

Pemerintah Kabupaten Balangan

LAPORAN

**SKM**  
**SEMESTER I TAHUN**  
**2025**

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN  
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA  
BERENCANA SERTA PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN BALANGAN

## DAFTAR ISI

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                                  | <b>i</b>  |
| <b>BAB I</b> .....                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat.....                      | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                               | 2         |
| <b>BAB II</b> .....                                                      | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....                                        | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III</b> .....                                                     | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                   | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                            | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8         |
| <b>BAB IV</b> .....                                                      | <b>10</b> |
| <b>ANALIS HASIL SKM</b> .....                                            | <b>10</b> |
| 4.1 Analis Permasalaham/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan.....     | 10        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut.....                                           | 10        |
| <b>BAB V</b> .....                                                       | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....                                                  | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                                    | <b>13</b> |
| 1. Kuesioner.....                                                        | 13        |
| 2. Hasil Pengolahan Data.....                                            | 14        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....                              | 17        |

# **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 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 dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan 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 kelaborasi 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 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- \* Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- \* Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- \* Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 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 Rekomendasi Pendaftaran dan Pemberhentian JKN-BPJS Perangkat Desa, Pemberhentian dan Pengangkatan Kepala Desa, Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota BPD, Pemasangan MKJP, Pelayanan Pengajuan ADD BHPRD, Konsultasi Dana Desa, Pelayanan RPJMDes, Pelayanan RKPDes, Pelayanan Konsultasi Aset Desa dan pelayanan Konseling Pranikah yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan

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, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan 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 serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Manual 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 Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan 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 dilakukan 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 sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2025      | 15                |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari-Juni 2025 | 72                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2025          | 10                |

|    |                                |          |    |
|----|--------------------------------|----------|----|
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Mei 2025 | 15 |
|----|--------------------------------|----------|----|

## 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, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan dalam kurun waktu Empat bulan adalah sebanyak 100 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 80 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        |

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

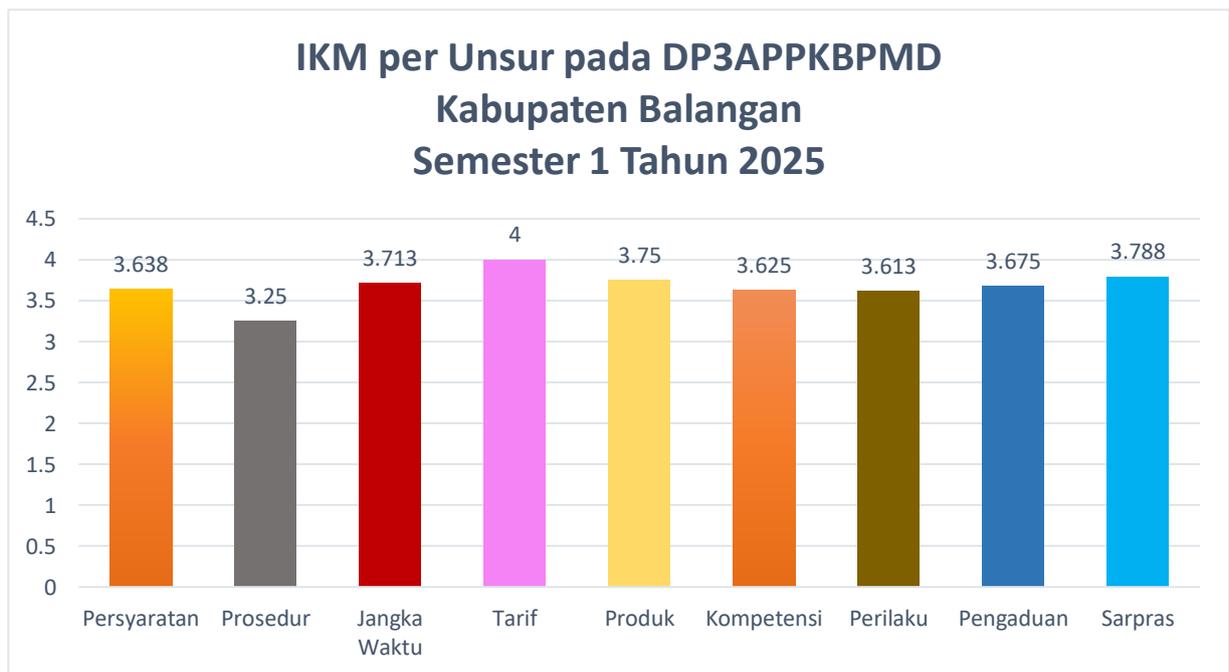
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                       | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                            | 32     | 40         |
|    |               | PEREMPUAN                       | 48     | 60         |
| 2  | PENDIDIKAN    | SMP                             | 2      | 2,5        |
|    |               | SMA                             | 25     | 31,25      |
|    |               | D3                              | 1      | 1,25       |
|    |               | S1                              | 52     | 65         |
|    |               |                                 |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | SEKRETARIS DESA                 | 4      | 5          |
|    |               | APARAT DESA                     | 49     | 61,25      |
|    |               | STAF APARAT DESA                | 3      | 3,75       |
|    |               | BPD DESA                        | 4      | 5          |
|    |               | GURU HONORER                    | 2      | 2,5        |
|    |               | BIDAN                           | 1      | 1,25       |
|    |               | SWASTA                          | 10     | 12,5       |
|    |               | HONORER                         | 7      | 8,75       |
|    |               |                                 |        |            |
| 4  | JENIS LAYANAN | KONSELING PRA NIKAH             | 20     | 25         |
|    |               | REKOMENDASI BPJS                | 10     | 12,5       |
|    |               | PENGAJUAN ADD-BHPRD TAHAP 2     | 15     | 18,75      |
|    |               | KONSULTASI PENEGASAN BATAS DESA | 10     | 12,5       |
|    |               | KONSULTASI APLIKASI SISKEUDES   | 10     | 12,5       |
|    |               | KONSULTASI RPJMDes              | 15     | 18,75      |

