

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UPTD PPA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



PERIODE JANUARI – JUNI
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Dinas Kependudukan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kalimantan Timur Provinsi Kalimantan Timur UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Kalimantan Timur dapat laporan hasil survey kepuasan masyarakat Tahun 2025 dari bulan Januari sampai dengan Juni, dan kami selalu berupaya secara konsisten untuk terus meningkatkan komitmen dan kinerja yang optimal dalam setiap pelaksanaan tugas dan fungsi.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan 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.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Penyusunan Laporan hasil survey kepuasan masyarakat Tahun 2025 dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025 sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara Nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami telah berupaya membuat laporan ini, namun kami menyadari dalam penyajian Laporan survei kepuasan masyarakat ini tentunya masih terdapat kekurangan, untuk itu kami mohon masukan dan saran untuk menyempurnakannya.

Samarinda, 17 Juni 2025
Kepala UPTD
Perlindungan Perempuan dan Anak



Kholid Budhaeri, SH. M.Si
NIP. 19720530 2000003 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan SKM	2
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	7
D. Waktu Pelaksanaan SKM	7
E. Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
A. Jumlah Responden SKM	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	14
D. Hasil penyusunan survei	14
BAB IV	17
ANALISIS HASIL SKM	17
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
B. Rencana Tindak Lanjut	17
C. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM Tahun 2023 ... Error! Bookmark not defined.	
BAB V	19
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	19
A. Kesimpulan	19
B. Rekomendasi	19
C. LAMPIRAN	20

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan 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. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan sebagai

upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparaturnya pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kalimantan Timur untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

B. Dasar Pelaksanaan SKM

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya bahwasanya yang menjadi dasar dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di lingkungan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kalimantan Timur. Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) menggambarkan kinerja pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Adapun Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini UPTD PPA Provinsi Kalimantan Timur adalah selaku unit yang melaksanakan survei.

B. Metode Pengumpulan Data

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada penerima manfaat dalam hal ini yaitu masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu atau periode tertentu dengan setidaknya melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini 1 (satu) tahun sekali.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Llikert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat

persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kalimantan Timur menggunakan kuisisioner offline dan online yang diberikan kepada pengguna layanan. Kuisisioner SKM ini diberikan kepada penerima manfaat/klien pada saat layanan terpenuhi atau seluruh layanan telah terlaksana. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga menjadi sebuah penilaian mutlak dari penerima manfaat atas dasar kenyamanan dan keamanan atas seluruh layanan yang diterima.

Kuisisioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat untuk penyelenggara pelayanan publik. Adapun kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kalimantan Timur ialah sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan setelah penerima layanan menerima layanan yang dibutuhkan, lalu mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat secara offline atau online. Adapun yang melalui online dapat menggunakan link sebagai berikut
["https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVRro_2qS71VSJFhfYlohjCkv9bHfBZ_geW7sOhOrAbzph0A/viewform"](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVRro_2qS71VSJFhfYlohjCkv9bHfBZ_geW7sOhOrAbzph0A/viewform)

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal setidaknya 1 tahun sekali. UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kalimantan Timur pada tahun 2025

melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat 2 kali dalam satu tahun yaitu periode Januari sampai Juni dan Juli sampai dengan Desember,

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan jumlah responden menggunakan Tabel Krejcie dan

Morgan sebagai berikut :

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

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 orang dengan minimal sebanyak 40 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan penyusunan Standart Kepusaan Masyarakat di lingkungan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Kalimantan Timur melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrument survey
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Mengolah hasil survey
5. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu pengumpulan Data sebagai berikut :

1) Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survey dan data yang diperoleh, Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampai dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan rumus :

$$S = \{\lambda^2 . N . P . Q\} / \{d^2 (N - 1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

2) Lokasi dan Waktu pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di :

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

3) Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditemapt yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

- 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektifitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnyayang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survey, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring social.

Langkah Pengolahan Data menggunakan metode :

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survey masing – masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata –rata tertimbang” masing –masing unsur pelayanan . Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antar 25 -100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERNAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan data dengan computer

Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer / sistem data base

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX)
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata –rata pertahun unsur pelayanan
- 2) Nilai Indeks pelayanan

3) Pengujian Kualitas Data

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

Indeks kepuasan masyarakat adalah (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Indeks kepuasan pelanggan (CSI) adalah matrik utama yang mengukur sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap suatu organisasi atau produk atau layanan tertentu.

1. Perencanaan
2. Koordinasi
3. Pengawasan
4. Kepemimpinan

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata – rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsur pelayanan, merupakan jumlah nilai rata – rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
3. Penyusunan jadwal
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :
 - a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja
 - c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja

D. Hasil penyusunan survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan data responden berjumlah 45 orang disusun dengan materi utama sebagai berikut :

Hasil penghitungan SKM tahun 2025 Januari sampai dengan Juni 2025

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
8	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
11	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
12	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
13	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
18	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
19	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
20	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
21	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
22	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
25	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
26	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
27	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
30	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
33	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	166	162	161	171	169	166	165	168	175	
	3,609	3,522	3,500	3,717	3,674	3,609	3,587	3,652	3,804	
	0,401	0,391	0,389	0,413	0,408	0,401	0,398	0,405	0,422	3,627

