

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN
2026 TRIWULAN I



DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2026

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.....	15
ANALISIS HASIL SKM.....	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	17
BAB V.....	19
KESIMPULAN.....	19
LAMPIRAN.....	20
1. Form Kuesioner SKM DP2PA Kota Samarinda.....	21
2. Hasil Pengolahan Data SKM DP2PA Kota Samarinda.....	23
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda.....	24

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	17

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.....	Error! Bookmark not defined.
Grafik 3. 4 Diagram Demografi Responden Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2023-2025	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu, yaitu 1 triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) 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 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Maret 2026	59
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	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 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dalam kurun waktu Triwulan 1 adalah sebanyak 14 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 Triwulan 1 periode SKM adalah 10 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 2026 pada triwulan 1, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan

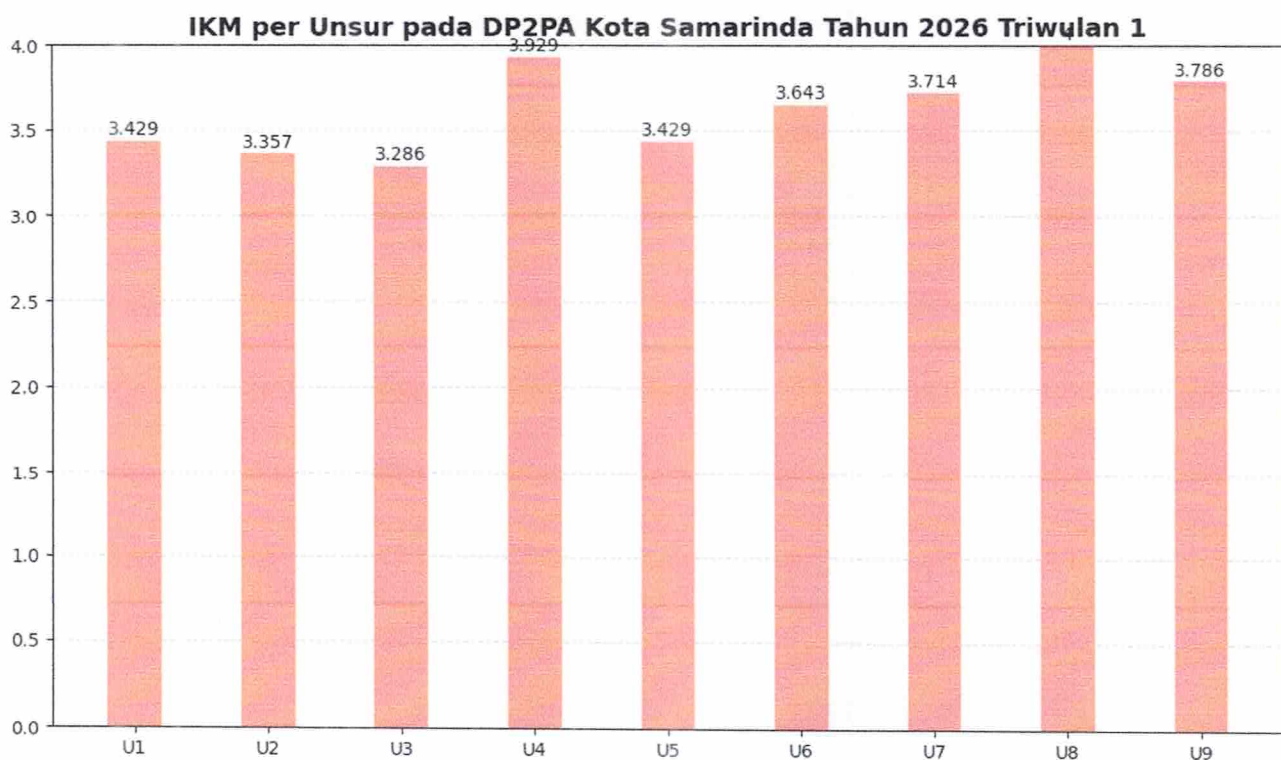
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	4	28.57%
		Perempuan	10	71.43%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	2	14.29%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	4	28.57%
		D4/S1	7	50%
		Lainnya	1	7.14%
3	Pekerjaan	PNS	2	14.29%
		Guru/Dosen	2	14.29%
		Wiraswasta	1	7.14%
		Lainnya	9	64.29%
4	Jenis Layanan	Layanan Permintaan Informasi Daerah	0	0%
		Pelayanan Pengaduan	0	0%
		Pelayanan Penerimaan Tamu	1	7.14%
		Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	0	0%
		Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak	0	0%
		Layanan Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek	0	0%
		Layanan Edukasi Catin Usia Anak	0	0%
		Layanan Puspaga	13	92.86%

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:

