

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025
DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 2 TAHUN 2025



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

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	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V.....	16
KESIMPULAN.....	16
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	28

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 Semester 2 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 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 sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di 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 dan 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 di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda menggunakan kuesioner berbasis *form online* yang diberikan kepada pengguna layanan melalui elektronik / QR dalam aplikasi e-kianpuas.samarindakota.go.id. Di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda sendiri ada 8 Layanan yang diberikan yaitu : 1. Layanan Permintaan Informasi Daerah, 2. Pelayanan Pengaduan, 3. Pelayanan Penerimaan Tamu, 4. Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan, 5. Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak, 6. Layanan Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek, 7. Layanan Edukasi Catin Usia Anak, 8. Layanan Puspaga. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM 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, keterampilan 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 sendiri oleh responden melalui registrasi secara konvensional melalui form secara online (elektronik barcode) melalui smartphone sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Petugas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu, yaitu per semester untuk 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk semester 2 memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Juli - Oktober 2025	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	5

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 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

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 Survzei kepuasan Masyarakat pada semester 2 (Juni – Oktober) Tahun 2025, jumlah responden penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda yang diperoleh yaitu 36 orang responden (sampai dengan bulan Oktober 2025), dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan

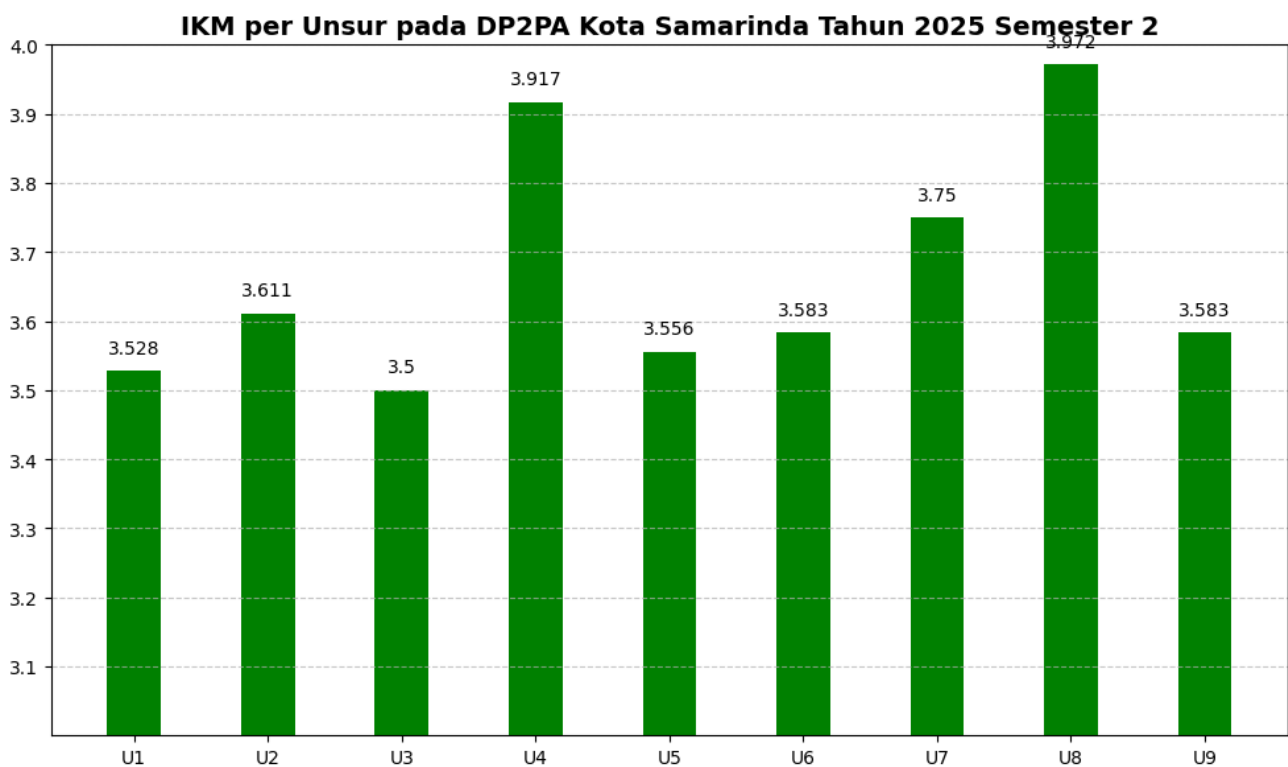
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	31%
		Perempuan	25	69%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	2	6%
		SMP/Sederajat	3	8%
		SMA/Sederajat	9	25%
		D3	1	3%
		D4/S1	19	52%
		Lainnya	2	6%
3	Pekerjaan	PNS	2	6%
		Guru/Dosen	5	14%
		Wiraswasta	1	3%
		Lainnya	28	77%
4	Jenis Layanan	Layanan Permintaan Informasi Daerah	1	3%
		Pelayanan Pengaduan	0	0%
		Pelayanan Penerimaan Tamu	5	14%
		Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	3	8%
		Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak	1	3%
		Layanan Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek	0	0%
		Layanan Edukasi Catin Usia Anak	0	0%
		Layanan Puspaga	26	72%
5	Usia	19-29 Tahun	12	33%
		30-49 Tahun	18	50%
		50-64 Tahun	2	6%
		< 19 Tahun	4	11%

