

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II



DINAS KEPENDUDUKAN, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
PERIDOE JULI - DESEMBER
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin per semester tiap tahun yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim selama tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Januari sampai dengan Juni 2024. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Kepala Dinas,

Hj. Noryani Sorayalita, SE., MMT

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
 BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Maksud dan Tujuan	3
 BAB II METODE SURVEI	
1. Metode Penelitian Survei	4
2. Periode Survei	4
 BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI	
1. Pelaksanaan	8
a. Pelaksana Survei	8
b. Tahapan Survei	8
c. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	8
2. Penyusunan Laporan	8
 BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	
1. Analisis Data.....	9
2. Hasil Survei.....	9
a. Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	9
b. Biaya atau Tarif Pelayanan	9
c. Produk Pelayanan.....	9
d. Kompetensi Pelaksana Pelayanan.....	10
e. Perilaku Pelaksana Pelayanan	10
f. Sarana dan Prasarana Pelayanan	10
g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam	10
Pelayanan	10
3. Pembahasan.....	10

BAB V	ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	
	1. Analisa Hasil Survei.....	11
	2. Tindak Lanjut.....	11
	a. Perilaku Pelaksana Pelayanan	11
	b. Sistem Penanganan Pegaduan Publik.....	12
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	1. Kesimpulan	13
	2. Saran	13
BAB VII	PENUTUP	
	Penutup	14

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penentuan Sampel <i>Morgan</i> dan <i>Krejcie</i>	6
Tabel 2 Bobot Nilai	7
Tabel 3 Rekapitulasi Nilai SKM	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pada khususnya yang *notabene-nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan

pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim salah satu organisasi perangkat daerah yang telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang kependudukan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta pengendalian penduduk dan keluarga berencana. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang kependudukan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang tepat.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
- b. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- c. Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 2005 tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
- d. Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PSN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;

3. Maksud dan Tujuan

a. Maksud Pelaksanaan

Untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim.

b. Tujuan Pelaksanaan

Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

BAB II

METODE SURVEI

1. Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah membuat dan menyebarkan kuesioner yang memiliki pelayanan publik khususnya bidang Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana kepada masyarakat. Kuesioner ini sudah sesuai dengan aturan Menpan RB yang telah diturunkan dari sembilan unsur SKM sebagai indikator.

2. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan

(semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 per semester yaitu 1 (satu) tahun dua kali.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 80 orang. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menentukan jumlah sampel sebanyak 66 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

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

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

Tabel 2
Bobot Nilai

No	Keterangan	Poin
1	SS : Sangat Setuju	(4)
2	S : Setuju	(3)
3	TS : Tidak Setuju	(2)
4	STS : Sangat Tidak Setuju	(1)

Tabel 3
Rekapitulasi Nilai SKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksanaan

a. Pelaksana Survei

Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan telah membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim Tahun 2024 (SK terlampir).

b. Tahapan Survei

Tahapan pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah melaksanakan SKM sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur oleh PermenpanRB.

c. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam hal ini Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah menyebarkan kuesioner untuk diberikan dan diisi oleh masyarakat (pengguna). Kuesioner akan kembali sesuai dengan waktu yang telah ditentukan antara lain :

- 1) Kuesioner dengan pengisian sendiri
- 2) Kuesioner melalui pengisian yang dikirimkan melaluisurat (link atau barcode)
- 3) Kuesioner elektronik (e-survei);

2. Penyusunan Laporan

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konfisien, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

BAB IV

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei pada 66 orang responden. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, Wartawan, dan Lain-lain).

2. Hasil Survei

Berikut adalah hasil pengolahan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 66 responden
- b. Nilai Interval IKM : 3,63
- c. Kategori Mutu Pelayanan : 90,86 (Kategori **Sangat Baik**)

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuisisioner maka nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

1	Persyaratan pelayanan	4,00
2	Prosedur pelayanan	4,00
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,31
4	Biaya atau tarif pelayanan	4,00
5	Produk layanan	4,00
6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,31
7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,31
8	Sarana dan prasarana pelayanan	3,29
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,50

Setelah melihat hasil khususnya nilai NRR dari masing-masing unsur pelayanan didapatkan bahwa nilai NRR terbesar terdapat pada unsur biaya atau tarif pelayanan, produk layanan serta penanganan pengaduan dan saran. Hal ini dikarenakan seluruh aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan memiliki komitmen untuk bertanggungjawab terhadap setiap pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk nilai NRR terkecil sebesar 3,29 terdapat pada unsur sarana dan prasarana pelayanan, hal tersebut dikarenakan gedung DKP3A Kalimantan adalah gedung lama sehingga belum bisa optimal dalam pemberian pelayanan.

3. Pembahasan

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) sesuai dengan permintaan konsumen dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dengan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) juga disertai sikap yang baik sopan dan santun. Dalam variabel ini perlu lebih diperhatikan sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat walaupun frekuensinya mengalami peningkatan, yaitu dengan nilai rata-rata 90 dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai angka nilai rata rata 88. Hasil ini memang masih termasuk ke dalam kategori baik, namun diharapkan kedepannya sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih diperbaiki lagi, agar masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan

Perlindungan Anak merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaan tugas dan fungsinya.

BAB V

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

1. Analisa Hasil Survei

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Tindaklanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Semester II tahun 2024 terdapat 1 (satu) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain namun masih dalam kategori Baik, adapun unsur pelayanan publik tersebut adalah:

a. Sarana Prasarana Pelayanan.

Hasil pengolahan kuisioner pada unsur Sarana Prasarana Pelayanan berada pada urutan terendah diantara unsur pelayanan publik yang lain, namun demikian aspek sarana prasarana pelayanan yang masih kurang memadai masuk dalam kategori baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah dengan mengusulkan pembangunan gedung baru yang lebih ramah anak, perempuan, lansia dan penyandang disabilitas sehingga pelayanan publik dapat lebih optimal.

b. Sistem Penanganan Pengaduan Publik

Demi mendapatkan hasil yang maksimal dalam rangka pelayanan informasi perlu dilaksanakan peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan Publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II di lingkungan Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim Tahun 2024 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dipersepsikan baik oleh publik, Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 90,86.
- c. Berdasarkan hasil pengolahan kuisioner beberapa unsur yang memiliki nilai sangat baik adalah :
 - 1) Persyaratan Pelayanan nilai NRR di angka 4,00.
 - 2) Prosedur Pelayanan nilai NRR di angka 4,00.
 - 3) Waktu Penyelesaian Pelayanan nilai NRR di angka 3,31.
 - 4) Biaya atau Tarif Pelayanan nilai NRR di angka 4,00.
 - 5) Produk Pelayanan nilai NRR di angka 4,00.
 - 6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan nilai NRR di angka 3,31.
 - 7) Perilaku Pelaksana Pelayanan nilai NRR di angka 3,31.
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan nilai NRR di angka 3,50.
- d. Sedangkan hasil pengolahan kuisioner diatas beberapa unsur yang memiliki nilai yang rendah namun masih dalam kategori baik adalah Sarana Prasarana Pelayanan berada di angka 3,29.

2. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim sebagai pelayanan publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- b. Membangun gedung baru yang lebih ramah anak, perempuan, lansia dan penyandang disabilitas sehingga pelayanan publik dapat lebih optimal.
- c. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur melalui pendidikan dan pelatihan yang bisa meningkatkan kemampuan aparatur dalam pelayanan publik.
- d. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- e. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga nformasinya dapat dibaca jelas oleh publik.

BAB VII

PENUTUP

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM Semester II Tahun 2024 untuk semua pelayanan pada Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkat Kinerja Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim.

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kaltim.