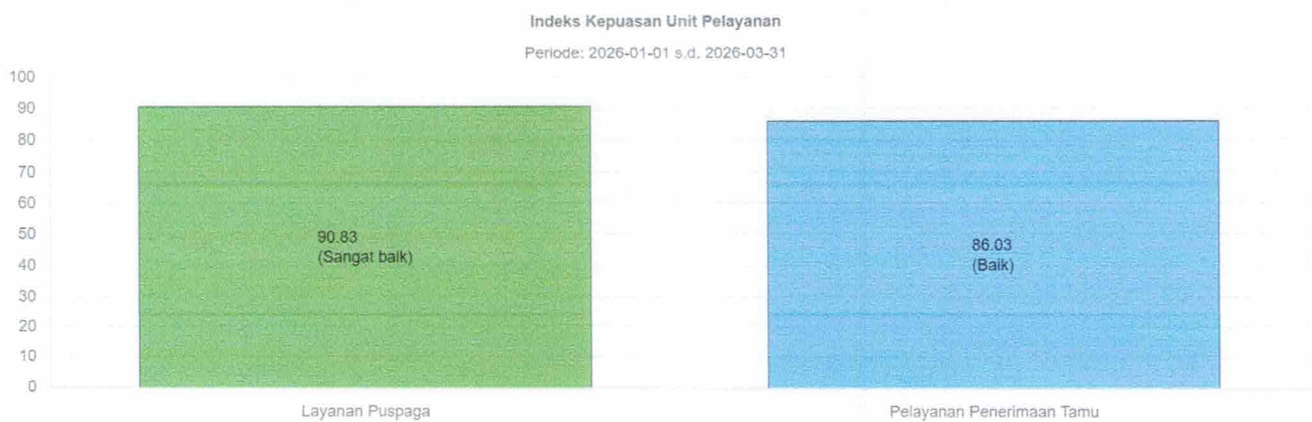
Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,429	3,357	3,286	3,929	3,429	3,643	3,714	4	3,786
Kategori	B	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,5 (A atau Sangat Baik)								

