

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



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	17
ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	19
4.3 Tren Nilai SKM	20
BAB V	22
KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Form Kuesioner SKM DP2PA Kota Samarinda	24
2. Hasil Pengolahan Data SKM DP2PA Kota Samarinda	21
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda.....	34

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	19

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.....	16
Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2023-2025	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 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 dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan 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 2 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	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2026	49
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 2 adalah sebanyak 135 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 2 periode SKM adalah 135 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 2, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 135 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan

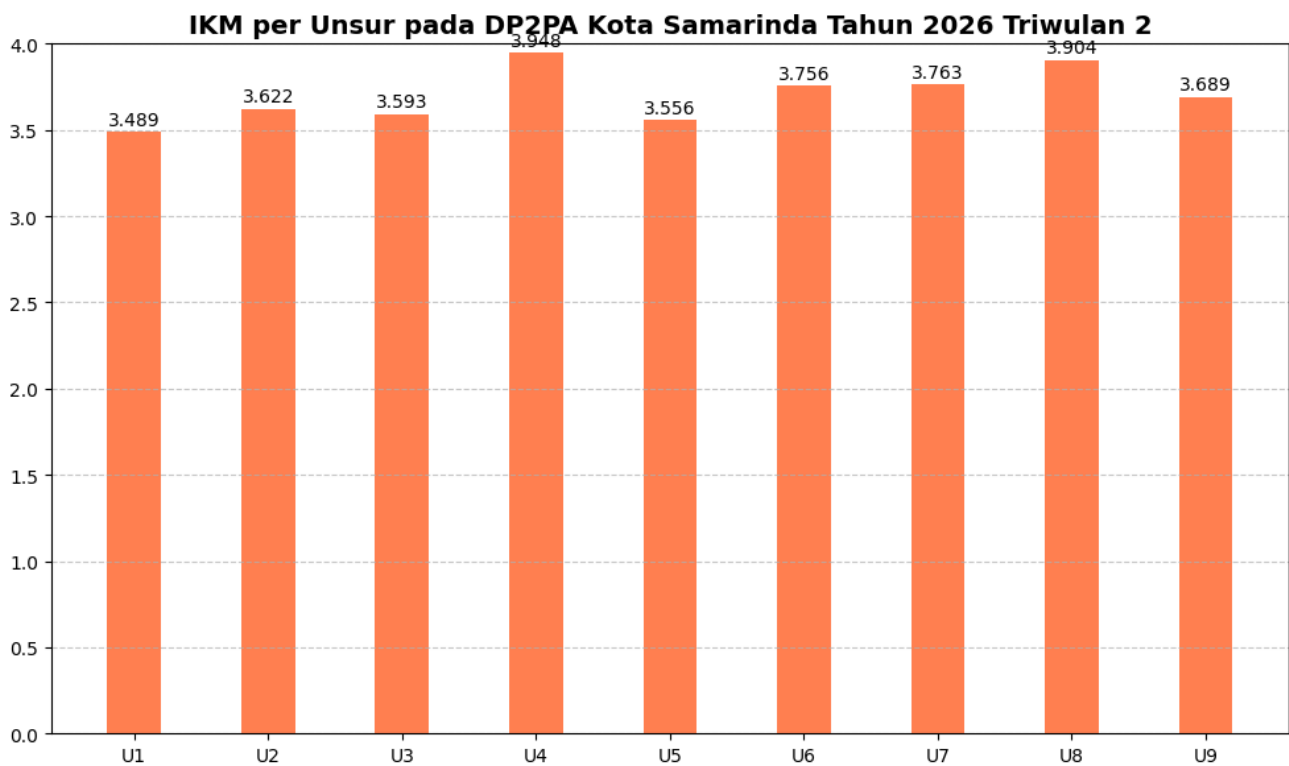
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	33	24.44%
		Perempuan	102	75.56%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	3	2.22%
		SMP/Sederajat	2	1.48%
		SMA/Sederajat	49	36.30%
		D3	5	3.70%
		D4/S1	59	43.70%
		S2	15	11.11%
		S3	1	0.74%
		Lainnya	1	0.74%
3	Pekerjaan	PNS	17	12.59%
		Guru/Dosen	7	5.19%
		Politikus	1	0.74%
		Wiraswasta	9	6.67%
		Lainnya	101	74.81%
4	Jenis Layanan	Layanan Permintaan Informasi Daerah	4	2.96%
		Pelayanan Pengaduan	1	0.74%
		Pelayanan Penerimaan Tamu	99	73.33%
		Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	4	2.96%
		Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak	0	0%
		Layanan Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek	3	2.22%
		Layanan Edukasi Catin Usia Anak	2	1.48%
		Layanan Puspaga	22	16.30%

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	3,489	3,622	3,593	3,948	3,556	3,756	3,763	3,904	3,689
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,55 (A atau Sangat Baik)								

