



PEMERINTAH KOTA BONTANG



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN
ANAK DAN KELUARGA BERENCANA



SEMESTER 1 - 2025

Prepared by :

DP3AKB



dp3akb.bontang



dp3akb.bontang

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Per Unsur Layanan)	9
3.3 Indeks kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN
6.1 Kuesioner
6.2 Hasil Olah Data SKM

BAB I

PENDAHULUAN

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 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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 pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang.

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. Mendoron 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 periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan DPRD dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang secara khusus ada di bawah naungan UPT Perlindungan Perempuan dan anak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang, 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 layanan.
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 layanan : 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 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Mekanisme 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 sebagian di bantu oleh petugas survei. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan ataupun dari surveyor yang sedang bertugas.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) semester yaitu 2 (dua) kali dalam setahun. Dalam periode satu semester penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	April 2025	21
2	Pengumpulan Data	Mei – Juni 2025	24
3	Pengolah Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan	Juni 2025	15

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang dalam 1 periode semester Januari- Juni 2025 adalah sebanyak 88 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 12 orang.

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	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 55 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	12	22%
		Perempuan	43	78%
2	Pendidikan	SD ke bawah	4	7%
		SLTP/SMP	15	28%
		SLTA/SMA	26	48%
		DI - DIII	0	0%
		DIV/S1	8	15%
		S2-S3	1	2%
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		TNI/Polri	0	0%
		Wirausaha	5	9%
		Karyawan Swasta	3	5%
		Pelajar/Mahasiswa	21	38%
		Lainnya	26	47%
4	Jenis Layanan	UPTD PPA	18	33%
		Puspaga	17	31%
		KB	20	36%

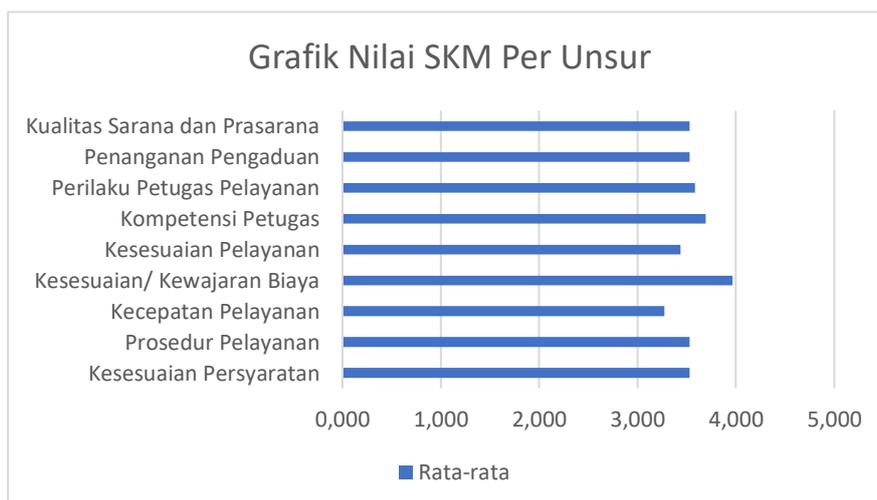
Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan, sebanyak 55 kuesioner didominasi responden perempuan sebanyak 78% dan Pendidikan didominasi SLTA/SMA sebesar 48% dan diikuti oleh lulusan SLTP/SMP sebesar 28% dengan tingkat pekerjaan lainnya terbanyak sebesar 47% dan Pelajar/Mahasiswa sebesar 38%. Jika dilihat dari jenis Layanan dimana kuesioner terbanyak berasal dari Layanan KB sebesar 36%, kemudian layanan UPTD PPA 33% dan terakhir Layanan Puspaga sebesar 31%.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan dan dinilai dan dikategorikan berdasarkan tiga bentuk layanan yang diberikan, berikut capaian SKM berdasarkan jenis layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang pada tahun 2025.