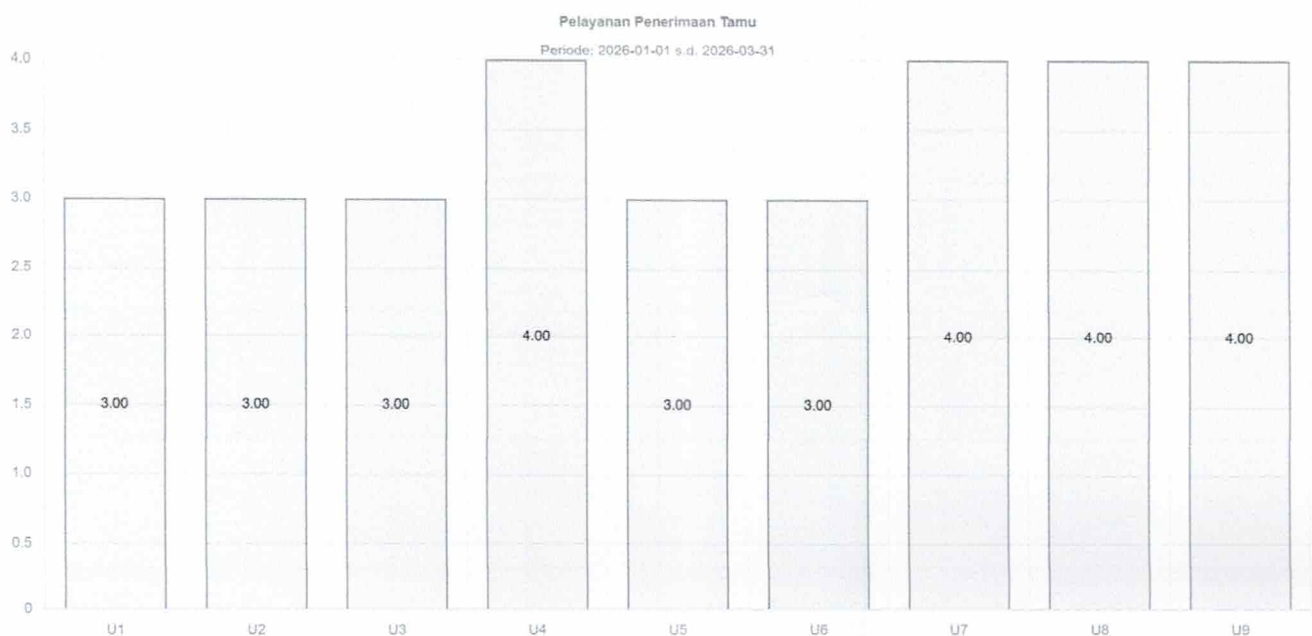


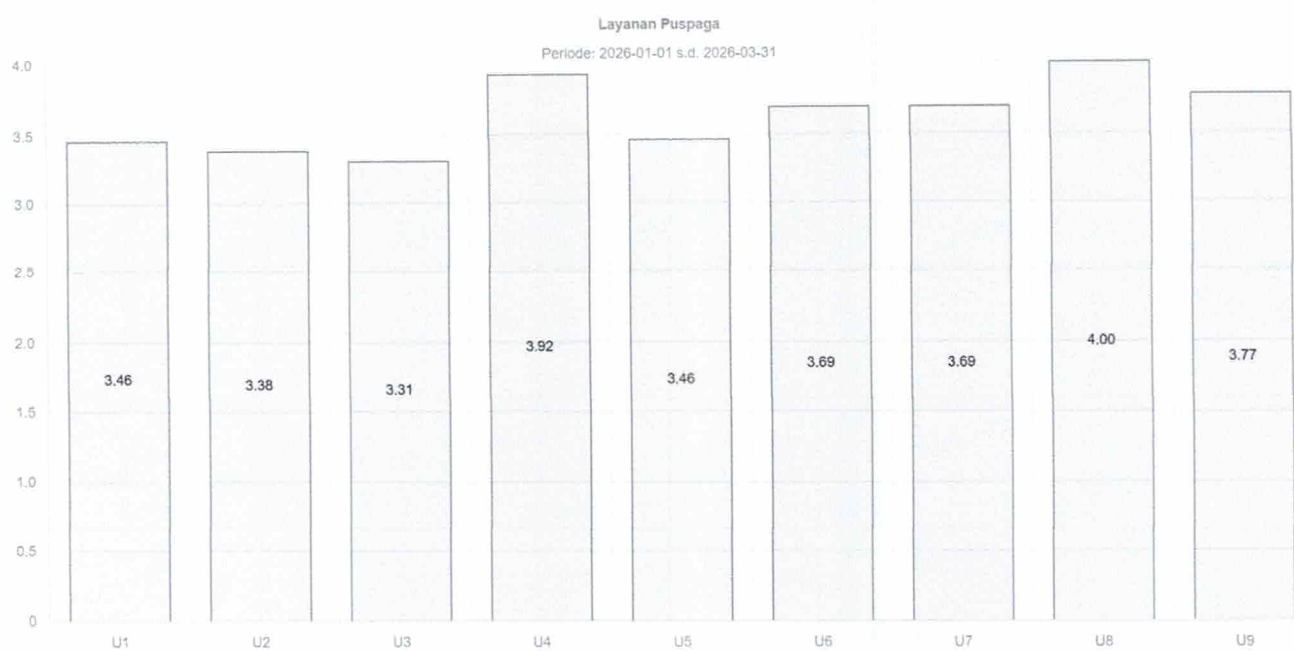
Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

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 Triwulan 1 adalah Sangat Baik dengan nilai total **90,5**. Nilai tersebut terbagi dari 9 Unsur Pertanyaan, yaitu **Unsur 1** (Persyaratan) dengan nilai **3,429** (B), **Unsur 2** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai **3,357** (B), **Unsur 3** (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai **3,286** (B), **Unsur 4** (Biaya/Tarif) dengan nilai **3,929** (A), **Unsur 5** (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai **3,429** (B), **Unsur 6** (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai **3,643** (A), **Unsur 7** (Perilaku Pelaksana) dengan nilai **3,714** (A), **Unsur 8** (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai **4** (A), dan yang terakhir **Unsur 9** (Sarana dan Prasarana) dengan nilai **3,786** (A).