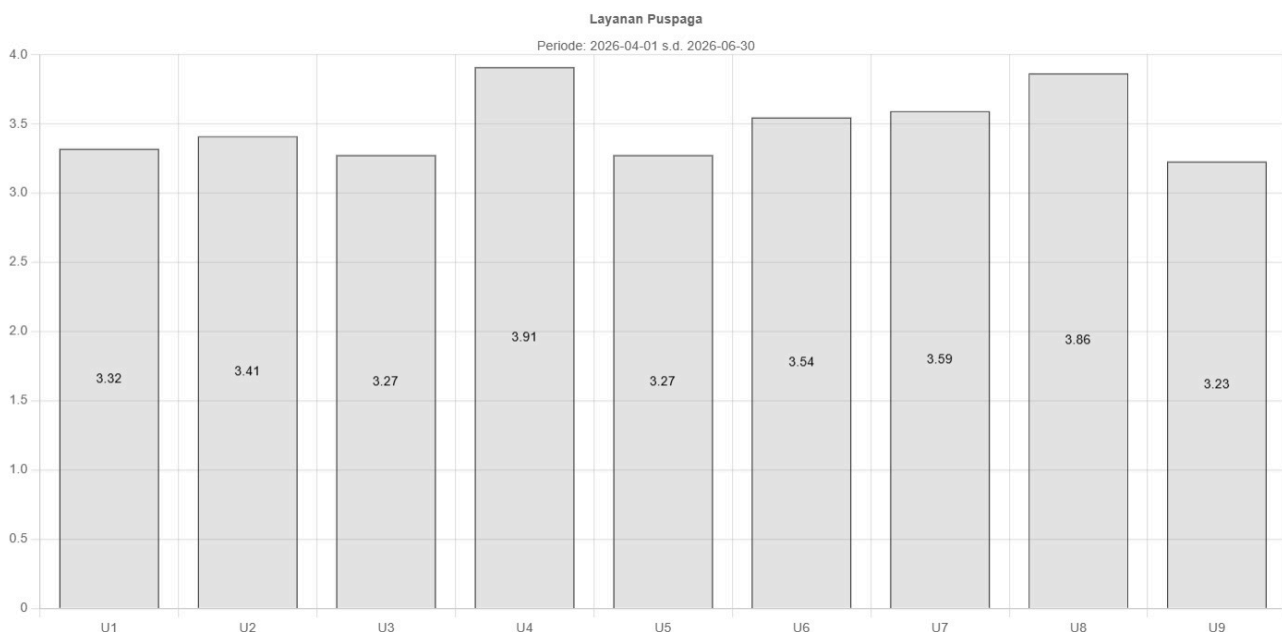


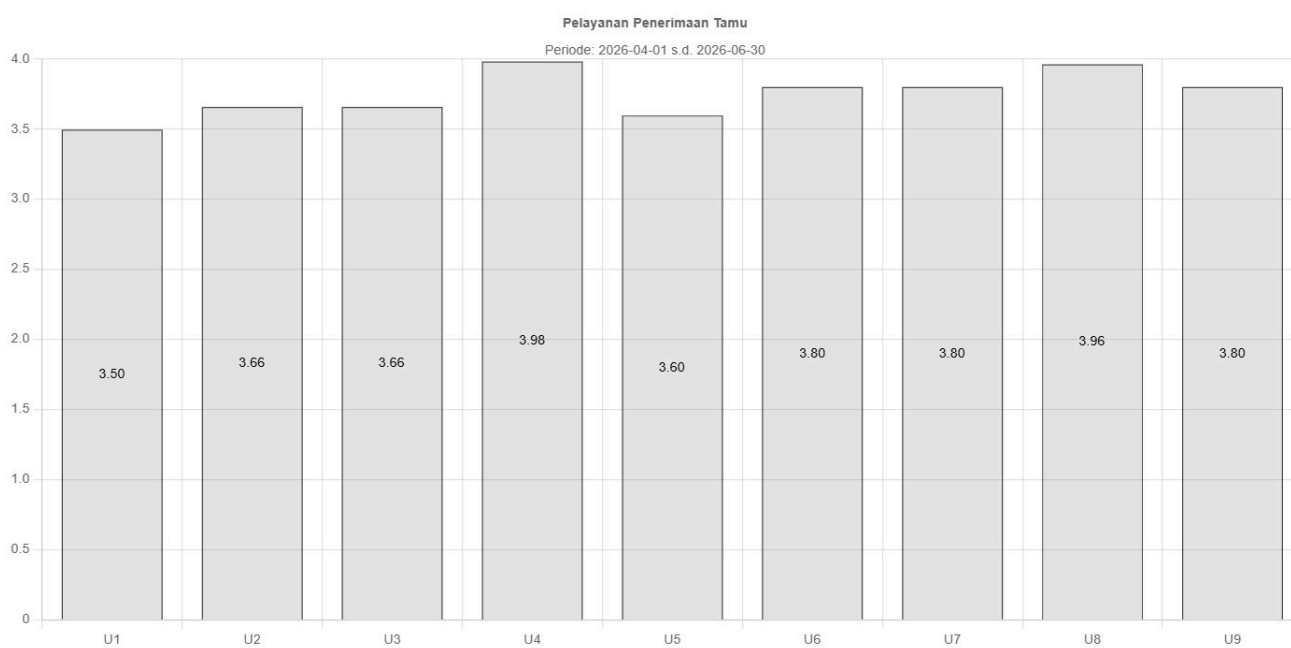
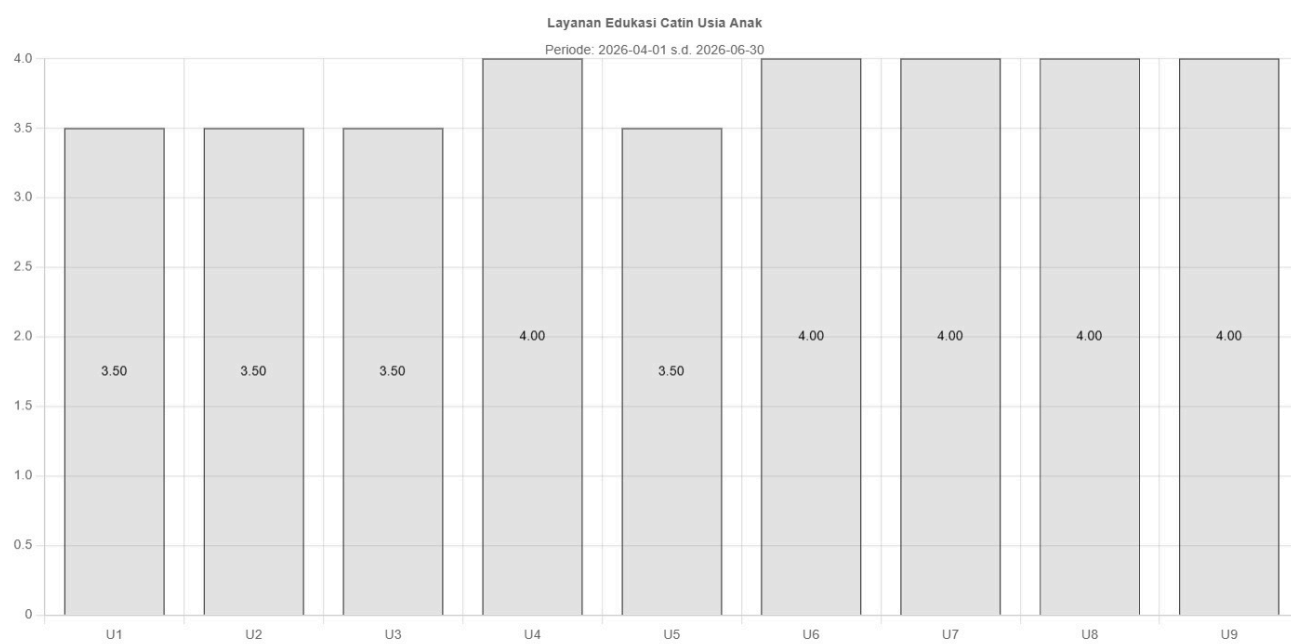
Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