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	3,528	3,611	3,5	3,917	3,556	3,583	3,75	3,972	3,583
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,65 (A atau Sangat Baik)								

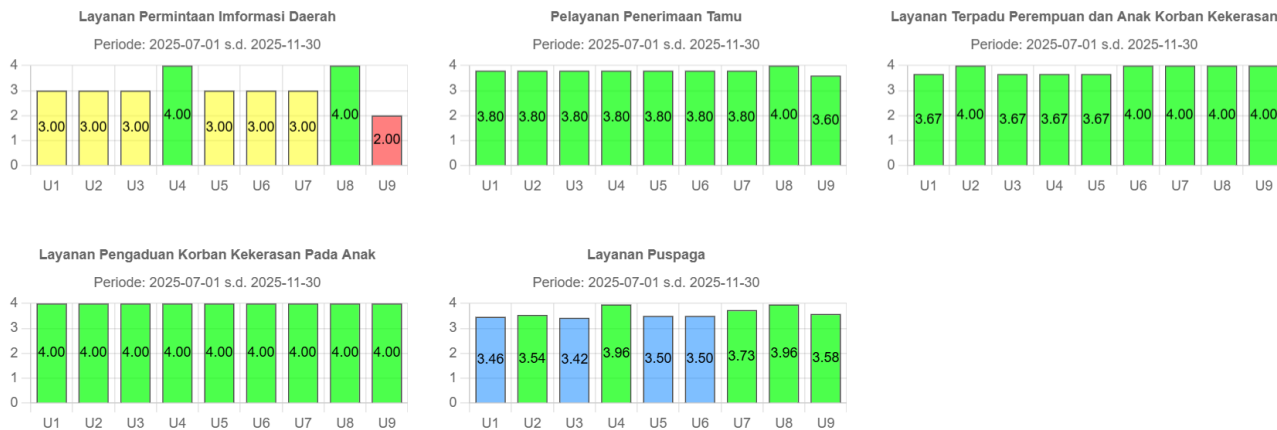


Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

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 2 adalah Sangat Baik dengan nilai total **91,65**. Nilai tersebut terbagi dari 9 Unsur Pertanyaan, yaitu **Unsur 1** (Persyaratan) dengan nilai **3,528 (A)**, **Unsur 2** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai **3,611 (A)**, **Unsur 3** (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai **3,5 (B)**, **Unsur 4** (Biaya/Tarif) dengan nilai **3,917 (A)**, **Unsur 5** (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai **3,556 (B)**, **Unsur 6** (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai **3,583 (A)**, **Unsur 7** (Perilaku Pelaksana) dengan nilai **3,75 (A)**, **Unsur 8** (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai **3,972 (A)**, dan yang terakhir **Unsur 9** (Sarana dan Prasarana) dengan nilai **3,583**.