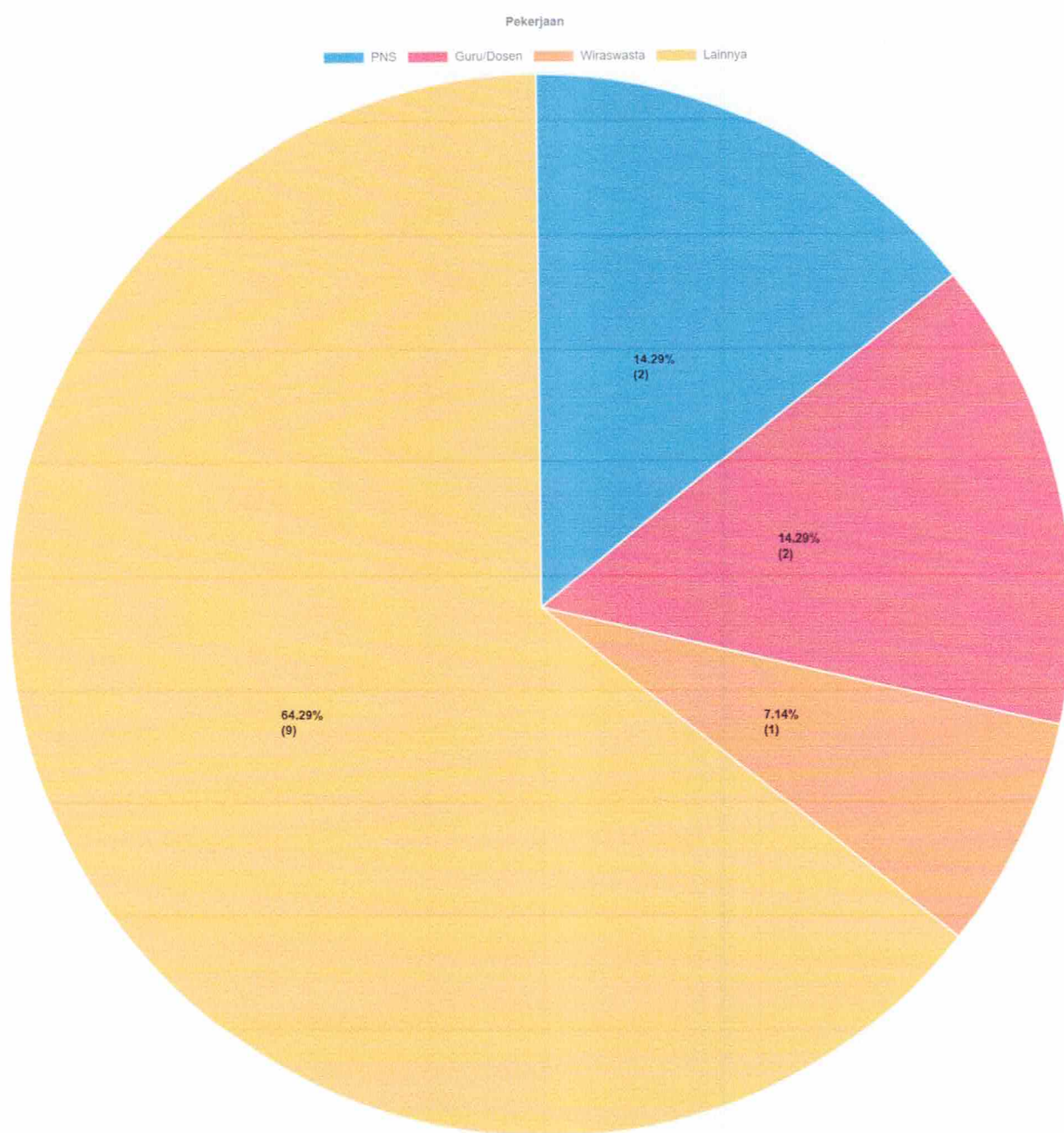


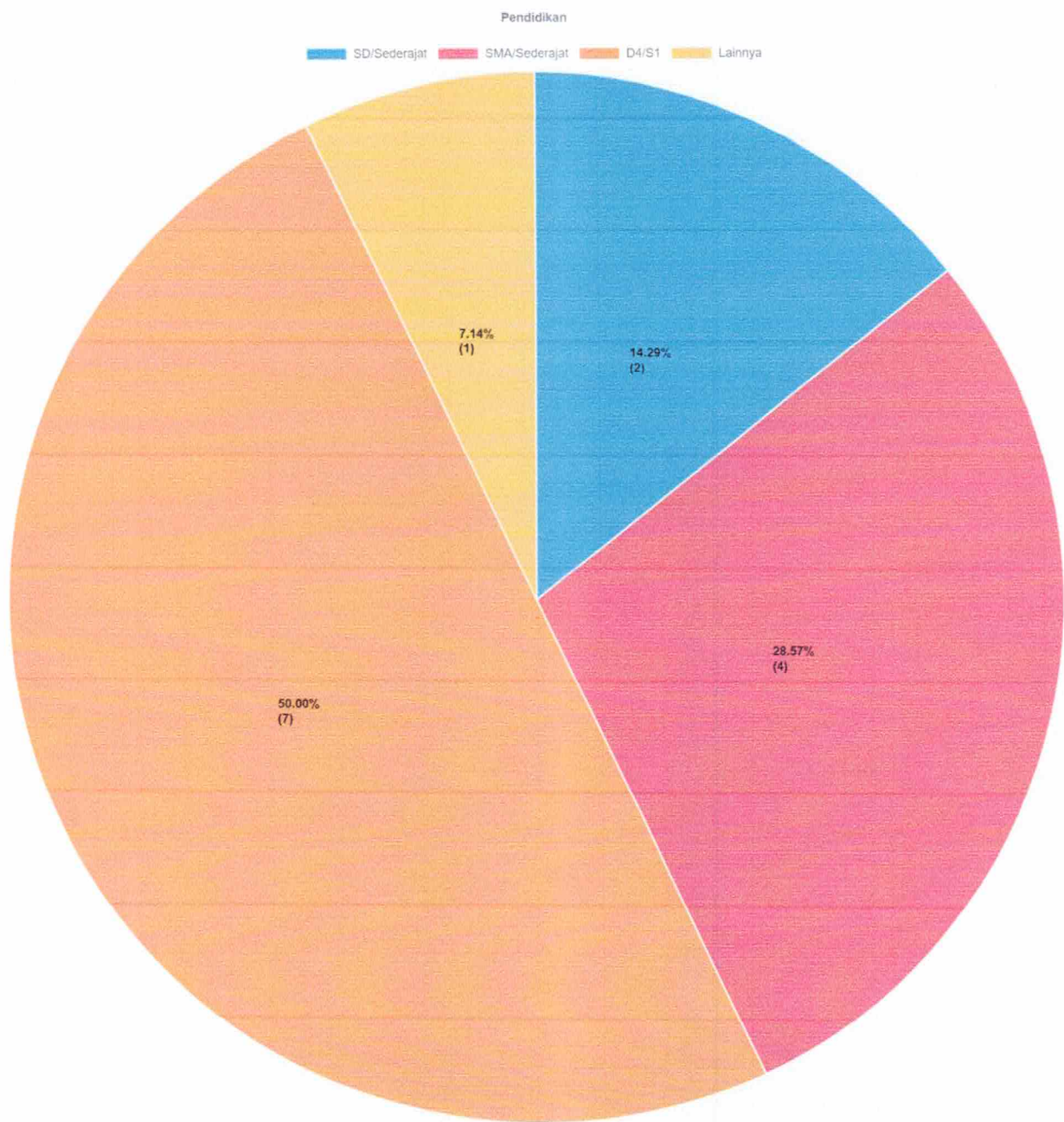
Grafik 3. 2 Indeks Kepuasan Unit Layanan DP2PA