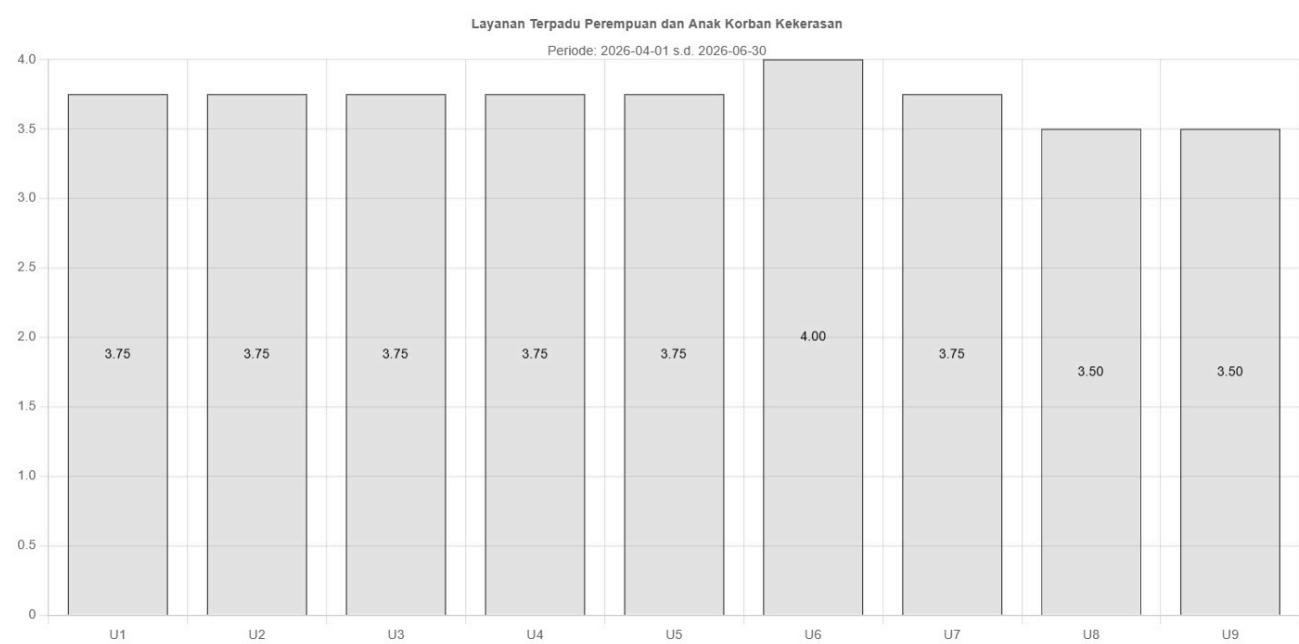
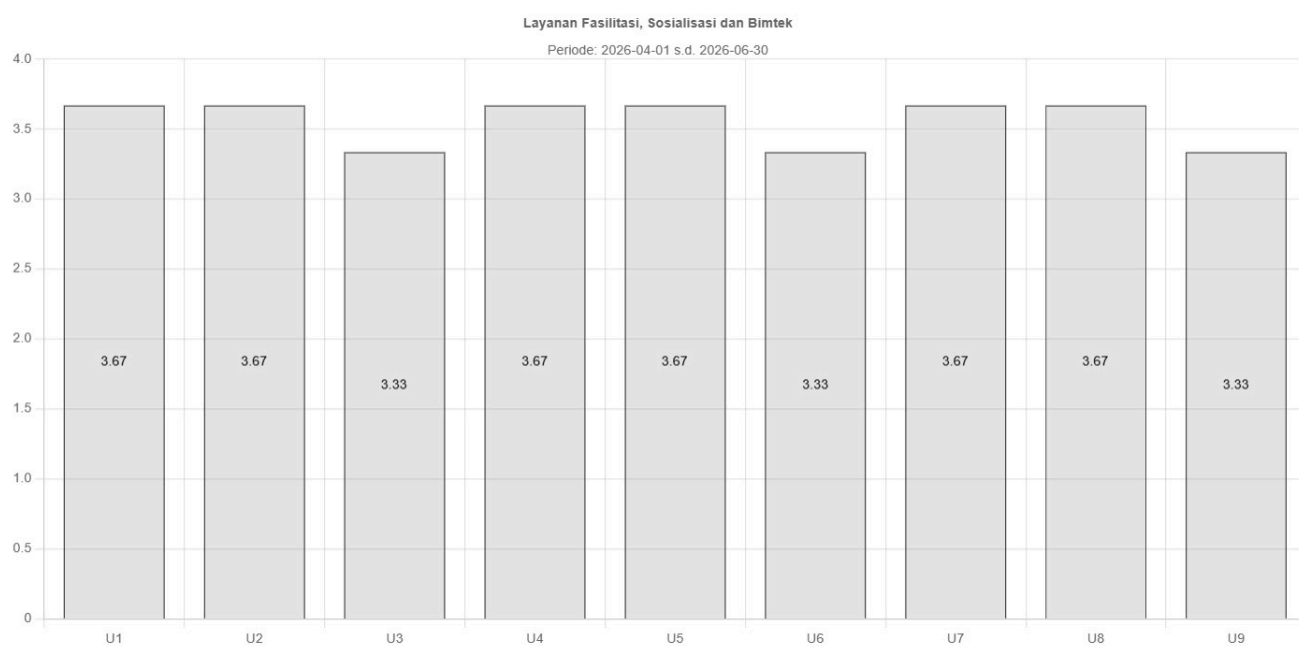
Pada Tabel 3.2. dapat ditarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat (E-KianPuas) pada Triwulan 2 adalah Sangat Baik dengan nilai total **92,55**. Nilai tersebut terbagi dari 9 Unsur Pertanyaan, yaitu **Unsur 1** (Persyaratan) dengan nilai **3,489** (B), **Unsur 2** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai **3,622** (A), **Unsur 3** (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai **3,593** (A), **Unsur 4** (Biaya/Tarif) dengan nilai **3,948** (A), **Unsur 5** (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai **3,556** (A), **Unsur 6** (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai **3,756** (A), **Unsur 7** (Perilaku Pelaksana) dengan nilai **3,763** (A), **Unsur 8** (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai **3,904** (A), dan yang terakhir **Unsur 9** (Sarana dan Prasarana) dengan nilai **3,689** (A).