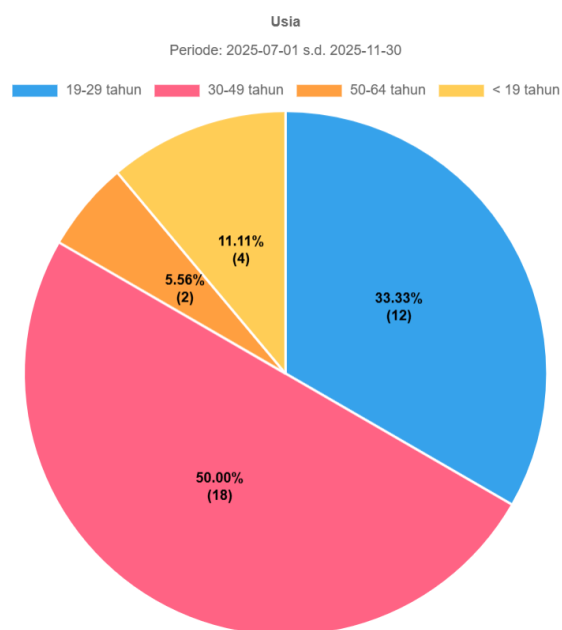
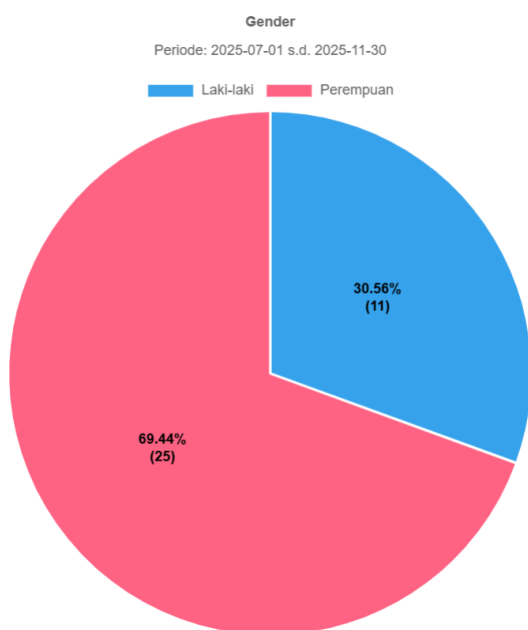
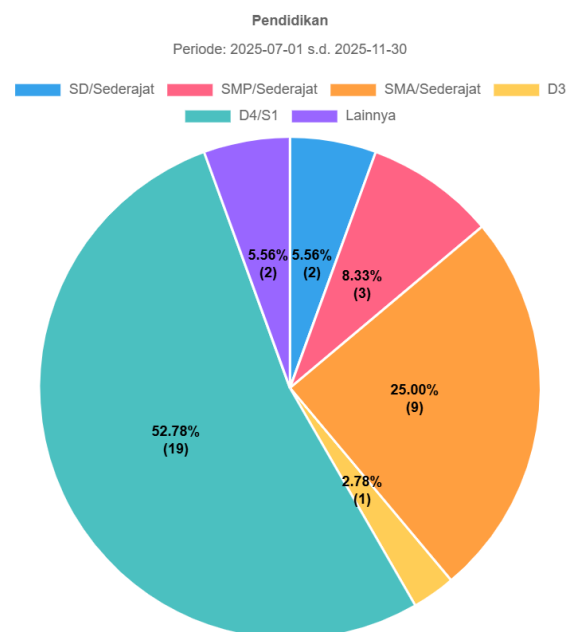
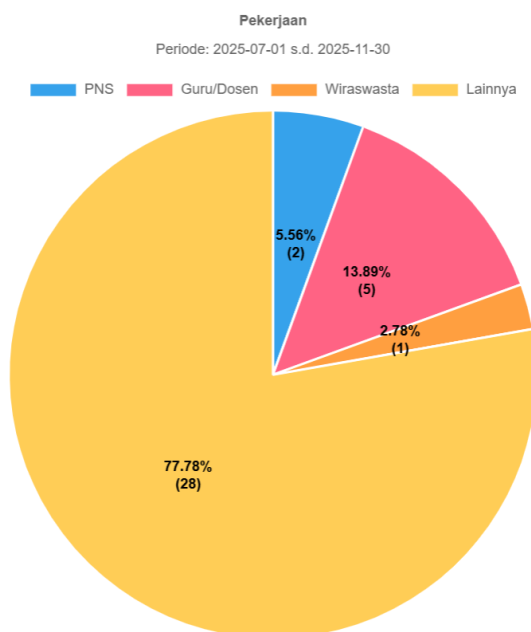


