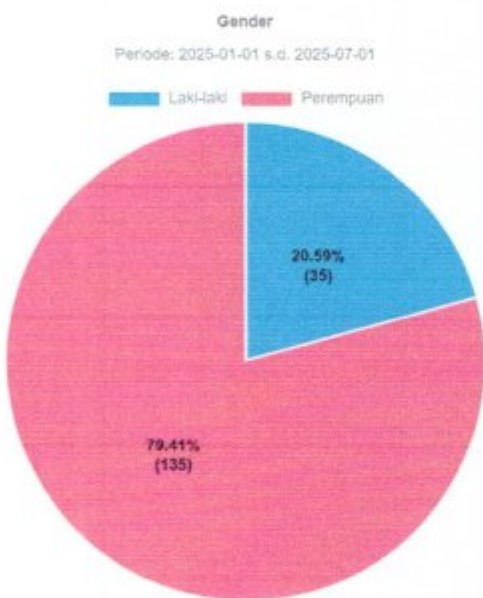
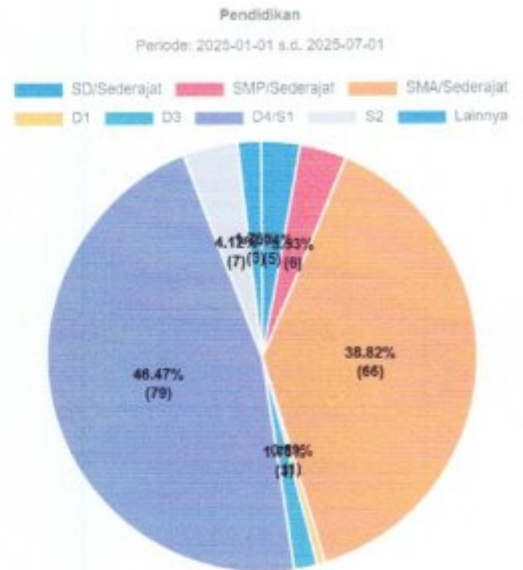
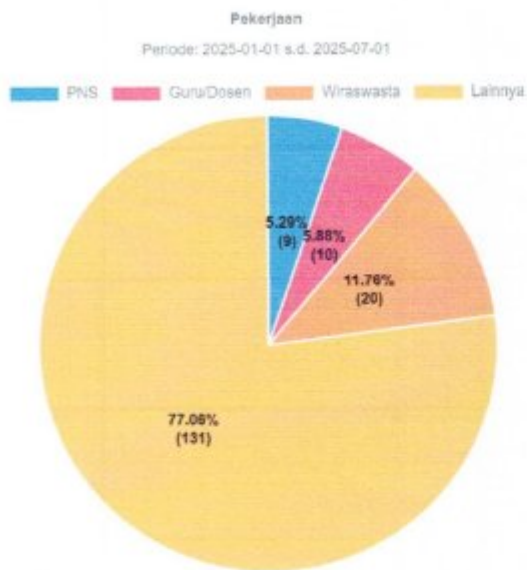


Grafik 3. 2 Indeks Kepuasan Unit Layanan DP2PA



Grafik 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 krangnya 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.

