

**LAPORAN  
HASIL PENYUSUNAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA,  
KABUPATEN TANAH LAUT**



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Pelayanan yang diberikan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut adalah :

1. Layanan Front Office
2. Layanan Umum dan Kepegawaian
3. Layanan Perencanaan dan Keuangan
4. Layanan Data SIGA
5. Layanan Fasilitasi TIM Percepatan Penurunan Stunting

6. Layanan DASHAT
7. Layanan Penyelenggaraan AKS (Audit Kasus Stunting)
8. Layanan Sosialisasi Sekolah Siaga Kependudukan (SSK)
9. Layanan Pembinaan Rumah Dataku (RDK)
10. Layanan Fasilitasi Kader IMP
11. Layanan Menerima Pengaduan
12. Layanan Penjangkuan Korban Kekerasan
13. Layanan Mediasi
14. Layanan Konseling Korban Kekerasan)
15. Layanan Bantuan Hukum
16. Layanan Rumah Perlindungan
17. Layanan Konseling Dispensasi Kawin ( Layanan PUSPAGA)
18. Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)
19. Layanan Keluarga Berencana (KB)
20. Layanan Keluarga Sejahtera
21. Layanan Gudang Alokon

Melalui hasil Survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil Survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan

Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, Juli 2025

Kepala Dinas,



**MARIA ULFAH, S.Psi, M.M**  
NIP. 197911132005012008

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. A. 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 makadisusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 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 pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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.

### **B. 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.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas berupa : pelayanan Front Office, Umum dan Kepegawaian, Perencanaan dan Keuangan, Data SIGA, Fasilitas TIM Percepatan Penurunan Stunting, DASHAT, Penyelenggaraan AKS (Audit Kasus Stunting), Sosialisasi Sekolah Siaga Kependudukan (SSK), Pembinaan Rumah Dataku (RDK), Fasilitas Kader IMP, Menerima Pengaduan, Penjangkuan Korban Kekerasan, Mediasi, Konseling Korban Kekerasan, Bantuan Hukum, Rumah Perlindungan, Konseling Dispensasi Kawin ( Layanan PUSPAGA), Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA), Keluarga Berencana (KB), Keluarga Sejahtera dan Gudang Alokasi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut

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. A. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut, dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

### B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui google drive yang disebarakan kepada pengunalaan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANDan 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, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut 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).

### **C. 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 sebagai penerima layanan dan hasilnya dapat di lihat di komputer . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan dengan penyebaran link atau barcode pada media elektronik yang tersedia yaitu [https://bit.ly/SKM.DP3AP2KB\\_TW1\\_2025](https://bit.ly/SKM.DP3AP2KB_TW1_2025) dan [https://bit.ly/SKM.DP3AP2KB\\_TW2\\_2025](https://bit.ly/SKM.DP3AP2KB_TW2_2025)

### **D. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun 4 Kali atau 1 (satu) Triwulan / pertiga bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan

### **BAB III**

## **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

### **Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 (seratus lima puluh) orang responden per triwulan, berikut pengolahan Data SKM Triwulan I dan Tiwulan II Tahun 2025 :

a. SKM Triwulan I

### **PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

- DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,  
: PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA,  
: 1. Layanan Front Office  
2. Layanan Umum dan Kepegawaian  
3. Layanan Perencanaan dan Keuangan  
4. Layanan Data SIGA  
5. Layanan Fasilitasi TIM Percepatan Penurunan Stunting  
6. Layanan DASHAT  
7. Layanan Penyelenggaraan AKS (Audit Kasus Stunting)  
8. Layanan Sosialisasi Sekolah Siaga Kependudukan  
9. Layanan Pembinaan Rumah Dataku (RDK)  
10. Layanan Fasilitasi Kader IMP  
11. Layanan Menerima Pengaduan  
12. Layanan Penjangkuan Korban Kekerasan  
13. Layanan Mediasi  
14. Layanan Konseling Korban Kekerasan)  
15. Layanan Bantuan Hukum  
16. Layanan Rumah Perlindungan  
17. Layanan Konseling Dispensasi Kawin ( Layanan PUSPAGA)  
18. Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)  
19. Layanan Keluarga Berencana (KB)  
20. Layanan Keluarga Sejahtera  
21. Layanan Gudang Alokon

