



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Kabupaten Kutai Kartanegara
Tahun 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
BAB III	8
KESIMPULAN	8

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun 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.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kutai kartanegara menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kutai Kartanegara melalui situs survei.kukarkab.go.id. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan scan Barcode yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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 namun dalam hal layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Kutai Kartanegara tidak dikenakan biaya.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu

1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 194 Orang dan sampel sebanyak 184 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

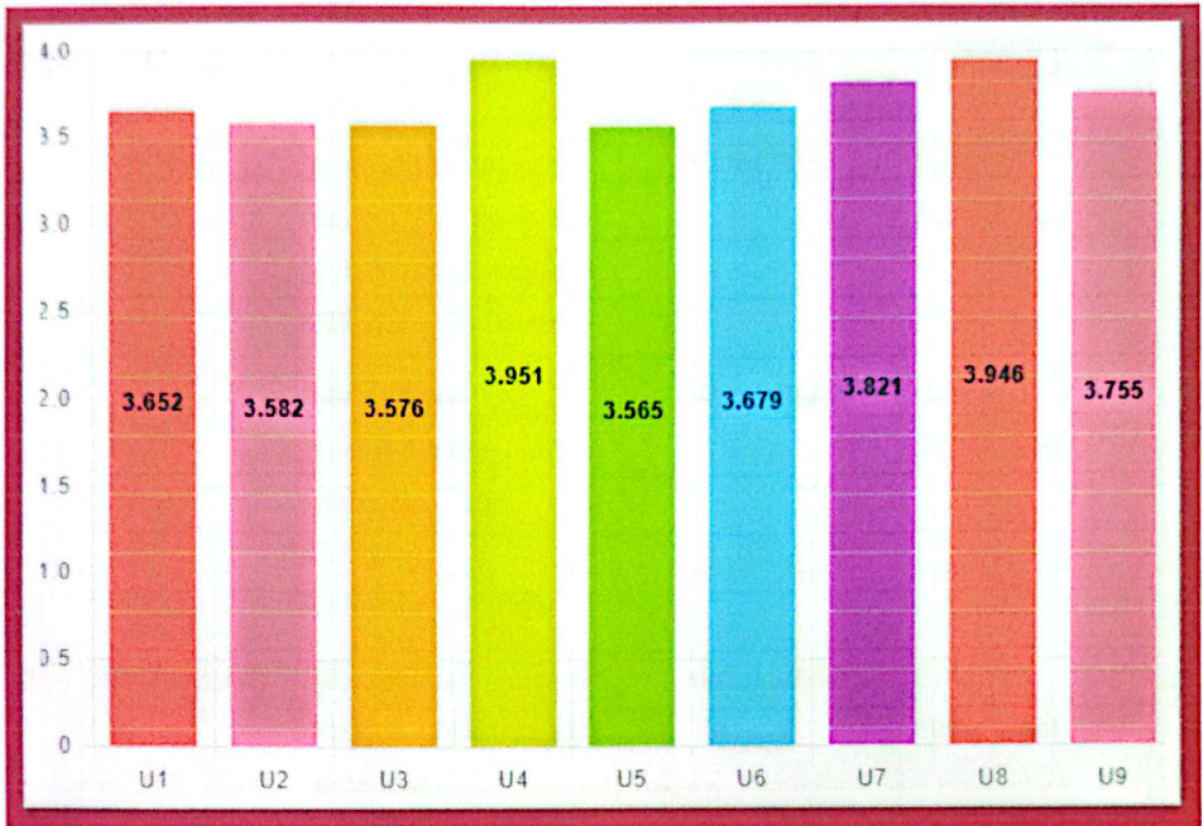
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 184 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	52	27%
		Perempuan	142	73%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	4	4%
		SD/Sederajat	17	9%
		SMP/Sederajat	37	19%
		SMA/Sederajat	76	40%
		D1/D2/D3	5	3%
		D4/S1	41	21%
		S2	4	4%
		S3	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Layanan	Responden	Kesesuai- an Persyarat an (U1)	Prosedur (U2)	Kec epat an (U3)	Kesesu aian/ Kewajar an Biaya (U4)	Kesesu aian Pelayan an (U5)	Kompeten si Petugas (U6)	Perilaku Petugas Pelayan an (U7)	Perilaku Petugas Pelayana n (U8)	Sarpr as (U9)	IKM
1.	Pengaduan Masyarakat	44	3,5	3,6	3,6	3,9	3,5	3,6	3,8	3,9	3,7	93,24
2.	Pendamping an Korban	59	3,6	3,6	3,6	3,9	3,5	3,7	3,8	3,9	3,8	94,02
3.	Penjangkaua n Korban	10	3,6	3,7	3,4	3,9	3,5	3,6	3,8	3,9	3,6	91,67
4	Pengelolaan Kasus	64	3,6	3,4	3,5	3,9	3,5	3,6	3,7	3,9	3,6	91,93
5	Mediasi	5	3,8	3,8	3,6	3,8	4	4	4	4	4	97,22
6	Penampunga n Sementara	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Rerata IKM Per Unsur			3,6	3,6	3,6	3,9	3,6	3,7	3,8	3,9	3,7	
IKM Unit Layanan			94,68									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa Kesesuaian Prosedur, Kecepatan dan kesesuaian pelayanan yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan indeks nilai terendah yaitu 3.5.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis..

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis

tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

Np	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	Maret 2026	Bidang Pelayanan
		Melakukan <i>benchmarking</i> dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	Maret 2026	Bidang Pelayanan
2	Kecepatan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Maret 2026	Bidang Pelayanan
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Maret 2026	Bidang Pelayanan
3	Kesesuaian Pelayanan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mensosialisasikan standar layanan dalam UPT P2TP2A Kutai Kartanegara.	Maret 2026	Bidang Pelayanan

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama dua periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 184 responden mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kutai Kartanegara di tahun 2025 pada 6 (enam) jenis layanan yakni Pengaduan Masyarakat, Pendampingan Korban, Penjangkauan Korban, Pengelolaan Kasus, Mediasi dan Penampungan Sementara.
- Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kutai Kartanegara secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 94,68.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Layanan, Kecepatan dan Kesesuaian Pelayanan.
- RTL periode 2024 belum dapat dilakukan karena Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kutai Kartanegara baru berpartisipasi secara aktif pada kegiatan SKM di Tahun 2025.

Tenggarong, 12 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas,



H.Hero Suprayetno., S.Sos., M.Si
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19711122 200003 1 002