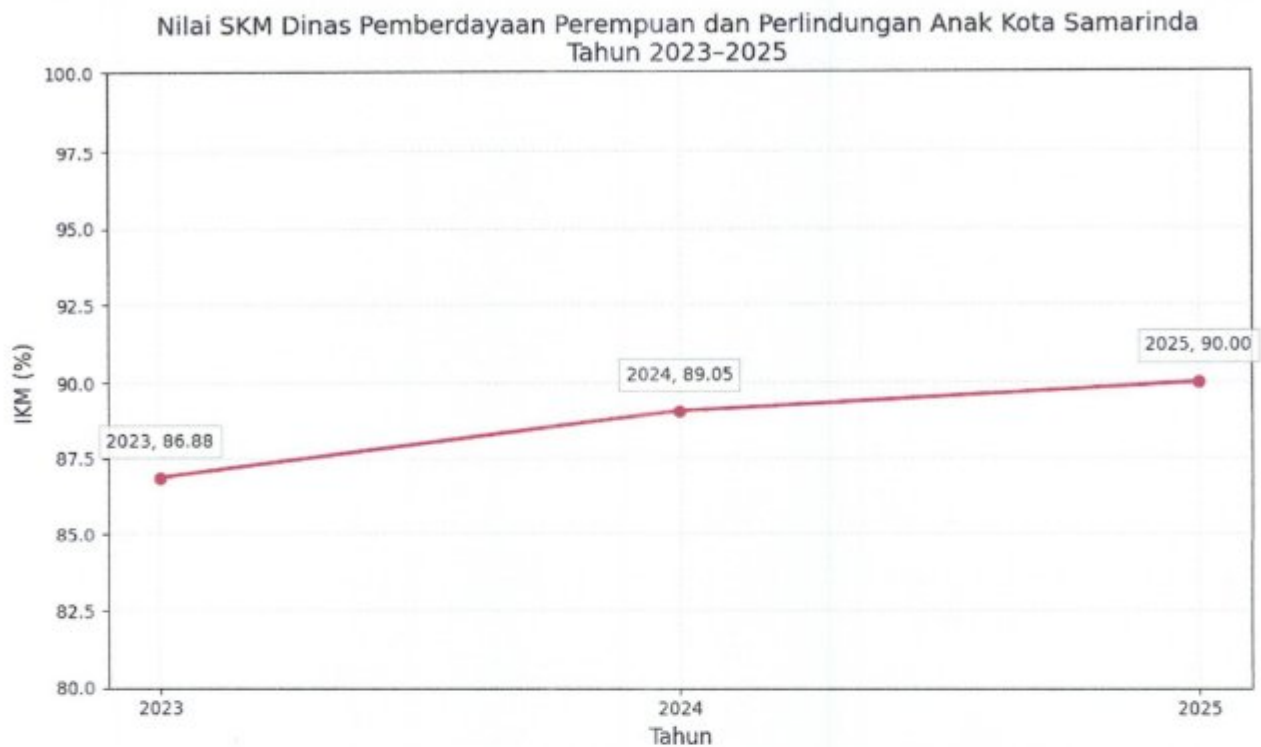
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama para kepala-kepala bidang Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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. Kenaikan 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 pelayan 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



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

Selanjutnya

## 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	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	3
6	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	03/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	2	3
10	04/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	10/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	2
12	19/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	21/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	3	4	4	4	3
14	24/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	10/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	29/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	29/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	4	3	3	3	3	4	3
18	29/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	3	4	3	3	3	3	3	4	2
19	30/04/2025	S2	Guru/Dosen	L	35	4	3	4	3	4	3	4	3	4
20	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	4	3	4	3	4	4	3
22	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	L	37	3	3	3	3	3	3	3	4	2
23	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	27	4	4	4	3	4	3	4	4	4
24	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	4	2
25	30/04/2025	S2	PNS	L	35	3	3	3	3	3	3	3	4	2
26	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	3	4	3	4	3	4
27	30/04/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	3
29	30/04/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	L	36	4	4	3	4	4	3	4	4	3
31	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	4	3	3	4	2
32	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	4	4	4	3
33	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	3	3	4	3	4	4	4	4
35	30/04/2025	Lainnya	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	2
36	30/04/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	35	3	3	3	3	3	3	3	4	2
37	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4

7/14/25, 6:15 AM

## Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	4	4	3
40	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	4	3	4	3	3	3	4	4
41	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	05/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	32	3	3	4	4	3	3	4	4	3
43	05/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	05/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	4	4	4	4	4	4	3
45	05/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	05/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	05/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	3	4	4	3	4	4	4
48	06/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	06/05/2025	D3	Wiraswasta	P	34	3	4	4	4	4	3	4	4	4
50	06/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	06/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	20	4	4	3	4	3	3	4	4	4
52	06/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	06/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	3	3	1	4
54	07/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	1	3	3	3	3	3
56	08/05/2025	D4/S1	PNS	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	08/05/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	09/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	14/05/2025	S2	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	14/05/2025	S2	Guru/Dosen	P	51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
64	15/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	15/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	16/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	16/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
68	19/05/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	19/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	19/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	19/05/2025	S2	Guru/Dosen	P	46	3	3	3	4	3	3	3	4	4
72	20/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	20/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	20/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	20/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	3	4	4	2
76	20/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	21/05/2025	S2	PNS	P	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
79	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	23/05/2025	Lainnya	Lainnya	P	21	3	4	3	4	3	3	4	4	4