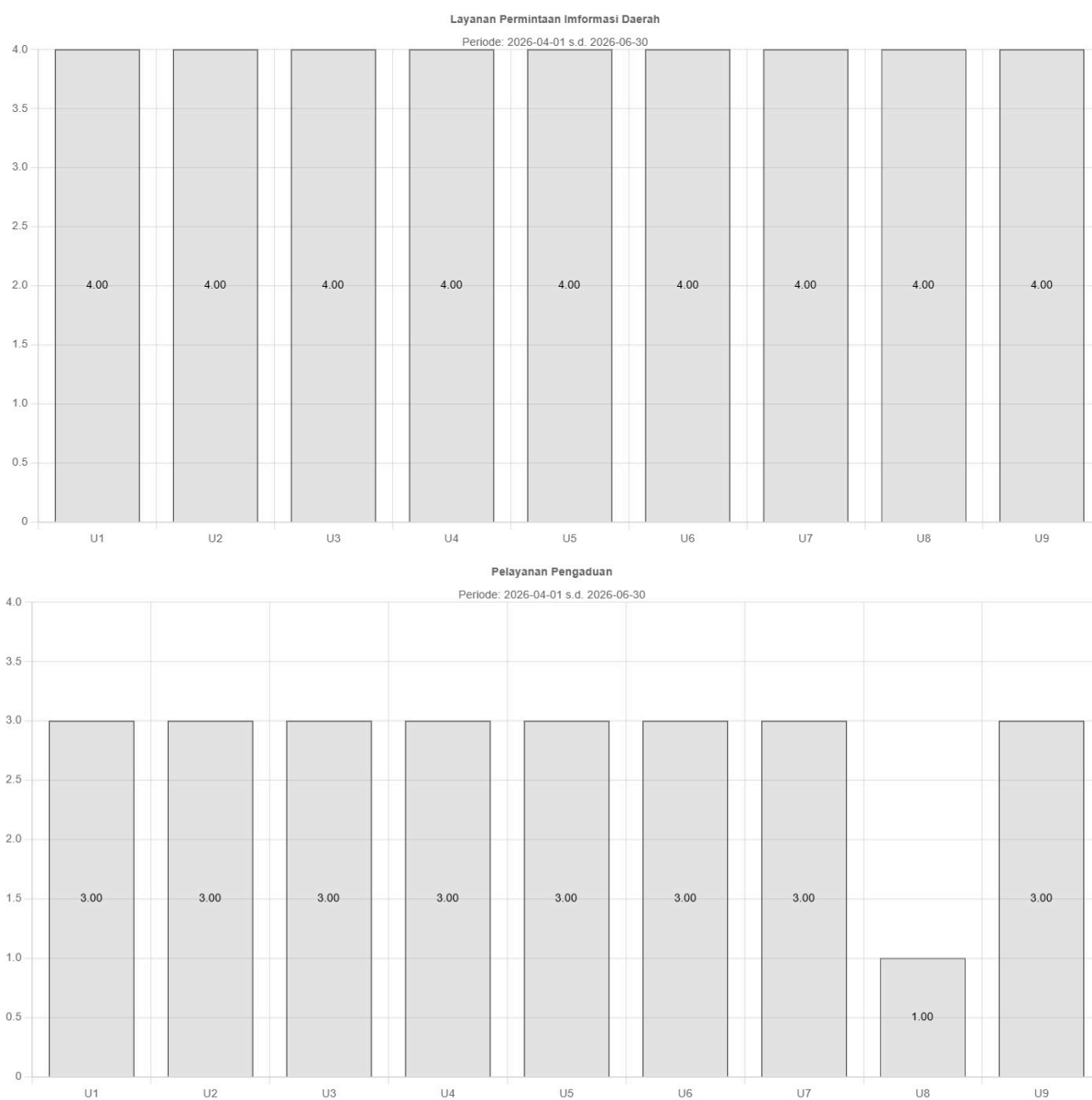


Grafik 3. 2 Indeks Kepuasan Unit Layanan DP2PA



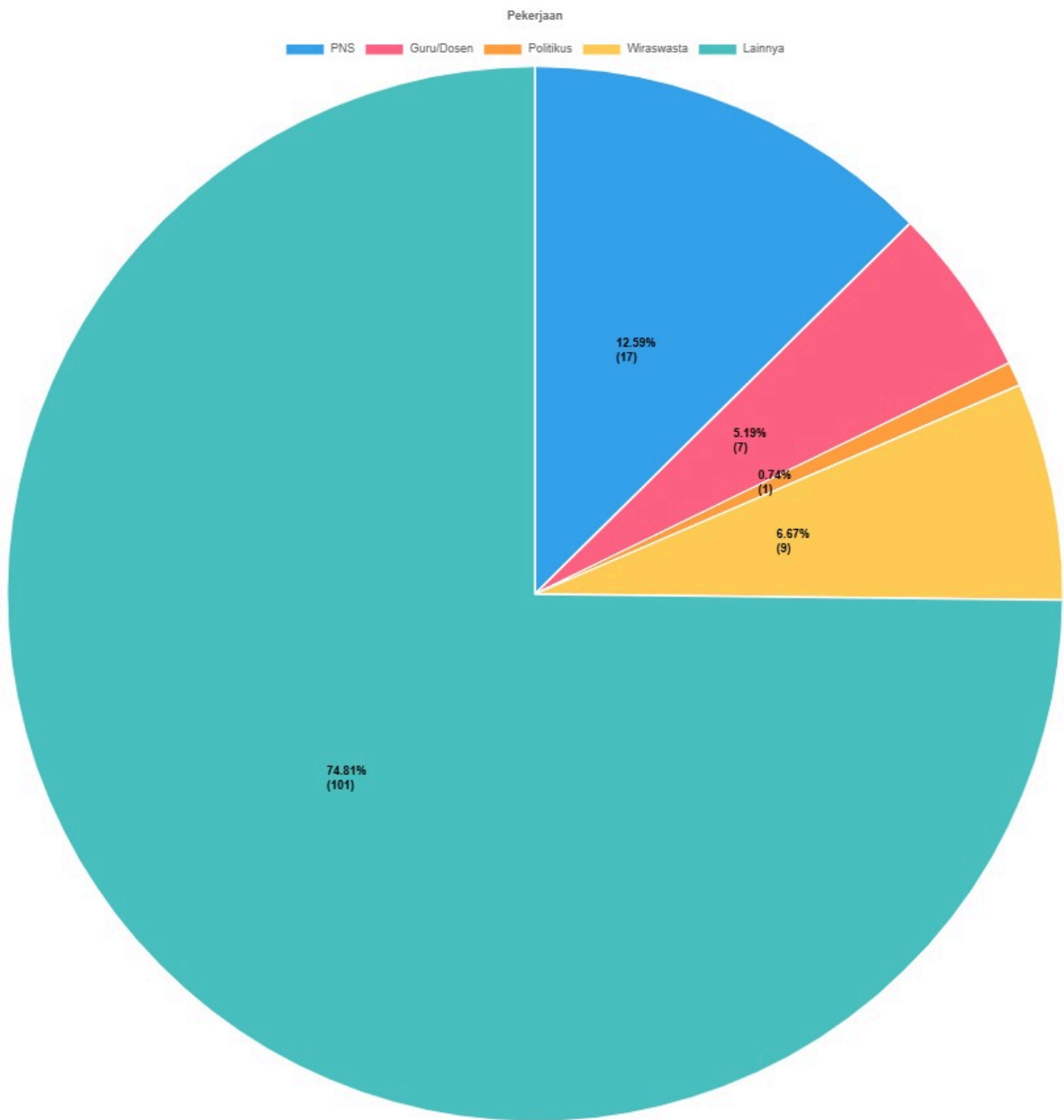


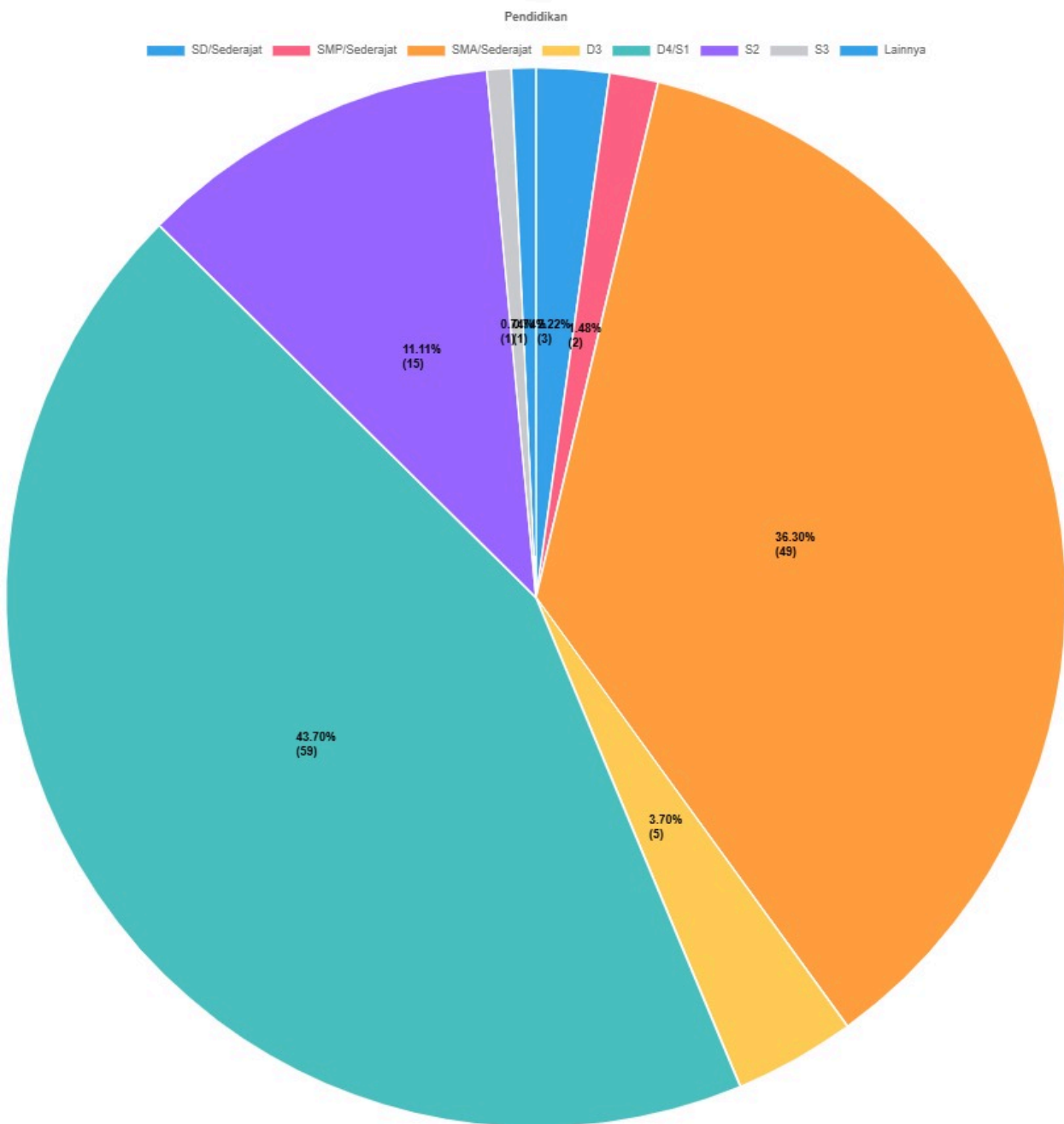