Grafik 3. 2 Indeks Kepuasan Unit Layanan DP2PA



Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2025

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



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. Seluruh Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat (E-KianPuas) pada Semester 2 tercatat dari Bulan Juni sampai dengan Bulan Oktober Tahun 2025, mendapatkan predikat Sangat Baik dengan nilai keseluruhan 91,65.
2. Sebagian besar responden Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda adalah 'perempuan' dengan persentase 69% dari keseluruhan.
3. Indikator dengan persentase tertinggi pada Karakteristik Pendidikan adalah 'D4/S1' dengan 52% responden SKM.
4. Pada Karakteristik Pekerjaan memerlukan penambahan indikator. Hal ini ditunjukkan dengan indikator dengan persentase tertinggi adalah indikator 'Lainnya' dengan jumlah responden mencapai 28. Sebanyak 77% responden memilih indikator 'Lainnya' karena tidak menemukan indikator yang sesuai dengan pekerjaan mereka sebenarnya.
5. Jenis Layanan dengan responden terbanyak adalah Layanan Puspaga dengan jumlah responden selama Bulan Januari hingga Oktober 2025 sebanyak 26 responden.
6. Berdasarkan hasil survey, pada semester 2 tidak ada responden yang menggunakan Pelayanan Pengaduan, Layanan Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek, dan Layanan Edukasi Catin Usia Anak.
7. 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 91,65 dan kategori Sangat Baik untuk periode Juli hingga Oktober 2025.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat terbagi dari 9 Unsur Pelayanan, yaitu Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,52. Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan prosedur) dengan nilai 3,61. Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,5. Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,91. Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,55. Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,58. Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,75. Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan) dengan nilai 3,97. dan Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,58.
9. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda mendapat IKM

tertinggi pada unsur pelayanan Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dan Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,97 dan 3,91.

10. Unsur dengan nilai terendah adalah Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,5 dan Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,528, kedua unsur pelayanan tersebut sudah mendapat nilai yang cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta tanggapan masyarakat yang masuk melalui survei kepuasan masyarakat, diperoleh beberapa poin penting yang dapat menjadi rujukan peningkatan layanan sebagai berikut :

- **Kualitas pelayanan pada umumnya dinilai sangat baik, ramah, jelas, dan membantu.** Banyak responden menyatakan kepuasan terhadap layanan konseling dan penyuluhan yang diberikan, terutama karena sifat layanan yang mudah diakses dan *gratis*. Hal ini mencerminkan bahwa hubungan interpersonal serta sikap petugas telah berjalan dengan baik dan perlu terus dipertahankan.
- **Terdapat harapan agar layanan Puspaga lebih dikenal oleh masyarakat luas.** Saran mengenai peningkatan promosi, sosialisasi, dan penyuluhan muncul berulang dalam tanggapan responden. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan dinilai baik, pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat layanan masih terbatas.
- **Sejumlah responden mengharapkan peningkatan fasilitas dan prasarana layanan.** Masukan mengenai kebutuhan gedung atau ruang layanan yang lebih layak muncul sebagai perhatian. Hal ini menunjukkan pentingnya kenyamanan dan aksesibilitas ruang layanan sebagai bagian dari kualitas pelayanan.