7/14/25, 6:15 AM

## Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
85	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	23/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	3
87	23/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	23/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	2	2	4	3	3	3	4	3
92	23/05/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	26/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	26/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	4	4	3	3	4	4	3
101	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
104	28/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	28/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	4	4	4	3	4	4	4	4
106	28/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	28/05/2025	D4/S1	PNS	P	21	4	3	4	4	3	3	4	4	4
109	02/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	03/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	03/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	03/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	03/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	03/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	03/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4
116	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	3	4	4	3	4	4	4
118	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	04/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	2
121	05/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	3	4	4	4	4
122	05/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	10/06/2025	Lainnya	Wiraswasta	L	29	3	3	3	4	3	3	3	4	4
124	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
125	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	3	3	3	3	4	4
126	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	3	3	3	4	3
127	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
128	13/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	13/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
130	17/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
131	17/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	30	3	3	3	4	3	3	4	4	3

7/14/25, 8:15 AM

## Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
132	17/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	18/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	18/06/2025	D1	Lainnya	P	40	3	4	3	4	3	3	3	4	3
135	18/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
136	18/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	4	4	3
137	18/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	2	3	3	4	2	3	3	3	3
138	18/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	18/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	37	3	3	3	4	3	3	3	3	2
141	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	18/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
143	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	18/06/2025	D4/S1	PNS	P	44	3	3	3	4	4	3	4	4	4
146	18/06/2025	D4/S1	PNS	L	35	3	4	2	4	3	3	3	4	2
147	18/06/2025	S2	PNS	L	34	3	3	3	4	3	4	4	4	3
148	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	19/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	19/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
151	19/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	33	3	3	3	4	3	3	4	4	4
152	19/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	19/06/2025	D3	Wiraswasta	L	39	4	4	3	4	4	3	3	4	3
154	19/06/2025	D3	Lainnya	P	31	4	3	3	4	3	3	3	4	3
155	19/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	32	3	3	3	4	3	3	4	4	3
156	19/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	3	4	3	4	3	3	4	4	3
157	19/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	4	4	4	3
158	23/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	3	4	3	4	4	4
159	23/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	3	4	3	4	4	4
160	23/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
161	24/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	24/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	3	4	4	4
163	24/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
164	24/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	4	3	4	3
165	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	4	4	3	4	4	4	4
166	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
168	26/06/2025	SMA/Sederajat	PNS	P	64	3	3	3	4	3	3	4	4	4
169	30/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	20	3	3	3	4	3	4	4	4	4
170	30/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	19	3	4	3	3	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						597	598	594	645	594	596	623	664	596
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.512	3.518	3.494	3.794	3.494	3.506	3.665	3.906	3.506
NRR TERTIMBANG						0.39	0.391	0.388	0.422	0.388	0.39	0.407	0.434	0.39
IKM UNIT PELAYANAN						90						Sangat baik		

Jumlah responden: 170

Waktu cetak: 14/07/2025 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 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	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	3	4	3	3	3	4	3
2	03/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	2	3
3	19/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	4	3	4	3	4	4	3
5	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	4	3	3	4	2
7	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	3	4	4	4	3
8	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	3	3	4	3	4	4	4	4
9	30/04/2025	Lainnya	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	2
10	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	4	4	3
13	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	4	3	4	3	3	3	4	4
14	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	08/05/2025	D4/S1	PHS	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	19/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	20/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	4	4	3	3	4	4	3
26	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	03/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	03/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
32	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	3	3	3	4	4	4
33	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	3	3	3	4	3
34	12/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	13/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	13/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	19/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3

7/14/25, 6:30 AM

## Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	23/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	3	4	3	4	4	4
39	23/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	3	4	3	4	4	4
40	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						151	151	150	152	150	149	155	162	148
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.683	3.683	3.659	3.787	3.659	3.634	3.78	3.951	3.61
NRR TERTIMBANG						0.409	0.409	0.407	0.412	0.407	0.404	0.42	0.439	0.401
IKM UNIT PELAYANAN						92.7					Sangat baik			

Jumlah responden: 41

Waktu cetak: 14/07/2025 06:29:56



**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 Pengaduan**  
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	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	08/05/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						8	8	8	8	8	8	8	8	8
NRR PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR TERTIMBANG						0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444
IKM UNIT PELAYANAN						99.9						Sangat baik		