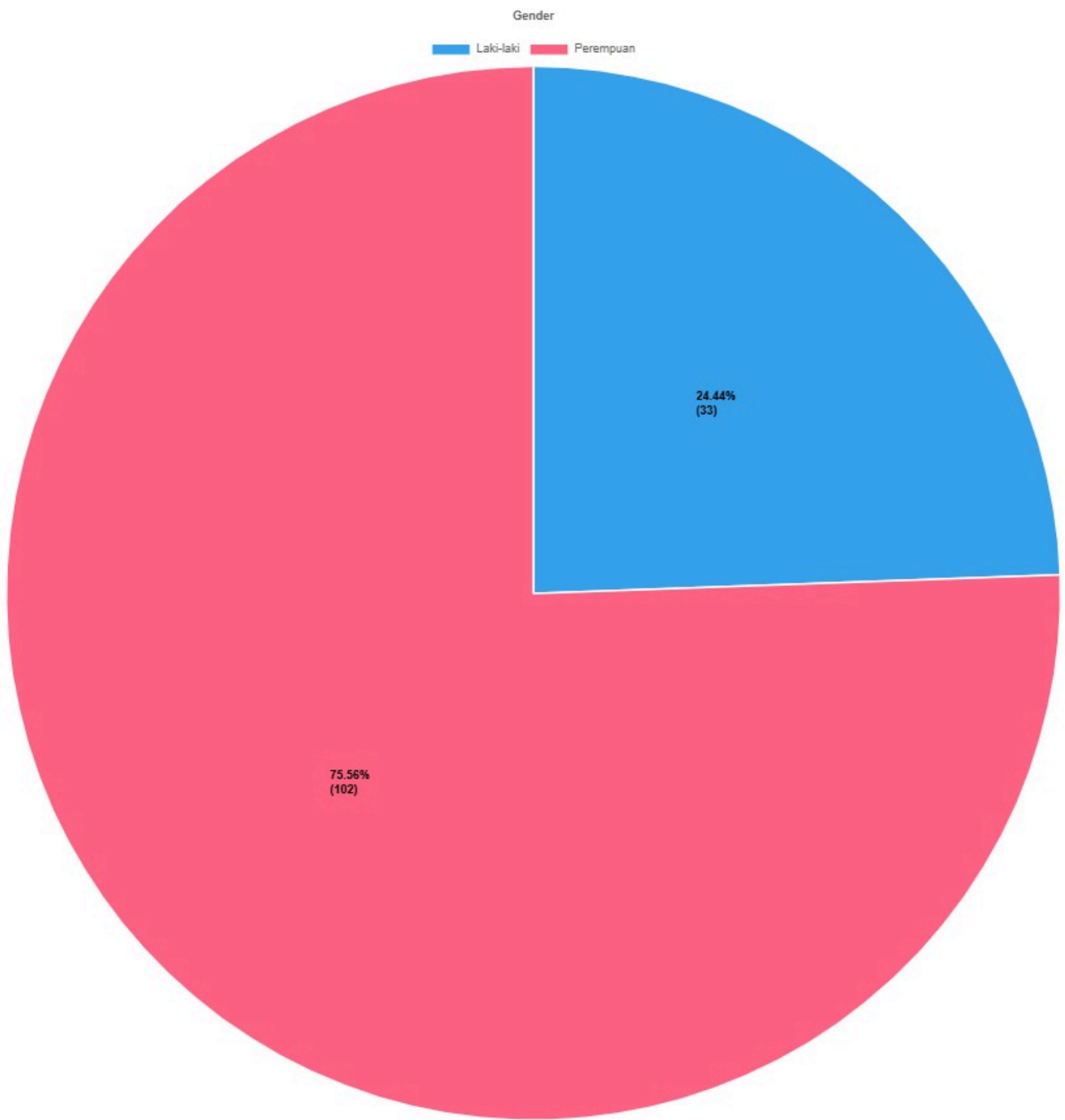


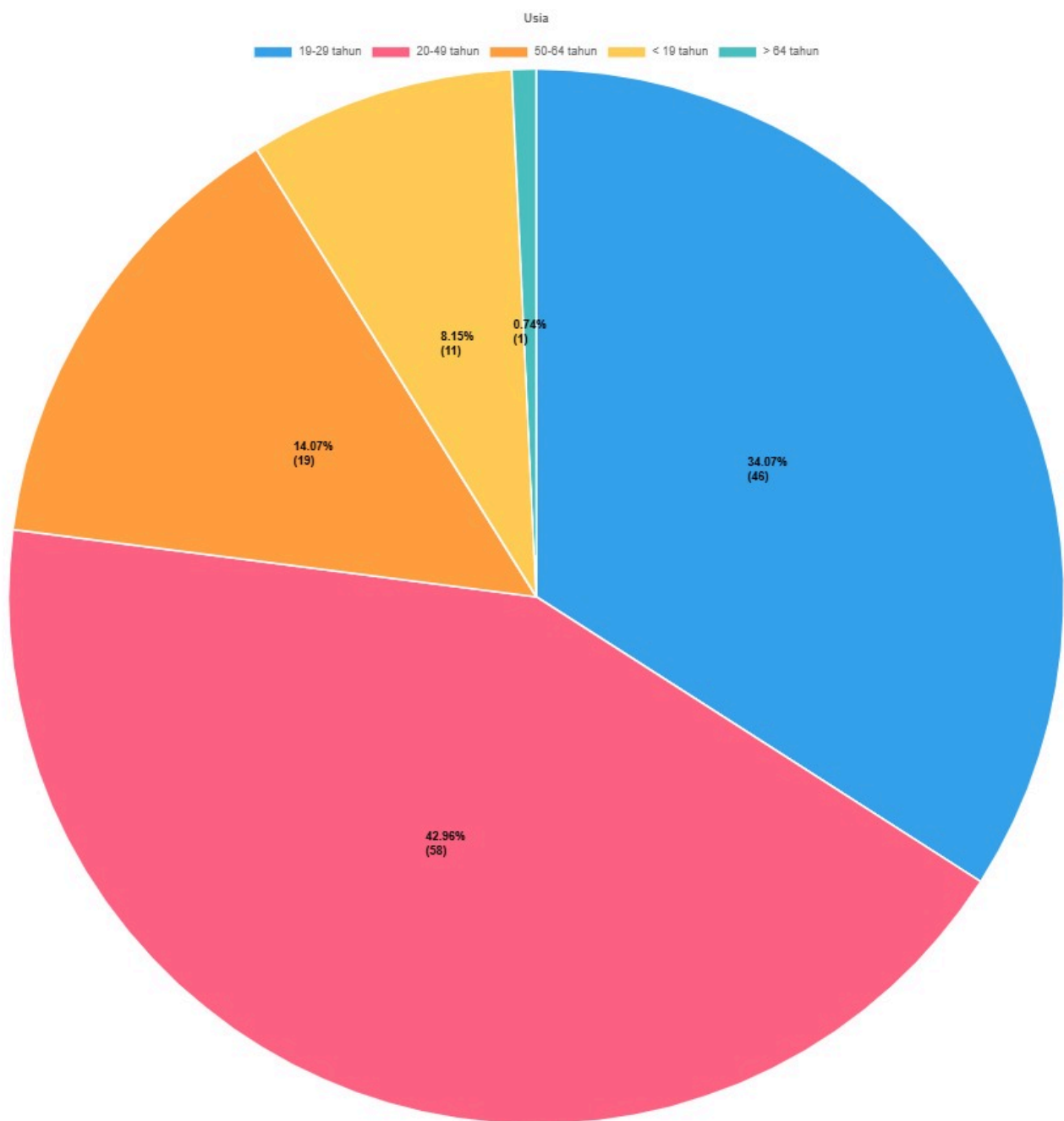
Grafik 3. 3 Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan

Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2026









Grafik 3. 4 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 75.56% dari keseluruhan.
2. Indikator dengan persentase tertinggi pada Karakteristik Pendidikan adalah 'D4/S1' dan 'SMA/Sederajat' dengan 43.70% dan 36.30% responden SKM.
3. Pada Karakteristik Pekerjaan memerlukan penambahan indikator. Hal ini ditunjukkan dengan indikator dengan persentase tertinggi adalah indikator 'Lainnya' dengan jumlah responden mencapai 101. Sebanyak 74.81% responden memilih indikator 'Lainnya' karena tidak menemukan indikator yang sesuai dengan pekerjaan mereka sebenarnya.
4. Jenis Layanan dengan responden terbanyak adalah Pelayanan Penerimaan Tamu dengan jumlah responden selama Bulan April hingga Juni 2026 sebanyak 99 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 92.55 dan kategori Sangat Baik untuk periode April hingga Juni 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 2, Unsur 3, Unsur 4, Unsur 5, Unsur 6, Unsur 7, Unsur 8 dan Unsur 9 dengan nilai 3,622, 3,593, 3,948, 3,556, 3,756, 3,904 dan 3,689. Kedelapan 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 dengan kategori B dan nilainya 3,489, unsur pelayanan tersebut sudah baik, namun masih memerlukan peningkatan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta tanggapan masyarakat yang masuk melalui Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II, diperoleh beberapa masukan yang dapat menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- Pelayanan yang diberikan oleh petugas pada umumnya dinilai sangat baik, ramah, membantu, serta mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Mayoritas responden menyampaikan apresiasi agar kualitas pelayanan yang telah berjalan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan.
- Beberapa responden mengharapkan adanya peningkatan kecepatan pelayanan, terutama pada pelayanan administrasi dan penerimaan tamu, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.
- Terdapat masukan agar kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai layanan DP2PA lebih ditingkatkan sehingga semakin banyak masyarakat mengetahui jenis layanan yang tersedia serta terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut.
- Khusus pada layanan PUSPAGA, beberapa responden mengusulkan adanya pengembangan layanan psikologi, seperti penambahan tes psikologi atau asesmen lanjutan sebagai pendukung hasil konseling sehingga penanganan dapat dilakukan secara lebih komprehensif.

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

- Informasi mengenai berbagai jenis layanan DP2PA masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal, sehingga diperlukan peningkatan intensitas publikasi dan sosialisasi melalui berbagai media informasi.
- Waktu pelayanan pada beberapa jenis layanan masih perlu dioptimalkan agar proses administrasi maupun koordinasi dapat berlangsung lebih cepat sesuai harapan masyarakat.
- Layanan konseling dan psikologis telah memberikan manfaat yang baik, namun masih terdapat harapan dari masyarakat agar tersedia asesmen atau tes psikologi lanjutan sebagai pendukung proses diagnosis dan tindak lanjut layanan.

- Sebagian besar responden memberikan penilaian positif tanpa menyampaikan kritik atau saran yang spesifik. Kondisi ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi, namun juga menyebabkan masukan yang diperoleh untuk evaluasi dan pengembangan layanan masih relatif terbatas.

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:

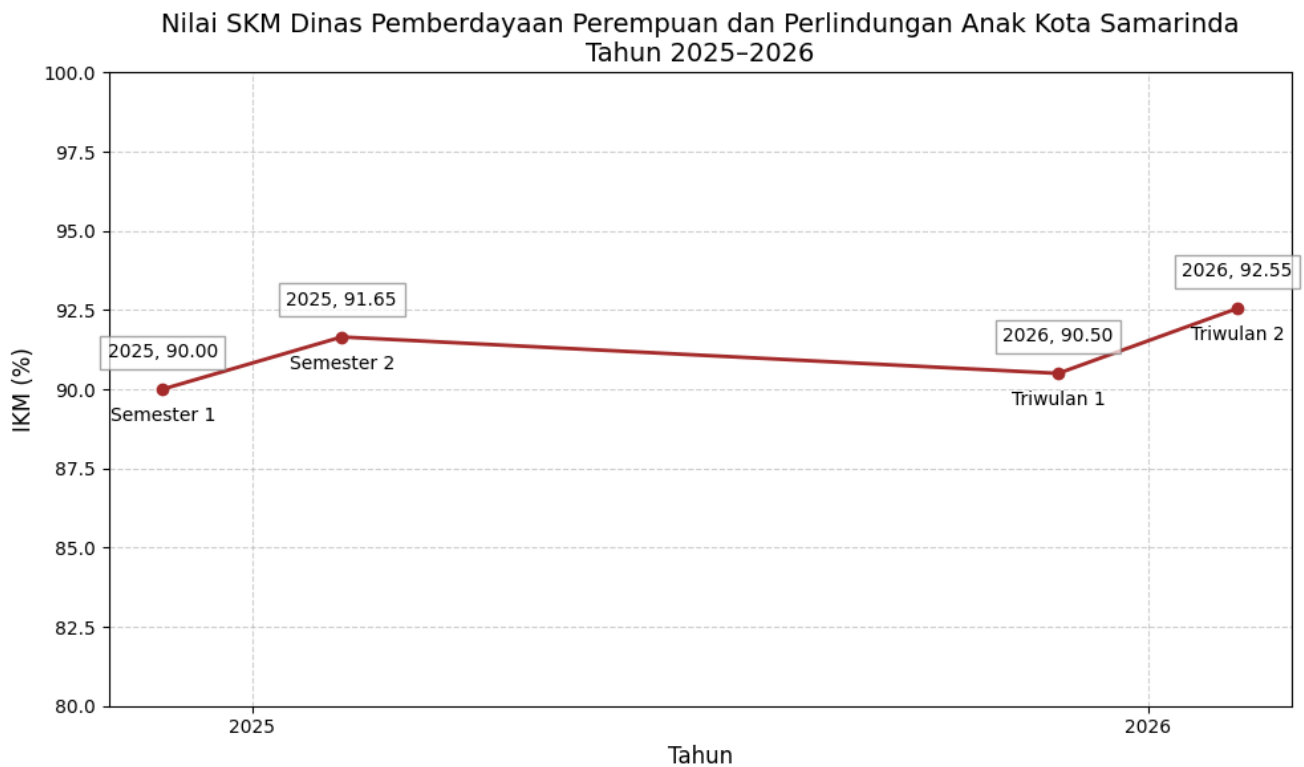
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Meningkatkan penyebaran informasi mengenai persyaratan setiap jenis layanan melalui media informasi, media sosial, dan ruang pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.			V	V	Sekretariat
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan sosialisasi dan publikasi mengenai jenis-jenis layanan DP2PA serta pengembangan			V	V	Per Unit Layanan

		informasi layanan agar masyarakat lebih memahami manfaat dan cakupan setiap layanan.					
3	Waktu Pelaksanaan	Melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan dan memperkuat koordinasi antarunit untuk meningkatkan kecepatan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat			V	V	Per Unit Layanan