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

- **Ketersediaan sarana dan prasarana layanan dinilai belum optimal.** Masukan mengenai kebutuhan gedung/ruang layanan yang lebih layak menunjukkan bahwa fasilitas pendukung saat ini belum sepenuhnya memenuhi kenyamanan dan standar pelayanan yang diharapkan.
- **Sebagian tanggapan responden dalam survei masih sangat singkat atau tidak terperinci.** Hal ini menunjukkan bahwa edukasi terkait pentingnya memberikan masukan yang bermutu dalam survei perlu ditingkatkan agar hasil survei dapat lebih akurat digunakan sebagai dasar evaluasi layanan.

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 hasil analisa survei kepuasan masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda.

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:

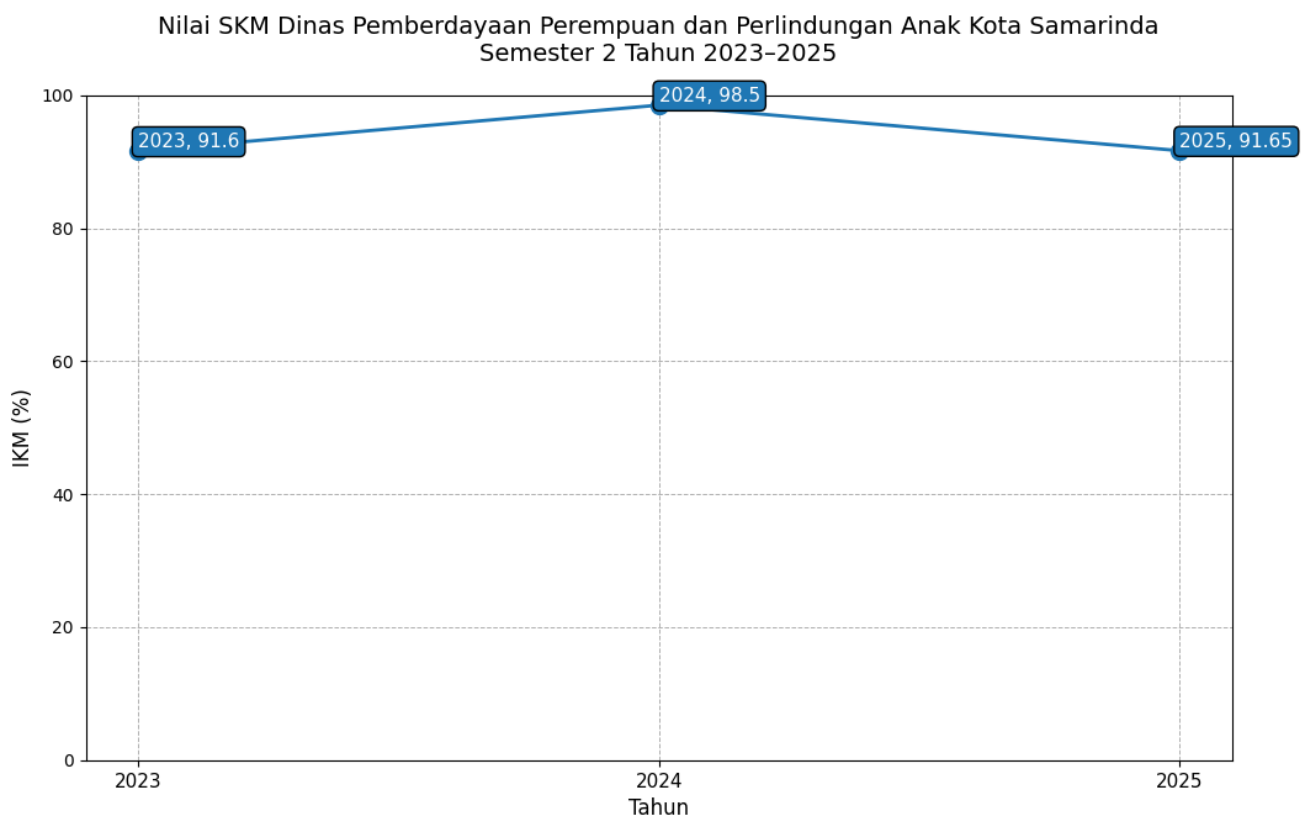
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan efisiensi waktu layanan melalui evaluasi alur pelayanan, penetapan dan publikasi standar waktu penyelesaian, penguatan koordinasi antarpetugas, serta penataan antrean termasuk prioritas bagi kelompok rentan, sehingga waktu tunggu masyarakat lebih singkat dan terukur.			✓	✓	Per Unit Layanan
2	Persyaratan	Memperjelas dan menyederhanakan persyaratan layanan melalui penyediaan informasi yang mudah diakses, pengurangan dokumen yang tidak esensial, peningkatan sosialisasi terkait kelengkapan			✓	✓	Sekretariat