Jumlah responden: 2

Waktu cetak: 14/07/2025 06:30:35



**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 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	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	L	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	18/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	20/02/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	10/03/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	2
8	21/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	3	4	4	4	3
9	24/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	10/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	29/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	29/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	4	3	3	3	3	4	3
13	30/04/2025	S2	Guru/Dosen	L	35	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	L	37	3	3	3	3	3	3	3	4	2
15	30/04/2025	S2	PNS	L	35	3	3	3	3	3	3	3	4	2
16	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	4	4	4	3	4	3	4	3	4
17	30/04/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	26	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	L	36	4	4	3	4	4	3	4	4	3
19	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	30/04/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	35	3	3	3	3	3	3	3	4	2
21	05/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	32	3	3	4	4	3	3	4	4	3
22	09/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	20/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	23/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	4	4	3
28	23/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	2	2	4	3	3	3	4	3
31	28/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	28/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	28/05/2025	D4/S1	PNS	P	21	4	3	4	4	3	3	4	4	4
34	03/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	03/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	03/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4

7/14/25, 8:31 AM

## Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	04/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	2
41	19/06/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	24/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	24/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	24/06/2025	D4/S1	Lainnya	L	22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						155	152	154	163	154	150	159	171	150
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.523	3.455	3.5	3.705	3.5	3.409	3.614	3.886	3.409
NRR TERTIMBANG						0.391	0.384	0.389	0.412	0.389	0.379	0.402	0.432	0.379
IKM UNIT PELAYANAN						88.93					Sangat baik			

Jumlah responden: 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 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	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	30/04/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	22/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	22/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	23/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	05/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	19/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	19/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	4	4	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>33</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.8</b>	<b>3.2</b>	<b>3.4</b>	<b>3.4</b>	<b>3.9</b>	<b>3.3</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.367</b>	<b>0.367</b>	<b>0.367</b>	<b>0.422</b>	<b>0.356</b>	<b>0.378</b>	<b>0.378</b>	<b>0.433</b>	<b>0.367</b>
<b>IKH UNIT PELAYANAN</b>						<b>85.88</b>						<b>Baik</b>		

Jumlah responden: 10

Waktu cetak: 14/07/2025 06:31:51



**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	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17/02/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	04/03/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	30/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	4	2
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.667</b>	<b>3.667</b>	<b>3.667</b>	<b>3.667</b>	<b>3.667</b>	<b>3.667</b>	<b>3.667</b>	<b>4</b>	<b>3.333</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.407</b>	<b>0.407</b>	<b>0.407</b>	<b>0.407</b>	<b>0.407</b>	<b>0.407</b>	<b>0.407</b>	<b>0.444</b>	<b>0.37</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>91.58</b>					<b>Sangat baik</b>			

Jumlah responden: 3

Waktu cetak: 14/07/2025 06:32:15



**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 Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek**  
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	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	30/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	27	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	3	4	3	4	4	4	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	3	4	3	4	4	4	
NRR TERTIMBANG						0.444	0.444	0.444	0.333	0.444	0.333	0.444	0.444	0.444	
IKM UNIT PELAYANAN						94.35					Sangat baik				

Jumlah responden: 1

*Waktu cetak: 14/07/2025 06:32:42*



**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	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	06/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
2	15/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	15/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	19/06/2025	D3	Wiraswasta	L	39	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
5	19/06/2025	DA/S1	Wiraswasta	P	32	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
6	24/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>22</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.667</b>	<b>3.5</b>	<b>3.333</b>	<b>3.833</b>	<b>3.333</b>	<b>3.333</b>	<b>3.667</b>	<b>3.833</b>	<b>3.667</b>	
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.487</b>	<b>0.389</b>	<b>0.37</b>	<b>0.426</b>	<b>0.37</b>	<b>0.37</b>	<b>0.407</b>	<b>0.426</b>	<b>0.407</b>	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>89.3</b>					<b>Sangat baik</b>				