\* Satu Responden dapat menggunakan / menerima lebih dari satu jenis layanan.

### 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 :

| Nilai Unsur Pelayanan   |                                   |              |              |              |              |              |              |              |              |
|-------------------------|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                         | U1                                | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |
| <b>IKM per unsur</b>    | <b>3,638</b>                      | <b>3,250</b> | <b>3,713</b> | <b>4,000</b> | <b>3,750</b> | <b>3,625</b> | <b>3,613</b> | <b>3,675</b> | <b>3,788</b> |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>                          | <b>B</b>     | <b>A</b>     |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>90,89 (A atau Sangat Baik)</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai terendah yaitu (U2=3,250). Selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai (U7=3,613) adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai (U6=3,625) termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / Tarif mendapatkan nilai tertinggi (U4=4,000) dari unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai (U9=3,788) dan Produk mendapatkan Spesifikasi jenis layanan dengan nilai tertinggi berikutnya yaitu (U5=3,750).

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

- Terkait Kompetensi Pelaksana, petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*, serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 4.2 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 3 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 6 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur                           | Program / Kegiatan                                             | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab              |
|-----|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------------------------------|
|     |                                           |                                                                | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                               |
| 1   | <b>U2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> | Memberikan pelayanan secara langsung dan melalui media sosial. |       | v     |        |       | Kasubbag Umum dan Kepegawaian |
| 2   | <b>U7. Perilaku Pelaksana</b>             | Menerapkan Perilaku 3S Kepada penerima Layanan.                |       | v     |        |       | Kasubbag Umum dan Kepegawaian |
| 3   | <b>U6. Kompetensi Pelaksana</b>           | Memberikan Pengarahan Kepada pemberi Layanan.                  |       | v     |        |       | Kasubbag Umum dan Kepegawaian |

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 1 mulai Januari hingga Mei 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **90,89**.
3. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai terendah yaitu (U2=3,250). Selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai (U7=3,613) adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai (U6=3,625) termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya / Tarif mendapatkan nilai tertinggi (U4=4,000) dari unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai (U9=3,788) dan Produk mendapatkan Spesifikasi jenis layanan dengan nilai tertinggi berikutnya yaitu (U5=3,750).

Paringin Selatan, Mei 2025

**Plt. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa**



**H. BEJO PRYOGO, S. Kep**

Pembina TK. 1 / IV.b

NIP. 19690112 198911 1 001

# 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN**  
**PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00\*

13.00 - 16.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Usia : Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

:  LAINNYA .....

Jenis Layanan yang diterima : .....

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
5. Bagaimana Pendapat saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pemahaman saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana Pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kualitas Sarana dan Prasarana.
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi Kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan Baik

Saran dan Masukan Untuk Perbaikan :

## 2. Hasil Pengolahan Data

LAMPIRAN : 2

### HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TIDAK LANJUT SKM SETIAP UPP

1. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

#### Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

Rekam :

Layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Semester 1 tahun 2025.