		persyaratan, serta penyediaan petugas informasi untuk membantu masyarakat memahami ketentuan layanan dengan lebih baik.					
--	--	---	--	--	--	--	--

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 (DP2PA) Samarinda kepada penerima/masyarakat serta kinerja dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda itu sendiri. Tren tingkat kepuasan penerima manfaat/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 Semester 2 Tahun 2023-2025

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda mengalami fluktuasi dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023, nilai SKM tercatat sebesar 91,6, kemudian meningkat menjadi 98,5 pada tahun 2024, namun kembali menurun pada tahun 2025 dengan nilai 91,65. Meskipun demikian, tingkat kepuasan masyarakat tetap berada pada kategori sangat baik terhadap layanan DP2PA.

Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa perbaikan layanan publik tetap memberikan dampak positif, terutama dalam aspek kualitas pelayanan, aksesibilitas informasi, dan efektivitas pelaksanaan program. Peningkatan nilai SKM pada tahun 2024 serta konsistensi kategori predikat yang tinggi menjadi indikator bahwa organisasi mampu merespons saran dan kritik masyarakat secara konstruktif serta terus berupaya menjaga kualitas layanan.

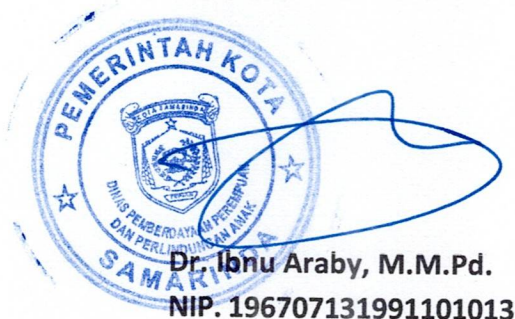
BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Semester 2 tahun 2025 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dan mendapat nilai 91,65 yang berkategori sangat baik.
- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan dengan nilai terbaik merupakan unsur 8 (penanganan pengaduan, saran dan masukan) dengan nilai 3,97 dan unsur 4 (biaya/tarif) dengan nilai 3,91.
- Kemudian untuk 5 unsur lainnya yaitu, unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), unsur 6 (Kompetensi Pelaksana), unsur 7 (Perilaku Pelaksana), dan unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mendapatkan nilai rata-rata 3,617.
- Terdapat 2 unsur yang memiliki nilai terendah yaitu, Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,5 dan Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,528 walaupun sebenarnya nilai kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik/A.

Kota Samarinda, 4 Desember 2025
**Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kota Samarinda**


Dr. Ibnu Araby, M.M.Pd.
NIP. 196707131991101013

LAMPIRAN

1. Form Kuesioner SKM DP2PA Kota Samarinda



HALAMAN PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK**

SCAN DI SINI



ATAU DAPAT DIAKSES MELALUI URL:

<https://tinyurl.com/ekianpuas/r/yiYZ>

Alamat di atas akan dialihkan secara otomatis menuju alamat asli pada URL:

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/yiYZ>

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (*)

Pekerjaan (*)

Pendidikan (*)

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur (*)