Jumlah responden: 6

Waktu cetak: 14/07/2025 06:33:06



**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	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	29/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	3	4	3	3	3	3	3	4	2
2	05/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	05/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	05/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	05/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	05/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	3	4	4	3	4	4	4
7	06/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	06/05/2025	D3	Wiraswasta	P	34	3	4	4	4	4	3	4	4	4
9	06/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	06/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	06/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	3	3	1	4
12	07/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	1	3	3	3	3	3
14	14/05/2025	S2	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	14/05/2025	S2	Guru/Dosen	P	51	3	3	3	4	3	4	3	4	3
16	16/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	16/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	19/05/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	19/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	19/05/2025	S2	Guru/Dosen	P	46	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	20/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	20/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	20/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	3	4	4	2
24	21/05/2025	S2	PNS	P	55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	23/05/2025	Lainnya	Lainnya	P	21	3	4	3	4	3	3	4	4	4
26	23/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	23/05/2025	SD/Sederajat	Wiraswasta	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	26/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	26/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	28/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	28/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	17	3	4	4	4	3	4	4	4	4
32	02/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	03/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4
34	04/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	05/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	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	17/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3

7/14/25, 6:33 AM

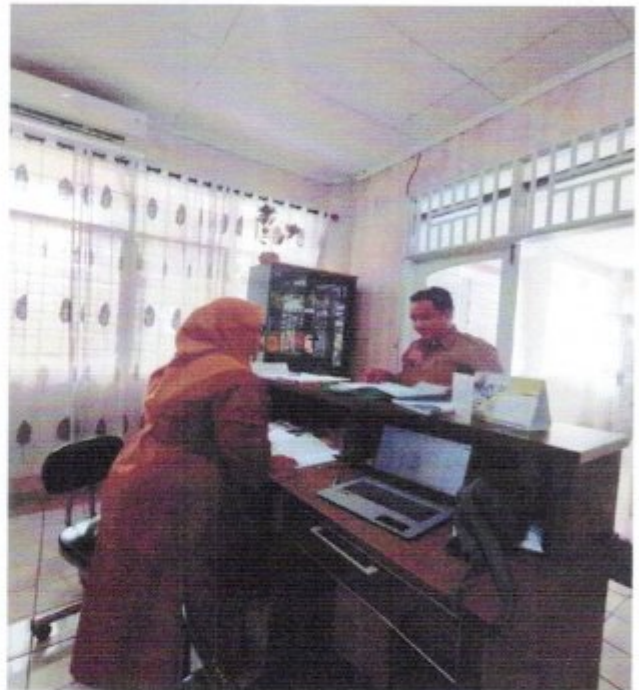
## Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	17/06/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	30	3	3	3	4	3	3	4	4	3
39	17/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	46	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	D1	Lainnya	P	40	3	4	3	4	3	3	3	4	3
42	18/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
43	18/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	4	4	3
44	18/06/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	2	3	3	4	2	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	39	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	2
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	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	18/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	18/06/2025	D4/S1	PNS	P	44	3	3	3	4	4	3	4	4	4
53	18/06/2025	D4/S1	PNS	L	35	3	4	2	4	3	3	3	4	2
54	18/06/2025	S2	PNS	L	34	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	4	4	4
57	19/06/2025	D3	Lainnya	P	31	4	3	3	4	3	3	3	4	3
58	19/06/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	3	4	3	4	3	3	4	4	3
59	23/06/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	55	3	3	3	4	3	3	4	4	4
60	24/06/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	4	3	4	3
61	26/06/2025	SMA/Sederajat	PNS	P	64	3	3	3	4	3	3	4	4	4
62	30/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	20	3	3	3	4	3	4	4	4	4
63	30/06/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	19	3	4	3	3	3	3	3	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>213</b>	<b>218</b>	<b>214</b>	<b>247</b>	<b>215</b>	<b>221</b>	<b>230</b>	<b>245</b>	<b>221</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.381</b>	<b>3.46</b>	<b>3.397</b>	<b>3.921</b>	<b>3.413</b>	<b>3.508</b>	<b>3.651</b>	<b>3.889</b>	<b>3.508</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.376</b>	<b>0.384</b>	<b>0.377</b>	<b>0.436</b>	<b>0.379</b>	<b>0.39</b>	<b>0.406</b>	<b>0.432</b>	<b>0.39</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>89.25</b>					<b>Sangat baik</b>			

Jumlah responden: 63

Waktu cetak: 14/07/2025 06:33:31

### 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

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>5</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>5</b>
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>11</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>11</b>
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
<b>BAB IV</b> .....	<b>13</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>13</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3 Tren Nilai SKM .....	16
<b>BAB V</b> .....	<b>18</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>1</b>
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 mengamankan 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](http://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	460	210	2000
15	14	160	113	480	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