Jumlah Populasi : 100

Masukan Nilai Populasi (Penerima Layanan)

Jumlah Responden : 80

Target Jumlah Responden berdasar Total Penetapan Jumlah Responden Permenpan RB 14 Tahun 2017

| No Urut | Jenis Kelamin | Usia     | Pendidikan | Pekerjaan    | Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    | Keluhan/Saran perbaikan | Layanan            |
|---------|---------------|----------|------------|--------------|------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------|--------------------|
|         |               |          |            |              | U1                                                   | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                         |                    |
| 1       | Perempuan     | 23 Tahun | S1         | HONORER      | 3                                                    | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 2       | Perempuan     | 23 Tahun | S1         | SWASTA       | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 3       | Perempuan     | 21 Tahun | SMA        | HONORER      | 3                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 4       | Perempuan     | 21 Tahun | SMA        | HONORER      | 3                                                    | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 5       | Perempuan     | 23 Tahun | SMA        | SWASTA       | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  |                         | konseling pranikah |
| 6       | Perempuan     | 25 Tahun | SMA        | SWASTA       | 3                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 7       | Perempuan     | 26 Tahun | SMA        | SWASTA       | 4                                                    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 8       | Perempuan     | 35 Tahun | S1         | GURU HONORER | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 9       | Perempuan     | 29 Tahun | D3         | BIDAN        | 3                                                    | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  |                         | Konseling pranikah |
| 10      | Perempuan     | 32 Tahun | S1         | SWASTA       | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |                         | Konseling pranikah |
| 11      | Perempuan     | 22 Tahun | S1         | GURU HONORER | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 12      | Perempuan     | 23 Tahun | SMA        | SWASTA       | 4                                                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 13      | Perempuan     | 27 Tahun | S1         | HONORER      | 3                                                    | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |                         | konseling pranikah |
| 14      | Laki-laki     | 25 Tahun | SMA        | SWASTA       | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 15      | Laki-laki     | 19 Tahun | SMP        | SWASTA       | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 16      | Perempuan     | 27 Tahun | SMP        | SWASTA       | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 17      | Perempuan     | 23 Tahun | S1         | HONORER      | 3                                                    | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                         | konseling pranikah |
| 18      | Perempuan     | 23 Tahun | S1         | SWASTA       | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 19      | Perempuan     | 28 Tahun | SMA        | HONORER      | 4                                                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 20      | Perempuan     | 27 Tahun | SMA        | HONORER      | 3                                                    | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |                         | konseling pranikah |
| 21      | Perempuan     | 23 Tahun | SMA        | APARAT DESA  | 4                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |                         | Rekomendasi BPJS   |
| 22      | Perempuan     | 25 Tahun | SMA        | APARAT DESA  | 3                                                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  |                         | Rekomendasi BPJS   |
| 23      | Perempuan     | 26 Tahun | SMA        | APARAT DESA  | 4                                                    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |                         | Rekomendasi BPJS   |

|    |           |          |     |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |                                 |
|----|-----------|----------|-----|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---------------------------------|
| 24 | Perempuan | 25 Tahun | SMA | APARAT DESA      | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Rekomendasi BPJS                |
| 25 | Perempuan | 29 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |  | Rekomendasi BPJS                |
| 26 | Perempuan | 32 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  | Rekomendasi BPJS                |
| 27 | Perempuan | 23 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |  | Rekomendasi BPJS                |
| 28 | Perempuan | 23 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Rekomendasi BPJS                |
| 29 | Perempuan | 27 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  | Rekomendasi BPJS                |
| 30 | Laki-laki | 25 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  | Rekomendasi BPJS                |
| 31 | Laki-laki | 29 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 32 | Laki-laki | 27 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 33 | Laki-laki | 28 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 34 | Laki-laki | 32 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 35 | Laki-laki | 35 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 36 | Laki-laki | 29 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 37 | Perempuan | 23 Tahun | SMA | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 38 | Perempuan | 25 Tahun | SMA | APARAT DESA      | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 39 | Perempuan | 26 Tahun | SMA | APARAT DESA      | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 40 | Perempuan | 29 Tahun | SMA | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 41 | Perempuan | 29 Tahun | SMA | APARAT DESA      | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 42 | Laki-laki | 37 Tahun | S1  | SEKRETARIS DESA  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 43 | Laki-laki | 35 Tahun | S1  | SEKRETARIS DESA  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 44 | Laki-laki | 32 Tahun | S1  | SEKRETARIS DESA  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 45 | Laki-laki | 41 Tahun | S1  | SEKRETARIS DESA  | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  | Pengajuan ADD-BHPRD Tahap 2     |
| 46 | Laki-laki | 23 Tahun | SMA | BPD DESA         | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 47 | Laki-laki | 22 Tahun | SMA | BPD DESA         | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 48 | Laki-laki | 24 Tahun | SMA | BPD DESA         | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 49 | Laki-laki | 29 Tahun | SMA | BPD DESA         | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 50 | Laki-laki | 36 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 51 | Laki-laki | 32 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 52 | Laki-laki | 36 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 53 | Laki-laki | 33 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 54 | Laki-laki | 31 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |  | Konsultasi Penegasan Batas Desa |
| 55 | Perempuan | 22 Tahun | SMA | STAF APARAT DESA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 56 | Perempuan | 25 Tahun | SMA | STAF APARAT DESA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 57 | Perempuan | 21 Tahun | SMA | STAF APARAT DESA | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 58 | Perempuan | 31 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 59 | Perempuan | 29 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 60 | Laki-laki | 25 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 61 | Laki-laki | 39 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 62 | Laki-laki | 32 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 63 | Laki-laki | 35 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |
| 64 | Laki-laki | 33 Tahun | S1  | APARAT DESA      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |  | Konsultasi Aplikasi Siskeudes   |

|                  |           |          |    |             |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                               |
|------------------|-----------|----------|----|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------------------|
| 65               | Laki-laki | 37 Tahun | S1 | APARAT DESA | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |       | Konsultasi Aplikasi Siskeudes |
| 66               | Laki-laki | 38 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 67               | Laki-laki | 34 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 68               | Laki-laki | 45 Tahun | S1 | APARAT DESA | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 69               | Laki-laki | 40 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 70               | Perempuan | 29 Tahun | S1 | APARAT DESA | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 71               | Perempuan | 32 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 72               | Perempuan | 35 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 73               | Perempuan | 33 Tahun | S1 | APARAT DESA | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 74               | Perempuan | 36 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 75               | Perempuan | 38 Tahun | S1 | APARAT DESA | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 76               | Perempuan | 34 Tahun | S1 | APARAT DESA | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 77               | Perempuan | 31 Tahun | S1 | APARAT DESA | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 78               | Perempuan | 32 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 79               | Perempuan | 34 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
| 80               | Perempuan | 39 Tahun | S1 | APARAT DESA | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     |       | Konsultasi RPJMDes            |
|                  |           |          |    |             | 291   | 260   | 297   | 320   | 300   | 290   | 289   | 294   | 303   |       |                               |
| Nilai Rata-Rata  |           |          |    |             | 3,638 | 3,250 | 3,713 | 4,000 | 3,750 | 3,625 | 3,613 | 3,675 | 3,788 |       |                               |
| Nilai Tertimbang |           |          |    |             | 0,400 | 0,358 | 0,408 | 0,440 | 0,413 | 0,399 | 0,397 | 0,404 | 0,417 | 3,636 |                               |
| SKM Unit Layanan |           |          |    |             | **)   |       | 3,64  |       | X     |       | 25    |       | 90,89 |       |                               |

\*\* = Dua Angka Belakang Koma

TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT

| No | UNSUR PELAYANAN                    | AKTUAL MASYARAKAT |                 |      |
|----|------------------------------------|-------------------|-----------------|------|
|    |                                    | NRR*              | Indeks Konversi | Mutu |
| U1 | Persyaratan                        | 3.535             | 88,31           | A    |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur     | 3.250             | 76,61           | B    |
| U3 | Waktu Pelayanan                    | 3.713             | 88,31           | A    |
| U4 | Biaya / Tarif                      | 4.000             | 100,0           | A    |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.750             | 88,31           | A    |
| U6 | Kompetensi Pelaksana               | 3.625             | 88,31           | A    |
| U7 | Perilaku Pelaksana                 | 3.613             | 88,31           | A    |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran        | 3.675             | 88,31           | A    |
| U9 | Sarana dan Prasarana               | 3.788             | 88,31           | A    |

TABEL NILAI INTERVAL (NI)

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konvensi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|-------------------|
| 1     | 1.0000-2.5990       | 25.00-64.99                   | D              | Tidak Baik        |
| 2     | 2.6000-3.0640       | 65.00-76.60                   | C              | Kurang Baik       |
| 3     | 3.0644-3.5320       | 76.61-88.30                   | B              | Baik              |
| 4     | 3.5324-4.0000       | 88.31-100.0                   | A              | Sangat Baik       |

  
 H. BEJO PRITOGGO, S. Kes  
 Pembina I A.1 / IV.b  
 NIP. 19690112 198911 1 001

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