No. Telepon

Layanan yang diterima

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

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: **01/07/2025 s.d. 01/11/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	3	4	3	3	3	4	4	4	4
2	01/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	02/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	07/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	07/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	07/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	07/07/2025	D4/S1	PNS	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	07/07/2025	Lainnya	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	08/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	08/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	08/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12	08/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	08/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	15	3	3	3	4	3	3	3	4	2
14	10/07/2025	Lainnya	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	15/07/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	16/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	16/07/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	16/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	4	4	3
19	16/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	16/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	35	4	3	3	4	3	3	4	4	4
21	16/07/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	17/07/2025	D3	PNS	P	36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	17/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	17/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	17/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	17/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
27	21/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	21/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	21/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	2
30	22/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	41	4	3	2	4	3	3	4	4	3
31	23/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	23/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	23/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	23/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	24/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	4	4	3
36	24/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4

11/7/25, 2:29 PM

Cetak Analisis Kepuasan Masyarakat

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						127	130	126	141	128	129	135	143	129
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.528	3.611	3.5	3.917	3.556	3.583	3.75	3.972	3.583
NRR TERTIMBANG						0.392	0.401	0.389	0.435	0.395	0.398	0.417	0.441	0.398
IKM UNIT PELAYANAN						91.65					Sangat baik			

Jumlah responden: 36

Waktu cetak: 07/11/2025 14:28:41



**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: **01/07/2025 s.d. 01/11/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	21/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	2
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	4	3	3	3	4	2
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	4	3	3	3	4	2
NRR TERTIMBANG						0.333	0.333	0.333	0.444	0.333	0.333	0.333	0.444	0.222
IKM UNIT PELAYANAN						77.7					Baik			

Jumlah responden: 1

Waktu cetak: 07/11/2025 14:33:42



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

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

Periode Data: **01/07/2025 s.d. 01/11/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	07/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	07/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	07/07/2025	Lainnya	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	08/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	08/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	15	3	3	3	4	3	3	3	4	2
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						19	19	19	19	19	19	19	20	18
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	3.8	4	3.6
NRR TERTIMBANG						0.422	0.422	0.422	0.422	0.422	0.422	0.422	0.444	0.4
IKM UNIT PELAYANAN						94.95					Sangat baik			

Jumlah responden: 5

Waktu cetak: 07/11/2025 14:34:19



**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: **01/07/2025 s.d. 01/11/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01/07/2025	D4/S1	lainnya	P	22	3	4	3	3	3	4	4	4	4
2	01/07/2025	SMA/Sederajat	lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	07/07/2025	D4/S1	lainnya	L	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						11	12	11	11	11	12	12	12	12
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.667	4	3.667	3.667	3.667	4	4	4	4
NRR TERTIMBANG						0.407	0.444	0.407	0.407	0.407	0.444	0.444	0.444	0.444
IKM UNIT PELAYANAN						96.2					Sangat baik			

Jumlah responden: 3

Waktu cetak: 07/11/2025 14:34:33



**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: **01/07/2025 s.d. 01/11/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	4	4	4	4	4	4
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: 1

Waktu cetak: 07/11/2025 14:34:50



**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: **01/07/2025 s.d. 01/11/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	02/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	07/07/2025	D4/S1	PNS	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	08/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	08/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	08/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	24	3	4	3	4	4	4	4	4	4
6	10/07/2025	Lainnya	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	15/07/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	16/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	16/07/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	16/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	P	42	3	3	3	4	3	3	4	4	3
11	16/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	16/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	35	4	3	3	4	3	3	4	4	4
13	16/07/2025	SD/Sederajat	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
14	17/07/2025	D3	PNS	P	36	4	4	4	4	4	3	4	4	4
15	17/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	17/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	17/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	45	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18	21/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	21/07/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	22/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	41	4	3	2	4	3	3	4	4	3
21	23/07/2025	D4/S1	Lainnya	L	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	23/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	23/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	23/07/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	24/07/2025	D4/S1	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	4	4	3
26	24/07/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						90	92	89	103	91	91	97	103	93
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.462	3.538	3.423	3.962	3.5	3.5	3.731	3.962	3.577
NRR TERTIMBANG						0.385	0.393	0.38	0.44	0.389	0.389	0.415	0.44	0.397
IKM UNIT PELAYANAN						90.7					Sangat baik			

Jumlah responden: 26

Waktu cetak: 07/11/2025 14:35:09

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda