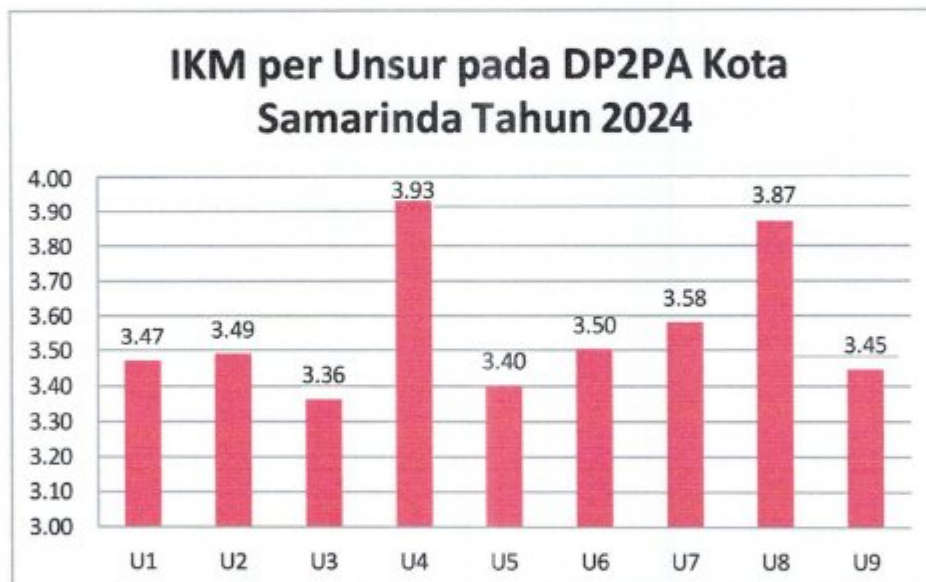
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	23%
		Perempuan	120	77%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	5	3%
		SMP/Sederajat	12	8%
		SMA/Sederajat	64	44%
		D2	1	1%
		D3	4	3%
		D4/S1	59	40%
		S2	2	1%
3	Pekerjaan	PNS	9	6%
		Guru/Dosen	15	10%
		Wiraswasta	14	9%
		LAINNYA	117	75%
4	Jenis 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 Fasilitasi, 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
<b>IKM per unsur</b>	3,47	3,49	3,36	3,93	3,40	3,50	3,58	3,87	3,45
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,05 (A atau Sangat Baik)</b>								



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, mengingkat 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-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 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 PERLINDUNGAN ANAK

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

**(\*) wajib diisi**

**Layanan (\*)**

Pilih Layanan v

**Pekerjaan (\*)** v

Pilih Pekerjaan v

**Pendidikan (\*)** v

Pilih Pendidikan v

**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 2024

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?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> (1) Tidak sesuai | <input type="radio"/> (2) Kurang sesuai |
| <input type="radio"/> (3) Sesuai       | <input type="radio"/> (4) Sangat sesuai |

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

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> (1) Tidak mudah | <input type="radio"/> (2) Kurang mudah |
| <input type="radio"/> (3) Mudah       | <input type="radio"/> (4) Sangat mudah |

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

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> (1) Tidak cepat | <input type="radio"/> (2) Kurang cepat |
| <input type="radio"/> (3) Cepat       | <input type="radio"/> (4) Sangat cepat |

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

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) Sangat mahal | <input type="radio"/> (2) Cukup mahal |
| <input type="radio"/> (3) Murah        | <input type="radio"/> (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

Selanjutnya

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 Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1 No. Telp. : 000**

eriode 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	Wiraswasta	L	50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	05-02-2024	D4/S1	PNS	P	36	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	05-02-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	37	4	3	3	4	3	3	4	4	3
4	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	05-02-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
7	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
8	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	3	4	3	3	4	4	3
9	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	06-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	06-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	3	4	3	4	4	4	3
12	06-02-2024	SMA/Sederajat	PNS	P	45	3	4	3	4	4	3	3	4	4
13	07-02-2024	SMA/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	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	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	SMP/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	4	4	4	3
21	23-02-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	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	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	26-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	3	4	4
25	26-02-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4