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 2 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 fluktuasi dengan kecenderungan meningkat hingga Triwulan II Tahun 2026. Pada Semester I Tahun 2025, nilai SKM tercatat sebesar 90,00, kemudian meningkat menjadi 91,65 pada Semester II Tahun 2025. Memasuki Triwulan I Tahun 2026, nilai SKM mengalami sedikit penurunan menjadi 90,50, namun kembali meningkat pada Triwulan II Tahun 2026 menjadi 92,55. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DP2PA Kota Samarinda tetap berada pada kategori Sangat Baik dan mengalami peningkatan pada periode pelaporan terbaru.

Fluktuasi nilai SKM tersebut menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penurunan pada Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan perlunya penguatan pada beberapa aspek pelayanan, sedangkan peningkatan yang dicapai pada Triwulan II Tahun 2026 mengindikasikan bahwa berbagai upaya perbaikan yang dilakukan mulai memberikan hasil yang positif. Ke depan, DP2PA Kota Samarinda diharapkan dapat terus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan 2 mulai dari April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Triwulan II Tahun 2026 memperoleh nilai SKM sebesar 92,55 dengan kategori A (Sangat Baik). Nilai tersebut mengalami peningkatan dibandingkan Triwulan I Tahun 2026 yang memperoleh nilai 90,50, sehingga menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, delapan unsur Pelayanan memperoleh kategori A, yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), unsur waktu pelaksanaan (U3), unsur biaya/tarif (U4), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), unsur kompetensi pelaksana (U6), unsur perilaku pelaksana (U7), unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), serta unsur sarana dan prasarana (U9). Capaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada unsur-unsur tersebut telah berjalan dengan sangat baik dan perlu dipertahankan.
- Meskipun secara keseluruhan nilai SKM berada pada kategori Sangat Baik, masih terdapat satu unsur pelayanan yang memperoleh kategori B, yaitu unsur persyaratan (U1) dengan nilai 3,489. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya peningkatan melalui penyederhanaan dan penyebaran informasi mengenai persyaratan layanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat, sehingga kualitas pelayanan dapat terus meningkat pada periode berikutnya.

Kota Samarinda, 30 Juni 2026
**Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak Kota Samarinda**



Dr. Irena Araby, MM.Pd.
NIP. 196707131991101013

LAMPIRAN

<

**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 PERLINDUNG AN ANAK
Organisasi :
Unit Pelayanan : Semua Unit Pelayanan
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000
Jml. Responden : 135
Periode Data : 01/04/2026 s.d. 30/06/2026

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	02/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2	06/04/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	33	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	14/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	15/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	16/04/2026	D3	Wiraswasta	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	20/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	21/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	22/04/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	22/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	22/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	31	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	22/04/2026	SMA/Sederajat	PNS	L	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	22/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	22/04/2026	D3	PNS	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	22/04/2026	D4/S1	PNS	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	22/04/2026	S2	PNS	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	23/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	23/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	24/04/2026	S2	Politikus	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	24/04/2026	D4/S1	PNS	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	24/04/2026	D4/S1	PNS	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	24/04/2026	D4/S1	Lainnya	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	24/04/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	24/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	L	21	3	3	3	4	3	4	3	4	3
26	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	23	2	3	3	2	2	3	3	3	2
29	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	3	3	1	3
30	27/04/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	27/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	27/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	16	3	3	3	4	4	4	3	4	4
33	28/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34	28/04/2026	D4/S1	PNS	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	28/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	28/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	29/04/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	30/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	30/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	30/04/2026	D3	Lainnya	L	35	3	3	3	4	3	3	3	4	2
41	30/04/2026	Lainnya	Lainnya	P	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	04/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	43	4	4	4	4	4	3	4	4	3
43	04/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	43	3	3	4	4	3	3	4	4	3
44	04/05/2026	D4/S1	PNS	P	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	04/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	05/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	3	3	4	4	3	4	4	4	4
47	05/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	05/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	05/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	4	4	3
50	05/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
51	05/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	05/05/2026	S2	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	05/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	06/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	4	3	4	3
55	06/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	06/05/2026	S2	PNS	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	07/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	07/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	07/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	07/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	07/05/2026	S2	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	07/05/2026	D3	Lainnya	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	08/05/2026	S2	Wiraswasta	P	33	3	3	3	4	3	3	4	4	2
64	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	3	3	3	4	3	4	4	4	4
65	12/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	13/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	18/05/2026	S2	PNS	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	18/05/2026	D4/S1	PNS	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	19/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	19/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	19/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	46	3	4	4	4	3	4	4	4	4
72	21/05/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	25/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	3	3	4	3	2	2
75	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	25/05/2026	D4/S1	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
79	26/05/2026	D3	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	29/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	49	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	02/06/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	52	4	3	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
84	02/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
85	02/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	3	4	4	4
86	03/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	03/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	4	4	3	4	4	4	4
90	04/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	3	3	3	3	1	3
91	04/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	04/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	04/06/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	18	3	3	3	4	3	4	4	4	2
94	05/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	37	4	3	4	4	3	4	4	4	3
95	10/06/2026	S2	PNS	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	47	4	3	3	4	4	4	4	4	4
97	10/06/2026	S2	Lainnya	P	41	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	10/06/2026	S2	Guru/Dosen	L	63	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	10/06/2026	S2	Guru/Dosen	L	45	3	4	4	4	3	4	4	4	4
100	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	51	4	4	4	4	3	4	4	2	4
101	10/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	10/06/2026	S2	Lainnya	P	33	3	3	2	4	3	3	3	4	2
103	12/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	4	4	4
104	17/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	14	3	4	4	4	3	4	4	4	3
105	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	23/06/2026	D4/S1	PNS	P	39	3	4	4	4	4	4	3	4	4
107	23/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	3	4	4	4	3	4	4	4	4
108	23/06/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
109	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	4	4	3	4	4	4	4
110	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	3	4	3	4	4	4	4
111	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
112	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	3	4	3	4	3	4	4
113	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	52	3	4	3	4	3	4	4	4	4
114	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	64	3	3	4	4	3	4	4	4	4
115	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
116	24/06/2026	S2	Lainnya	P	56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
117	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	4	3	4	3	4	4	4	4
118	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	60	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	49	3	3	3	4	3	4	4	4	4
120	24/06/2026	S2	Lainnya	P	43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
121	24/06/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	56	3	3	3	4	3	4	3	4	4
122	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	49	3	3	3	4	3	3	3	4	4
123	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	4	4	4
124	24/06/2026	S3	Guru/Dosen	P	56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
125	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	4	4	3	4	4	4	4
126	29/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	29/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	4	3	3
128	29/06/2026	D4/S1	Guru/Dosen	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	30/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	39	3	4	4	4	4	4	3	4	4
130	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	4	3	4	4	4	3	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
131	30/06/2026	S2	Lainnya	L	40	3	4	3	4	3	4	4	4	4
132	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
133	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
135	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	3	4	4	4	3	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						471	489	485	533	480	507	508	527	498
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.489	3.622	3.593	3.948	3.556	3.756	3.763	3.904	3.689
NRR TERTIMBANG						0.388	0.402	0.399	0.439	0.395	0.417	0.418	0.434	0.41
IKM UNIT PELAYANAN						92.55					Sangat baik			