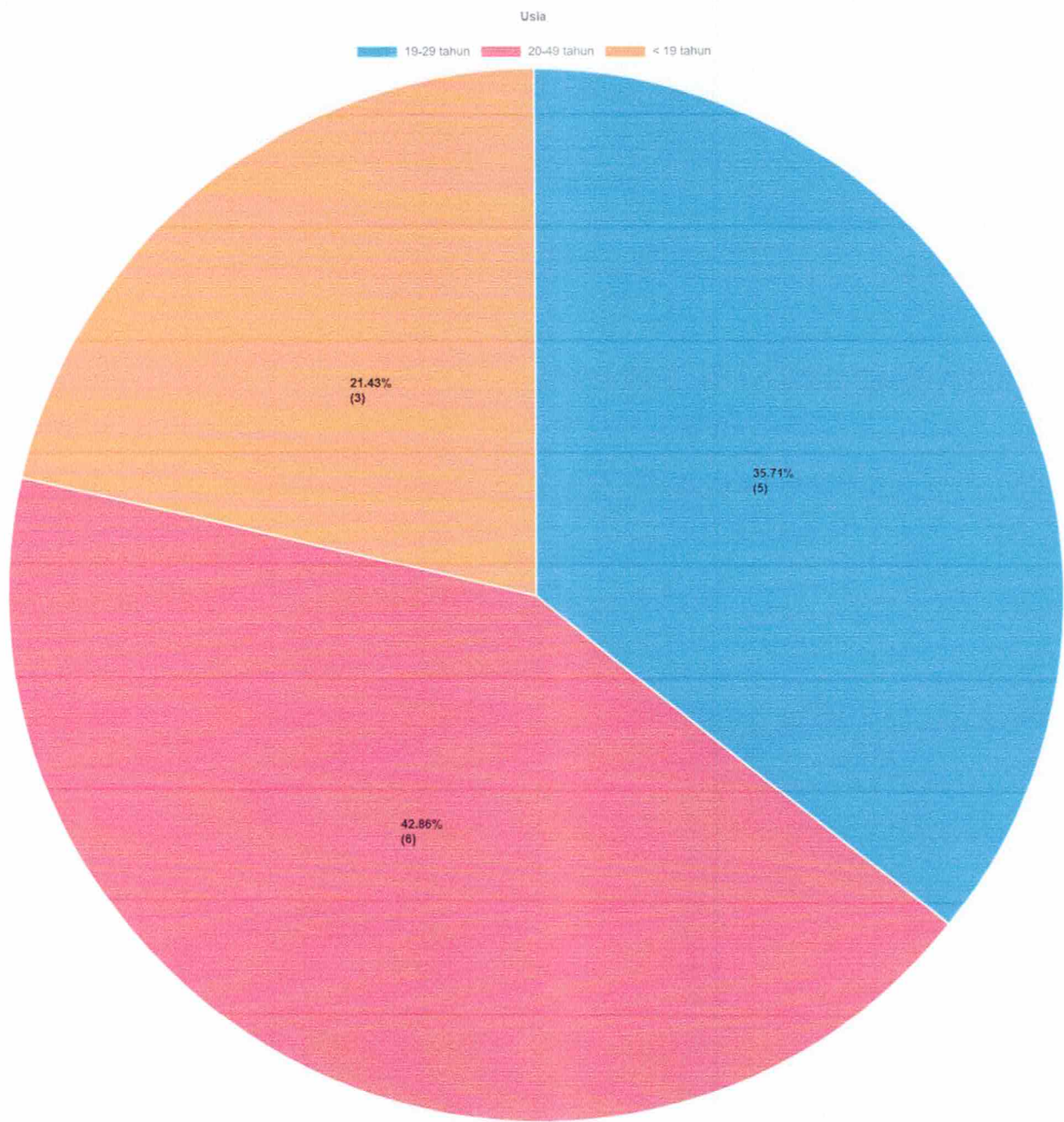


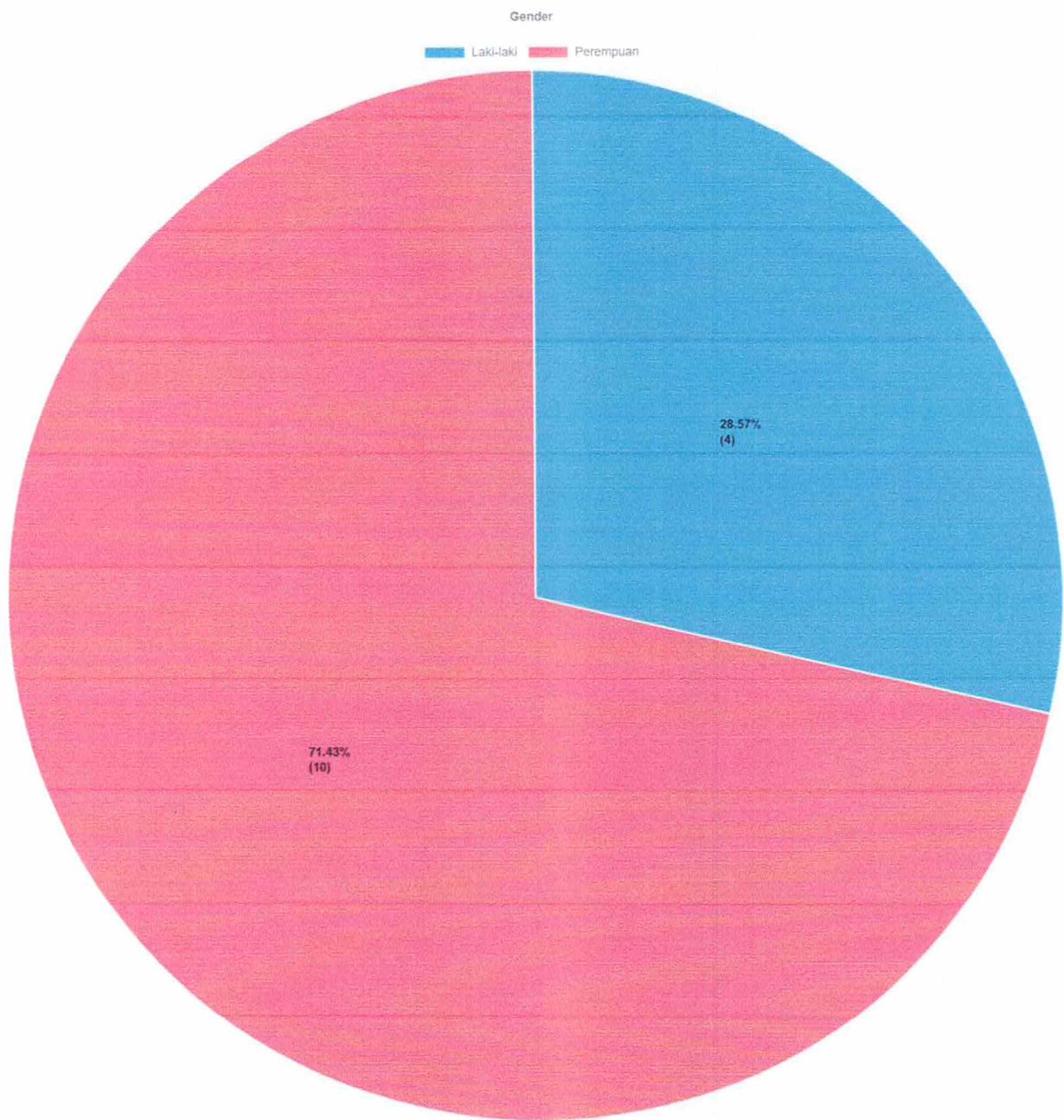


Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2026









Grafik 3. 3 Diagram Demografi Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2026