26	26-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	26-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	4	3	4	3
28	26-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	27-02-2024	D4/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	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	18	3	3	4	4	4	4	4	4	2
32	29-02-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	29-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	4	3	4	3	4	4	4	4
34	29-02-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	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	D4/S1	PNS	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	04-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	3	4	3	3	3	4	4
38	04-03-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	04-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	04-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	05-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	05-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	2	4	4
43	07-03-2024	D4/S1	PNS	L	39	3	3	3	4	3	3	3	4	2
44	08-03-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	08-03-2024	D4/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	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	14-03-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	14-03-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	43	3	3	4	4	3	4	3	4	4
50	14-03-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	4	4	3	4	4	3	3	4	4
51	14-03-2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	26	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	14-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	4	3	3	3	4	2
53	15-03-2024	SMA/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	D4/S1	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	D4/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	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4

62	18-03-2024	S2	PNS	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	18-03-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	18-03-2024	D4/S1	PNS	P	33	4	4	3	4	3	4	4	4	4
65	18-03-2024	D4/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	D4/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	D4/S1	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	18-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	18-03-2024	D4/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	SMP/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	SMP/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	D4/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	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	21-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	21-03-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	25	3	4	3	4	3	3	3	4	3
90	21-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	3	4	4	4	4	4	3
91	22-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	3	3	3	3	1	3
92	22-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	3	4	1	3
93	22-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	4	4	4	4	4	4	3
94	22-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	22-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	4	4	3	4	4	4	3
96	22-03-2024	D3	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	25-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	27	3	3	3	3	3	3	3	4	2

98	25-03-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	25-03-2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	30	4	4	3	4	4	3	3	4	3
100	26-03-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
101	26-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	26-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	27-03-2024	D4/S1	Wiraswasta	P	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4
104	01-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	01-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	02-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	44	4	3	3	4	4	3	3	4	2
107	02-04-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	34	3	4	4	4	4	3	4	4	3
108	04-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	04-04-2024	D4/S1	PNS	P	31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	04-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	16-04-2024	D3	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
112	16-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	16-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	4	3	3
114	17-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	18-04-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	32	4	3	3	4	3	4	4	4	4
116	19-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	28	3	3	3	4	4	3	4	4	3
117	19-04-2024	D2	Guru/Dosen	P	30	3	4	3	4	3	4	4	4	3
118	22-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	22-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	2
120	23-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	25-04-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	4	3	4	3	4	4	4	3
126	25-04-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
127	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	4	4	4	2
128	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	25-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	26	4	3	3	4	3	3	4	4	4
130	25-04-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	25-04-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	3	4	3	4	4	4	4
132	29-04-2024	D4/S1	Lainnya	L	41	3	3	3	4	3	3	3	3	2
133	29-04-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	28	4	4	3	4	3	4	4	4	4

134	30-04-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
135	30-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
136	02-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
137	06-05-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
138	07-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
139	07-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	3	3	4	3	3	4	4	3		
140	07-05-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	56	4	4	3	4	3	3	4	4	3		
141	07-05-2024	Lainnya	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
142	07-05-2024	Lainnya	Lainnya	P	17	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
143	07-05-2024	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	2		
144	08-05-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
145	08-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
146	14-05-2024	D3	Guru/Dosen	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4		
147	27-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
148	24-06-2024	D4/S1	PNS	P	60	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
149	25-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
150	25-06-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
151	25-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
152	26-06-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
153	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
154	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
155	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
UNSUR PELAYANAN						JUMLAH NILAI PER		538	541	521	609	527	543	555	600	534
UNSUR PELAYANAN						NRR PER		3.471	3.49	3.361	3.929	3.4	3.503	3.581	3.871	3.445
UNSUR PELAYANAN						NRR TERTIMBANG		0.386	0.388	0.373	0.437	0.378	0.389	0.398	0.43	0.383
UNSUR PELAYANAN						IKM UNIT PELAYANAN		89.05					Sangat baik			

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
KOTA SAMARINDA

Untuk Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat, Kepada Penerima Layanan Di Mohon Untuk Memberikan Penilaian Kepada Perangkat Daerah, Melalui QR Code dan Link di Bawah.

Terima Kasih

[HTTP://a.kianpuas.samarindakota.go.id/](http://a.kianpuas.samarindakota.go.id/)

@dp2pa.kotasamarinda    www.dp2pasamarinda.com    Jalan Duhita Komplek Balai Kota No 1, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75121

**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**