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai	194	194	180	218	189	203	197	194	194
/Unsur									
NRR / pertanyaan	3,527	3,527	3,273	3,964	3,436	3,691	3,582	3,527	3,527
NRR tertbg/ pertanyaan	0,392	0,392	0,363	0,440	0,381	0,410	0,398	0,392	0,392
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	A	A	B	B
IKM UNIT PELAYANAN :						88,95 (Sangat Baik)			

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,527
U2	Prosedur Pelayanan	3,527
U3	Kecepatan Pelayanan	3,273
U4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,964
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,436
U6	Kompetensi Petugas	3,691
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,582
U8	Penanganan Pengaduan	3,527
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,527



Berdasarkan tabel diatas, diperoleh IKM sebesar 88,95. Berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN/RB Nomor 14 Tahun 2017 maka IKM sebesar 88,95 masuk pada kategori mutu Pelayanan A (Sangat Baik) dengan range 88.31-100.00. Berdasarkan tabel dan grafik diatas, unsur kesesuaian/kewajaran biaya menempati nilai tertinggi dengan angka 3,964 dan paling rendah merupakan unsur kecepatan layanan dengan angka 3,273.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Survei yang dilakukan ini berimbang dalam memberikan penilaian pada seluruh jenis layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang.

Dari hasil survei per jenis Layanan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi berasal dari 3 Layanan. Tiga nilai layanan IKM tertinggi di Kesesuaian/Kewajaran Biaya, kompetensi petugas dan perilaku petugas pelayanan. Sedangkan empat nilai layanan IKM dengan nilai rata-rata yang sama 3,527 pada kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, penanganan pengaduan dan kualitas sarana dan prasarana. Dan nilai layanan IKM terendah di kesesuaian pelayanan 3,436 dan Kecepatan pelayanan di 3,273.

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2025	Kategori
1	UPTD PPA	86,61	Sangat Baik
2	Layanan Puspaga	91,05	Sangat Baik
3	Layanan KB	85,55	Baik

Dari hasil survei per jenis layanan, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari ketiga layanan yang terdapat di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana salah satu layanan berada dalam kategori "Baik" yaitu layanan KB. Dan dua layanan lain yaitu layanan Puspaga dan UPTD PPA berada dalam kategori "Sangat Baik".

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survei melalui form isian responden secara online melalui google form, diketahui bahwa responden memberikan jawaban terkait masukan/keluhan pada layanan UPTD PPA, layanan Puspaga dan layanan KB yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana kota Bontang. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat unsur layanan terendah adalah Kecepatan layanan.

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Indeks Konversi	Mutu
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,963636	99,0909	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,690909	92,2727	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,581818	89,5455	Sangat Baik
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,527273	88,1818	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,527273	88,1818	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,527273	88,1818	Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,527273	88,1818	Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,436364	85,9091	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,272727	81,8182	Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur yang masih berada di mutu "Baik" adalah Kecepatan Layanan 3,2727, Kesesuaian Pelayanan 3,4363.
2. Terdapat empat unsur dengan mutu baik di angka 3,527273 yaitu Kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, prosedur pelayanan, dan kesesuaian persyaratan.

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 rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Peningkatan pelayanan dengan keramahan petugas.
- Memberitahukan lama nya waktu jika harus menunggu.
- Menambahkan kursi pada ruang tunggu dan pendingin.
- Memberikan informasi alur ketika mulai mendaftar atau mengisi buku tamu

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

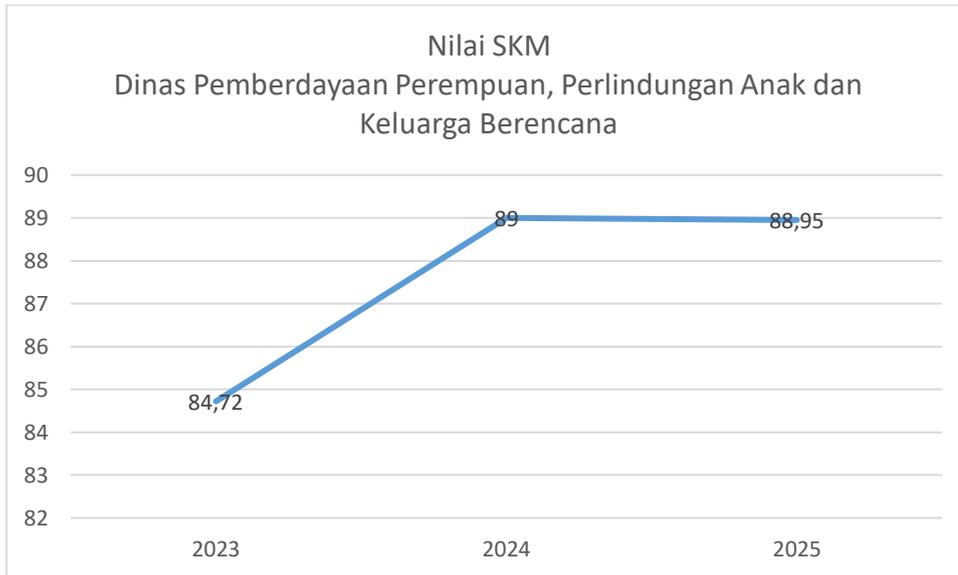
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	- Pengajuan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) Psikolog Klinis ,Analis Hukum, Peksos, IT, kebersihan, penjaga malam, driver ke Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan keluarga berencana penempatan UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	√				Tim Manajemen