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	1	2	2	1	1	2	2	1
2	3	2	2	2	3	3	3	2	1
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
4	3	2	3	3	3	3	3	2	2
5	3	2	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3
30	3	3	3	4	3	3	3	2	3
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3
32	3	3	3	4	3	3	3	2	3
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3
34	3	3	3	4	3	3	3	2	3
35	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	3	3	3	4	3	3	3	2	3
37	3	3	3	4	3	3	3	2	3
38	3	3	3	4	3	3	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	3	2	3
40	3	3	3	4	3	3	3	2	3
41	3	3	3	4	3	3	3	2	3
42	3	3	3	4	3	3	3	2	3
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	3	3	2	3
45	3	3	3	4	3	3	3	2	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	3	3	3	4	3	3	3	2	4
48	3	3	3	4	3	3	3	2	4
49	3	3	3	4	3	3	3	2	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	4
51	3	3	3	4	3	3	3	2	4
52	3	3	3	4	3	3	3	2	4
53	3	3	3	4	3	3	3	2	4
54	3	3	3	4	3	3	3	2	4
55	3	3	3	4	3	3	3	2	4
56	3	3	3	4	3	3	3	2	4
57	3	3	3	4	3	3	3	2	4
58	3	3	3	4	3	3	3	2	4
59	3	3	3	4	3	3	3	2	4
60	3	3	3	4	3	3	3	2	4

61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4

121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	4	3	4
124	3	3	3	4	3	3	4	3	4
125	3	3	3	4	3	4	4	3	4
126	4	3	3	4	3	4	4	3	4
127	4	3	3	4	3	4	4	4	4
128	4	4	3	4	3	4	4	4	4
129	4	4	3	4	3	4	4	4	4
130	4	4	3	4	3	4	4	4	4
131	4	4	3	4	3	4	4	4	4
132	4	4	4	4	3	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SNilai/ Unsur	474	467	467	569	466	474	478	465	550
NRR / pertanyaan	3.160	3.113	3.113	3.793	3.107	3.160	3.187	3.100	3.667
NRR tertbg/ pertanyaan	0.351	0.346	0.346	0.421	0.345	0.351	0.354	0.344	0.407
NRR tertbg	0.351	0.346	0.346	0.421	0.345	0.351	0.354	0.344	0.407
<b>IKM Unit pelayanan</b>								<b>*)</b> <b>3.267</b>	<b>**)</b> <b>81.667</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.160
U2	Prosedur Pelayanan	3.113
U3	Kecepatan Pelayanan	3.113
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.793
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.107
U6	Kompetensi Petugas	3.160
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.187
U8	Penanganan Pengaduan	3.100
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.667

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>81.67</b>
-----------------------------	--------------

<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>Baik</b>
-------------------------	-------------

**Mutu Pelayanan :**

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00      C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30      D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**% JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.67	0.00	0.00	0.67	0.67	0.00	0.00	1.33
Kurang Baik	0.67	2.67	1.33	1.33	0.00	0.00	0.67	6.00	1.33
Baik	82.67	81.33	86.00	18.00	87.33	82.00	80.00	78.00	26.67
Sangat Baik	16.67	15.33	12.67	80.67	12.00	17.33	19.33	16.00	70.67
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**JUMLAH JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	1	0	0	1	1	0	0	2
Kurang Baik	1	4	2	2	0	0	1	9	2
Baik	124	122	129	27	131	123	120	117	40
Sangat Baik	25	23	19	121	18	26	29	24	106
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150

**URUTAN PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

3.04

b. SKM Triwulan II

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN**

**DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

- DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK,  
: PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA,  
: 1. Layanan Front Office  
2. Layanan Umum dan Kepegawaian  
3. Layanan Perencanaan dan Keuangan  
4. Layanan Data SIGA  
5. Layanan Fasilitasi TIM Percepatan Penurunan Stunting  
6. Layanan DASHAT  
7. Layanan Penyelenggaraan AKS (Audit Kasus Stunting)  
8. Layanan Sosialisasi Sekolah Siaga Kependudukan  
9. Layanan Pembinaan Rumah Dataku (RDK)  
10. Layanan Fasilitasi Kader IMP  
11. Layanan Menerima Pengaduan  
12. Layanan Penjangkuan Korban Kekerasan  
13. Layanan Mediasi  
14. Layanan Konseling Korban Kekerasan)  
15. Layanan Bantuan Hukum  
16. Layanan Rumah Perlindungan  
17. Layanan Konseling Dispensasi Kawin ( Layanan PUSPAGA)  
18. Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)  
19. Layanan Keluarga Berencana (KB)  
20. Layanan Keluarga Sejahtera  
21. Layanan Gudang Alokon

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	1	2	2	1	1	2	2	1
2	3	2	2	2	3	3	3	2	1
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
4	3	2	3	3	3	3	3	2	2
5	3	2	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3

20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4

81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	3	3	4	5	4	4	2	4
83	3	1	3	4	3	3	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	5	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	2	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	4	4	4	4
94	3	1	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	3	4	3	4	4	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	2	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	4	3	3	4	5	4	4	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	2	3
113	4	4	4	4	5	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	4	3	4
119	3	3	3	4	3	3	4	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	4
125	2	1	3	4	2	3	3	3	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	5	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	4	4	4	4	5	4	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4

131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	2	4	2	2	3	3	3
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	3	2	4	3	3	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	4	4	4	5	4	4	4	4
SNilai /Unsur	479	474	472	598	509	480	487	477	570
NRR / pertanyaan	3.193	3.160	3.147	3.987	3.393	3.200	3.247	3.180	3.800
NRR tertbg/ pertanyaan	0.355	0.351	0.350	0.443	0.377	0.356	0.361	0.353	0.422
NRR tertbg	0.355	0.351	0.350	0.443	0.377	0.356	0.361	0.353	0.422
IKM Unit pelayanan								*)	**)
								3.367	84.185