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 71.43% dari keseluruhan.
2. Indikator dengan persentase tertinggi pada Karakteristik Pendidikan adalah 'D4/S1' dan 'SMA/Sederajat' dengan 50% dan 28.57% responden SKM.
3. Pada Karakteristik Pekerjaan memerlukan penambahan indikator. Hal ini ditunjukkan dengan indikator dengan persentase tertinggi adalah indikator 'Lainnya' dengan jumlah responden mencapai 9. Sebanyak 64.29% 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 Maret 2026 sebanyak 13 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 90.5 dan kategori Sangat Baik untuk periode Januari hingga Maret 2026.
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 4, Unsur 6, Unsur 7, Unsur 8 dan Unsur 9 dengan nilai 3,929, 3,643, 3,714, 4 dan 3,786. Kelima 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 1, Unsur 2, Unsur 3 dan Unsur 5 dengan kategori B dan nilai keempatnya 3,429, 3,357, 3,286 dan 3,429, keempat unsur pelayanan tersebut sudah baik, namun masih memerlukan peningkatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta tanggapan masyarakat pada Triwulan I, diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan Layanan Puspaga, khususnya dalam bentuk konseling dan konsultasi terkait permasalahan keluarga dan pernikahan. Secara umum, pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik, dengan petugas yang ramah serta fasilitas ruang layanan yang nyaman. Namun demikian, terdapat beberapa masukan dari responden yang perlu menjadi perhatian, antara lain perlunya peningkatan penyebaran informasi layanan melalui media sosial secara lebih aktif dan konsisten agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi terkait layanan yang tersedia.

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

- Informasi mengenai layanan, khususnya Puspaga, masih belum tersampaikan secara optimal kepada masyarakat luas, yang terlihat dari adanya saran untuk meningkatkan aktivitas dan konsistensi penyampaian informasi melalui media sosial.
- Sebagian responden tidak memberikan keterangan yang lengkap terkait jenis layanan yang digunakan maupun saran yang diberikan, sehingga informasi yang diperoleh dari survei masih terbatas dalam menggambarkan kondisi layanan secara menyeluruh.

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.

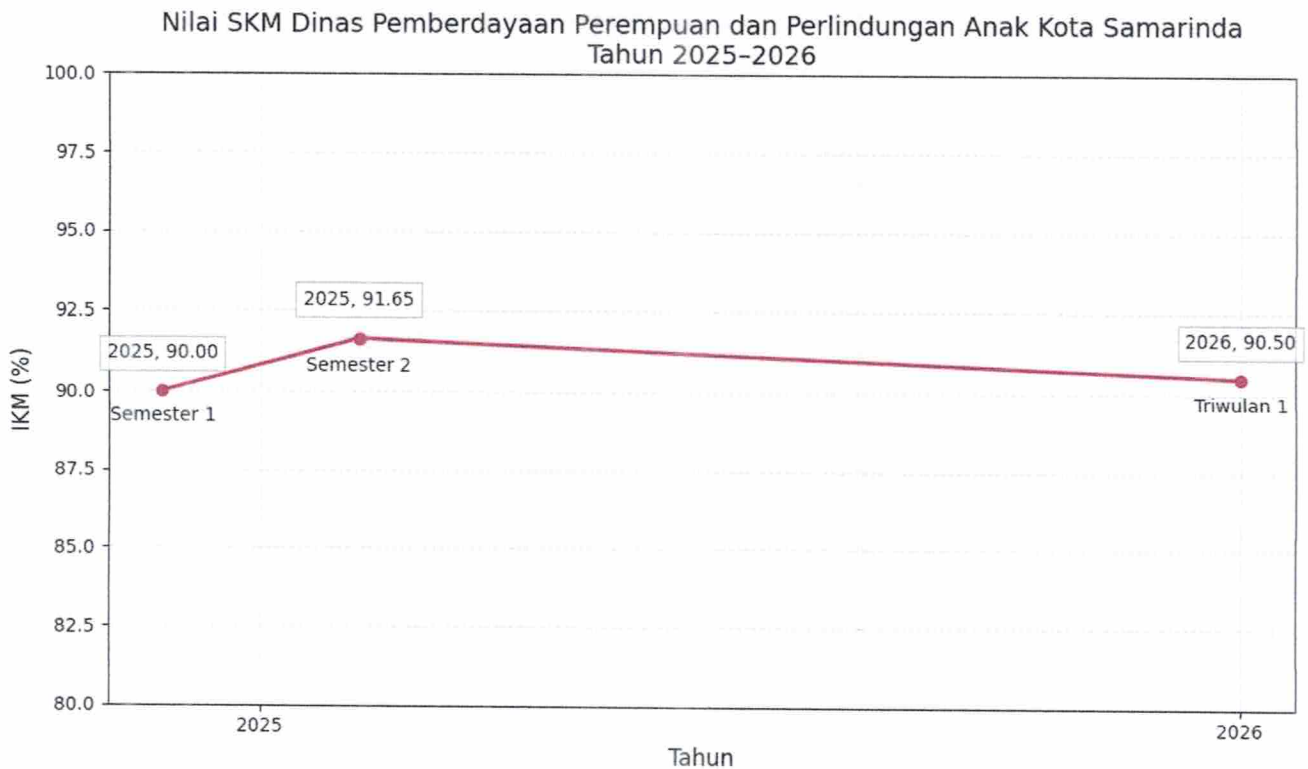
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama para kepala-kepala bidang Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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	Evaluasi dan penyederhanaan alur pelayanan serta penetapan standar waktu layanan untuk meningkatkan efisiensi proses		V			Per Unit Layanan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyempurnaan mekanisme pelayanan melalui penyusunan SOP yang lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat		V			Sekretariat / Koordinator Layanan
3	Persyaratan	Penyederhanaan dan publikasi persyaratan layanan melalui media informasi (offline dan online) agar lebih mudah diakses		V			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 2025-2026