2	Kesesuaian Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan sosialisasi terkait dengan persyaratan pendaftaran dan alur pendaftaran kepada masyarakat baik secara lisan (petugas pendaftaran memberikan pengumuman persyaratan pendaftaran dan alur pelayanan) dan melalui media sosial UPT Perlindungan Perempuan dan Anak 		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> - Tim Pendaftaran - Tim Media UPT Perlindungan Perempuan dan Anak
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu : Pengajuan Anggaran untuk fasilitas di ruang tunggu dengan kapasitas yang lebih luas dan lebih nyaman - Ruang Layanan Konseling : ruang sudah sesuai dengan standar 		√	√	√	<ul style="list-style-type: none"> - Tim Manajemen - Tim Layanan UPT PPA

C. 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 penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan dari tahun 2023 ke tahun 2024 dari 84,72 ke 89. Akan tetapi terjadi penurunan Indeks di tahun 2025 semester 1 walau tidak terlalu signifikan karen hanya turun 0,05.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam satu periode Januari - Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,95. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Bontang menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 ke 2025 semester 1.
2. Unsur pelayanan yang masih berada di unsur terendah menjadi prioritas perbaikan, yaitu Kecepatan Layanan, Kesesuaian Pelayanan, Kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, prosedur pelayanan, dan kesesuaian persyaratan.
3. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Bontang perlu menyusun panduan persyaratan layanan yang ringkas dan mudah dimengerti. Panduan ini akan menjadi referensi yang jelas bagi masyarakat pengguna layanan serta dapat membantu memahami dengan lebih baik persyaratan yang diperlukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan. Dengan panduan yang lebih terstruktur, diharapkan masyarakat dapat mengakses informasi persyaratan layanan dengan lebih mudah, sehingga proses pengajuan layanan menjadi lebih transparan dan efisien.
4. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Bontang perlu menetapkan standar waktu yang realistis untuk setiap jenis layanan yang disediakan. Dengan standar waktu yang jelas, masyarakat dan petugas layanan dapat memiliki pedoman yang konkret dalam proses penerimaan dan penyelesaian layanan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, meminimalkan keterlambatan, dan memberikan kejelasan terkait waktu yang diperlukan untuk menerima layanan.

Bontang, 16 Juli 2025

Kepala Dinas Pemberdayaan
Perempuan Perlindungan Anak dan
Keluarga Berencana Kota Bontang



Eddy Forestwanto., SSTP M.Si
NIP 197910161998101003



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN SEKRETA RIAT DAERAH BAGIAN ORGANISASI PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2025

Bapak/ Ibu/ Saudara Yang Terhormat,

Kami mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah bersedia mengisi kuesioner ini dan menyerahkannya kembali kepada kami. Survey ini merupakan Pendapat Masyarakat Dan Diisi Sesuai Dengan Apa Yang Dirasakan Atau Dialami Oleh Masyarakat selama mendapatkan pelayanan, TIDAK ADA JAWABAN YANG BENAR ATAU SALAH sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara.

Segala informasi dan komentar dalam form ini akan diperlakukan secara Tertutup untuk kepentingan analisis survey. Kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/ Saudara dan rekapitulasi kuesioner tidak akan mencantumkan data diri Bapak/Ibu/Saudara. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Usia *

Jawaban Anda _____

Pendidikan Terakhir *

- SD
 SMP
 SMA
 D1-D3
 D4/S1
 S2-S3

Pekerjaan *

- PNS
 TNI/ Polri
 Peg. Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar/ Mahasiswa
 Yang lain: _____

Jenis Layanan Fasilitas yang digunakan *

- Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

(Mohon dipilih salah satu pilihan pada angka yang tersedia)

1. Apakah **syarat** yang harus dipenuhi **sesuai** dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

(1= Tidak Sesuai; 2= Kurang Sesuai; 3= Sesuai; 4=Sangat Sesuai)