Waktu cetak: 17/07/2026 10:57:21



**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 Permintaan Informasi Daerah**
Alamat : **Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1**
No. Telp. : **000**
Jml. Responden : **4**
Periode Data : **01/04/2026 s.d. 30/06/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	30/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	30/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	05/05/2026	S2	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	29/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						16	16	16	16	16	16	16	16	16
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			

Waktu cetak: 17/07/2026 10:59:13



**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 Pengaduan**
Alamat : **Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1**
No. Telp. : **000**
Jml. Responden : **1**
Periode Data : **01/04/2026 s.d. 30/06/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	04/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	3	3	3	3	1	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	3	3	3	3	1	3
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	3	3	3	3	1	3
NRR TERTIMBANG						0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.111	0.333
IKM UNIT PELAYANAN						69.38					Kurang baik			

Waktu cetak: 17/07/2026 10:59:57

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
37	07/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	07/05/2026	D4/S1	Lainnya	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	07/05/2026	S2	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	07/05/2026	D3	Lainnya	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	11/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	44	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	13/05/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	18/05/2026	S2	PNS	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	18/05/2026	D4/S1	PNS	P	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	21/05/2026	D4/S1	Wiraswasta	L	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	25/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	25/05/2026	D4/S1	PNS	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	26/05/2026	D3	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	49	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	02/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	02/06/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	02/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
56	02/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	3	4	4	3	4	4	4
57	03/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	03/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	03/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	4	4	3	4	4	4	4
61	04/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	04/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	3	4	4
63	10/06/2026	S2	PNS	P	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	L	47	4	3	3	4	4	4	4	4	4
65	10/06/2026	S2	Lainnya	P	41	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	10/06/2026	S2	Guru/Dosen	L	63	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	10/06/2026	S2	Guru/Dosen	L	45	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	10/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	51	4	4	4	4	3	4	4	2	4
69	10/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	17/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	23/06/2026	D4/S1	PNS	P	39	3	4	4	4	4	4	3	4	4
72	23/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	3	4	4	4	3	4	4	4	4
73	23/06/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	4	4	3	4	4	4	4
75	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	3	4	3	4	3	4	4	4	4
76	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
77	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	4	3	4	3	4	3	4	4
78	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	52	3	4	3	4	3	4	4	4	4
79	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	64	3	3	4	4	3	4	4	4	4
80	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
81	24/06/2026	S2	Lainnya	P	56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
82	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	4	3	4	3	4	4	4	4
83	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	60	3	3	3	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
84	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	49	3	3	3	4	3	4	4	4	4
85	24/06/2026	S2	Lainnya	P	43	3	3	3	4	4	3	4	4	4
86	24/06/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	56	3	3	3	4	3	4	3	4	4
87	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	49	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	24/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	50	3	3	3	4	3	3	4	4	4
89	24/06/2026	S3	Guru/Dosen	P	56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90	24/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	35	3	3	4	4	3	4	4	4	4
91	29/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	29/06/2026	D4/S1	Guru/Dosen	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	30/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	39	3	4	4	4	4	4	3	4	4
94	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	4	3	4	4	4	3	4	4
95	30/06/2026	S2	Lainnya	L	40	3	4	3	4	3	4	4	4	4
96	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	4	4	3	4	4	4	4
99	30/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	45	3	4	4	4	3	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						346	362	362	394	356	376	376	392	376
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.495	3.657	3.657	3.98	3.596	3.798	3.798	3.96	3.798
NRR TERTIMBANG						0.388	0.406	0.406	0.442	0.4	0.422	0.422	0.44	0.422
IKM UNIT PELAYANAN						93.7					Sangat baik			

Waktu cetak: 20/07/2026 12:14:16



**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 Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000
Jml. Responden : 4
Periode Data : 01/04/2026 s.d. 30/06/2026

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	23/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	06/05/2026	S2	PNS	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	25/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	3	3	4	3	2	2
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						15	15	15	15	15	16	15	14	14
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	4	3.75	3.5	3.5
NRR TERTIMBANG						0.417	0.417	0.417	0.417	0.417	0.444	0.417	0.389	0.389
IKM UNIT PELAYANAN						93.1					Sangat baik			

Waktu cetak: 20/07/2026 12:15:03



**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 Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek
Alamat : Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1
No. Telp. : 000
Jml. Responden : 3
Periode Data : 01/04/2026 s.d. 30/06/2026

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	22/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	3	4	4	3	4	4	4
2	22/04/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	31	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	23/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						11	11	10	11	11	10	11	11	10
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.667	3.667	3.333	3.667	3.667	3.333	3.667	3.667	3.333
NRR TERTIMBANG						0.407	0.407	0.37	0.407	0.407	0.37	0.407	0.407	0.37
IKM UNIT PELAYANAN						88.8					Sangat baik			

Waktu cetak: 20/07/2026 12:16:11



**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 Edukasi Catin Usia Anak**
Alamat : **Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1**
No. Telp. : **000**
Jml. Responden : **2**
Periode Data : **01/04/2026 s.d. 30/06/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	14/04/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	05/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						7	7	7	8	7	8	8	8	8
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.5	3.5	3.5	4	3.5	4	4	4	4
NRR TERTIMBANG						0.389	0.389	0.389	0.444	0.389	0.444	0.444	0.444	0.444
IKM UNIT PELAYANAN						94.4					Sangat baik			

Waktu cetak: 20/07/2026 12:17:24



**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 : **22**
Periode Data : **01/04/2026 s.d. 30/06/2026**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	02/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	35	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2	06/04/2026	D4/S1	Wiraswasta	P	33	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	16/04/2026	D3	Wiraswasta	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	20/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	21/04/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	22/04/2026	D4/S1	Guru/Dosen	P	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	27/04/2026	D4/S1	Lainnya	P	28	3	3	3	4	3	3	3	1	3
8	29/04/2026	D4/S1	PNS	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	06/05/2026	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	4	3	4	3
10	07/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	07/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	08/05/2026	S2	Wiraswasta	P	33	3	3	3	4	3	3	4	4	2
13	12/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	19/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	L	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	19/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	P	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	19/05/2026	SD/Sederajat	Lainnya	L	46	3	4	4	4	3	4	4	4	4
17	29/05/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	04/06/2026	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	18	3	3	3	4	3	4	4	4	2
19	05/06/2026	D4/S1	Lainnya	P	37	4	3	4	4	3	4	4	4	3
20	10/06/2026	S2	Lainnya	P	33	3	3	2	4	3	3	3	4	2
21	12/06/2026	SMA/Sederajat	Lainnya	P	51	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	17/06/2026	SMP/Sederajat	Lainnya	P	14	3	4	4	4	3	4	4	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						73	75	72	86	72	78	79	85	71
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.318	3.409	3.273	3.909	3.273	3.545	3.591	3.864	3.227
NRR TERTIMBANG						0.369	0.379	0.364	0.434	0.364	0.394	0.399	0.429	0.359
IKM UNIT PELAYANAN						87.28					Baik			

Waktu cetak: 20/07/2026 12:17:55

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda