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda mengalami tren penurunan pada 2026. Pada tahun 2025 semester 1, nilai SKM tercatat sebesar 90,00, kemudian meningkat menjadi 91,65 di tahun 2025 semester 2. Kemudian mengalami penurunan pada tahun 2026 triwulan 1 dengan nilai 90,50, yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap layanan DP2PA.

Penurunan ini mencerminkan perlunya evaluasi kembali pada upaya perbaikan dan penguatan layanan publik, baik dari segi kualitas pelayanan, aksesibilitas informasi, maupun efektivitas pelaksanaan program.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan 1 mulai dari Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda tahun 2026 mengalami penurunan dari tahun 2025 semester 2 sebelumnya dan mendapat nilai 90.50 yang berkategori sangat baik.
- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan dengan nilai terbaik merupakan unsur biaya/tarif, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan unsur sarana dan prasarana. Kelima unsur tersebut mendapat kategori A yang patut dipertahankan.
- Diperlukan peningkatan pada empat unsur pelayanan dengan nilai terendah dengan kategori B, yaitu unsur waktu pelaksanaan, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur persyaratan, dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Kota Samarinda, 31 Maret 2026
**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 2026

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(*) wajib diisi

Layanan (★)

Pilih Layanan

Pekerjaan (*)

Pilih Pekerjaan

Pendidikan (☆)

Pilih Pendidikan

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Umur (*)

Umur (angka saja)

tahun

No. Telepon

No. telepon (tidak wajib)

Layanan yang diterima

Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)

Selanjutnya

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2026

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 2026

Nama : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Organisasi :
Unit Pelayanan : Semua Unit Pelayanan
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000
Jml. Responden : 14
Periode Data : 01/01/2026 s.d. 31/03/2026

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	24/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	25/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	25/02/2026	D4/S1	PNS	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	25/02/2026	Lainnya	Lainnya	P	17	3	3	2	4	4	3	4	4	4
6	26/02/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	02/03/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	04/03/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	10/03/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	28	3	3	4	4	3	4	4	4	4
10	10/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
11	11/03/2026	D4/S1	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	17/03/2026	D4/S1	PNS	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	27/03/2026	D4/S1	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	30/03/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						48	47	46	55	48	51	52	56	53
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.429	3.357	3.286	3.929	3.429	3.643	3.714	4	3.786
NRR TERTIMBANG						0.381	0.373	0.365	0.437	0.381	0.405	0.413	0.444	0.421
IKM UNIT PELAYANAN						90.5					Sangat baik			

Waktu cetak: 20/04/2026 13:52:02



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2026**

Nama : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Organisasi :
Unit Pelayanan : Pelayanan Penerimaan Tamu
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000
Jml. Responden : 1
Periode Data : 01/01/2026 s.d. 31/03/2026

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	10/03/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	4	3	3	4	4	4
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	4	3	3	4	4	4
NRR TERTIMBANG						0.333	0.333	0.333	0.444	0.333	0.333	0.444	0.444	0.444
IKM UNIT PELAYANAN						86.03					Baik			

Waktu cetak: 20/04/2026 14:11:43



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2026**

Nama : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
Organisasi :
Unit Pelayanan : Layanan Puspaga
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000
Jml. Responden : 13
Periode Data : 01/01/2026 s.d. 31/03/2026

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	24/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	25/02/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	25/02/2026	D4/S1	PNS	P	39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	25/02/2026	Lainnya	Lainnya	P	17	3	3	2	4	4	3	4	4	4
6	26/02/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	02/03/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	04/03/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	10/03/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	28	3	3	4	4	3	4	4	4	4
10	11/03/2026	D4/S1	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	17/03/2026	D4/S1	PNS	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	27/03/2026	D4/S1	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	30/03/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						45	44	43	51	45	48	48	52	49
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.462	3.385	3.308	3.923	3.462	3.692	3.692	4	3.769
NRR TERTIMBANG						0.385	0.376	0.368	0.436	0.385	0.41	0.41	0.444	0.419
IKM UNIT PELAYANAN						90.83					Sangat baik			

Waktu cetak: 20/04/2026 14:24:39

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda