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14  
- NRR  
- IKM  
- \*)  
- \*\*)  
NRR Per Unsur  
NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan  
= Nilai rata-rata  
= Indeks Kepuasan Masyarakat  
= Jumlah NRR IKM tertimbang  
= Jumlah NRR Tertimbang x 25  
= Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi  
= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.193
U2	Prosedur Pelayanan	3.160
U3	Kecepatan Pelayanan	3.147
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.987
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.393
U6	Kompetensi Petugas	3.200
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.247
U8	Penanganan Pengaduan	3.180
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.800

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**84.19**

**Mutu Pelayanan : Baik**

Total Responden

150	150	150	150	150	150	150	150	150
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Tidak Baik  
Kurang Baik  
Baik  
Sangat Baik  
kosong  
Total Responden

JUMLAH JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	4	0	0	0	0	0	0	1
Kurang Baik	2	1	4	1	3	2	1	8	1
Baik	117	112	120	0	116	116	111	107	25
Sangat Baik	31	33	26	149	0	32	38	35	123
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	150	150	150	150	119	150	150	150	150

URUTAN  
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### **Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) per triwulan dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan di analisis lebih lanjut. Pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, di peroleh hasil sebagai berikut :

- a. Kesesuaian Persyaratan
- b. Prosedur Pelayanan
- c. Kecepatan Pelayanan
- d. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
- e. Kesesuaian Pelayanan
- f. Kompetensi Petugas
- g. Perilaku Petugas Pelayanan
- h. Kualitas Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 81,67 pada triwulan I (Januari s/d maret) pada triwulan II (April s/d Juni) Tahun 2025 84,19 dengan angka Indeks sebesar maka kinerja unit pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30 Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan yaitu sebagai berikut :

- Petugas lapangan turun langsung untuk mengecek data KB yang lebih valid
- Di adakan penyuluhan perlindungan anak dan perempuan pada masyarakat.
- Untuk ke depan nya mudahan bisa lebih meningkatkan lagi program

pengadaan kb gratis . Mksh 🙏🙏

- Keterbatasan sumber daya, kurangnya kesadaran masyarakat
- Perlu ada layanan aduan online berupa kontak person (Whatsapp)
- Lebih di tingkatkan lagi kualitas dan kompetensinya
- Sebaiknya layanan pengaduan di kelola lebih baik lagi
- Penyuluhan dan bimbingan rutin sangat diperlukan
- Lebih diperbanyak lagi media promosi terkait program
- Akses siga lebih cepat lagi dan yang lainnya sangat bagus
- Saran untuk peningkatan pada akses pastikan bahwa informasi tentang program dan layanan dinas dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, terutama di daerah pedesaan
- Makin giat sosialisasi ke sekolah sekolah
- Menyediakan pelatihan yang lebih komprehensif dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat local
- Fasilitas lebih dilengkapi
- Lebih sering memberikan wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat umum biar lebih mengetahui tentang fungsi pemberdayaan perempuan dan anak
- Kami sebagai kader TPK, ppkbd dan sub ppkbd memohon agar honor kader di berikan sesuai dengan laporan bulanan kami baik di siga maupun di elsimil dan KIE,
- dinas diharapkan untuk meindektifikasi permasalahan anak ditengah2 masyarakat
- Meminta agar bisa menghadiri kegiatan kami setiap bulan di desa desa. Agar kader lebih semangat dalam menjalankan tugas
- Lebih kerja samanya ditingkatkan, dan tidak membebani teman satunya pada saat pendataan keluarga berencana

- Saran : peningkatan koordinasi antara dinas dan lembaga terkait lainnya. dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam program yang dilaksanakan.
- Kritik : kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

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

- Kurang kompetennya sumberdaya manusia dalam pelayanan sehingga harus lebih banyak pelatihan-pelatihan terutama pelatihan CTU kepada bidan-bidan.
- Peningkatkan lagi pelayanan sesuai standar mutu pelayanan terutama ketepatan dan kecepatan petugas sesuai dengan SOP
- Perlu memperbanyak promosi atau kegiatan-kegiatan Dinas pada media elektronik serta mensosialisasikannya kepada masyarakat umum

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua triwulan, triwulan I (Januari s/d Maret ) dan triwulan II (April s/d Juni Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tanah Laut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84 Kami akan meningkatkan kualitas tersebut dan memberikan yang terbaik untuk Pelayanan di Dinas P3AP2KB.

Kritik dan saran yang di berikan masyarakat menjadi tindak lanjut dan evaluasi kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaihari, Juli 2025

**Kepala Dinas P3AP2KB  
Kabupaten Tanah Laut**



**MARIA ULFAH, S.Psi, MM**  
**NIP. 197911132005012008**