Tidak Sesuai

1

2

3

4

Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda _____

2. Bagaimana pendapat anda tentang **kemudahan prosedur** untuk mendapatkan pelayanan?

(1= Berbelit, Tidak Mudah; 2= Agak Mudah; 3= Mudah; 4= Sangat Mudah)

Berbelit, Tidak Mudah

1

2

3

4

Sangat Mudah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **AGAK MUDAH** atau **TIDAK MUDAH**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda _____

3. Bagaimana pendapat anda terkait **kecepatan pemberian pelayanan** dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

(1= Tidak Cepat; 2= Kurang Cepat; 3= Cepat; 4= Sangat Cepat)

Tidak Cepat

1

2

3

4

Sangat Cepat

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK CEPAT** atau **KURANG CEPAT**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda _____

4. Bagaimana pendapat anda tentang **kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan** yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan?

(1= Sangat Mahal; 2= Cukup Mahal; 3= Murah; 4= Gratis)

Sangat Mahal

1

2

3

4

Gratis

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP MAHAL** atau **SANGAT MAHAL**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda _____

5. Apakah pelayanan yang anda terima sesuai * dengan Standar Pelayanan yang Tercantum ?

(1= Tidak Sesuai; 2= Kurang Sesuai; 3= Sesuai; 4=Sangat Sesuai)

Tidak Sesuai

1

2

3

4

Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda

6. Bagaimana pendapat anda tentang * kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?

(1= Tidak Mampu; 2= Kurang Mampu; 3= Mampu/Kompeten; 4= Sangat Mampu dan Terampil)

Tidak Mampu

1

2

3

4

Sangat Mampu dan Terampil

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK MAMPU** atau **KURANG MAMPU**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur * kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?

(1= Tidak Sopan dan Tidak Ramah; 2= Kurang Sopan dan Kurang Ramah; 3= Sopan dan Ramah; 4= Sangat Sopan dan Sangat Ramah)

Tidak Sopan dan Ramah

1

2

3

4

Sangat Sopan dan Ramah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SOPAN** atau **KURANG RAMAH**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda

8. Bagaimana pendapat anda tentang * penanganan pengaduan pengguna layanan ?

(1= Tidak Ada; 2= Ada, Tetapi Tidak Berfungsi; 3= Berfungsi Kurang Maksimal; 4= Dikelola Dengan Baik)

Tidak Ada

1

2

3

4

Dikelola Dengan Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK ADA** atau **KURANG BERFUNGSI**, mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasana pada pelayanan ini? *

(1= Buruk; 2= Cukup; 3= Baik; 4= Sangat Baik)

Buruk

1

2

3

4

Sangat Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP** atau **BURUK**,
mohon berikan penjelasan:

Jawaban Anda

Catatan serta masukan lain yang perlu
disampaikan terhadap layanan yang diterima:

Jawaban Anda

Terima kasih

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Hasil Olah
Data SKM

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	1	4	3	3	3	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	4	3	3
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	4	4	3	4	3	4	3	4	3
10	3	3	3	4	3	4	3	4	4
11	4	4	3	4	4	3	3	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	3	3	3
16	3	3	3	4	3	4	3	4	3
17	4	3	3	4	4	3	4	4	4
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	3	4	3	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	4	3	4	4	3	3	3	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	3	2	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	2	4	4	3	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	3	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	2	2	4	3	4	4	4	2
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	3	4	4	3	3	4
36	4	3	4	4	3	4	3	3	3
37	3	4	3	4	4	3	4	4	3
38	3	4	3	4	3	3	3	4	4
39	4	3	4	4	3	4	3	3	4
40	3	4	3	4	4	4	4	4	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	3	4
43	3	4	3	4	4	4	4	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	3	4	4	3	3
46	3	2	4	3	4	4	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3
48	4	4	4	4	3	4	4	3	4
49	4	3	3	4	3	3	4	3	4
50	3	4	4	4	4	4	3	4	3
51	4	4	3	4	3	4	4	3	3
52	4	3	3	4	3	3	4	3	3
53	3	4	4	4	4	4	3	3	4
54	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	4	3	4	4	3	4	3	3	3
SNilai /Unsur	194	194	180	218	189	203	197	194	194
NRR / pertanyaan	3,527	3,527	3,273	3,964	3,436	3,691	3,582	3,527	3,527
NRR tertbg/ pertanyaan	0,392	0,392	0,363	0,440	0,381	0,410	0,398	0,392	0,392
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	A	A	B	B