IKM Unit Pelayanan	90,67
--------------------	-------

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-NILAI
U1	Persyaratan	3,435
U2	Prosedur	3,543
U3	Waktu pelayanan	3,500
U4	Biaya/tarif	3,870
U5	Produk layanan	3,457
U6	Kompetensi pelaksana	3,652
U7	Perilaku pelaksana	3,674
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,565
U9	Sarana dan Prasarana	3,935

UNIT PELAYANAN 90,67

Mutu Pelayanan :

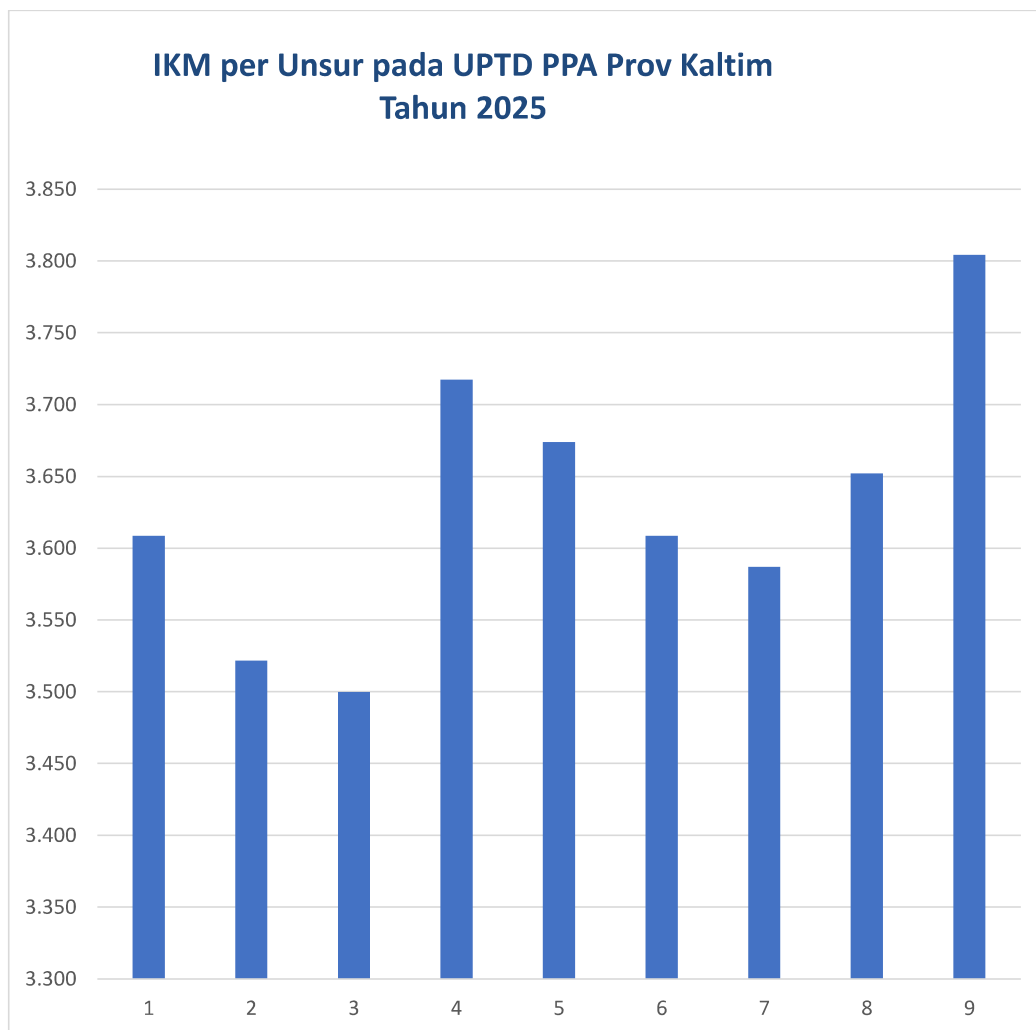
A : 81,26 - 100,00

B : 62,51 - 81,25

C : 43,76 - 62,50

D : 25,00 - 43,75

**MATRIK IKM JAN – JUNI 2025
UPTD PPA PROV.KALTIM**



NILAI SKM 90,76

D. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM TAHUN 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Analisa Standart Kepuasan Masyarakat bias dilakukan dengan 2 (dua) cara :

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variable yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan . Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan survey berupa data statistic, seperti frekwesi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar perhitungan – perhitungan deskriptif dari masing – masing unsur yang disurvei . Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statiscal Package for Social Scientces)

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : Hubungan anatara unsur prosedur dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariate ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

B. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan), kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan)

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU								PENANGGUNG JAWAB
1	Persyaratan yang sesuai dengan peraturan berlaku	- meningkatkan pelayanan petugas	Feb	Apr	Jun	Ags	Okt	Nop	Des		Kepala UPTD Kasub TU Kasi pengaduan Kasi TL
2	Kemudahan prosedur pelayanan	- menambahkan sarana dan prasaran yang ada - Membuat geogle drive blangko - Memberikan bantuan penjelasan kepada pengguna layanan		Mei		Ags		Nop	Des		

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan dipersepsikan **sangat baik** oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yakni 90,55 berkisar (nilai interval konversi / NIK) **antara 88,31 – 100 dengan Mutu Pelayanan A .**

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi dan mengajukan keluhan
3. Perlu peningkatan pelayanan dan kerjasama yang konsisten untuk pencapaian informasi yang akurat dan akuntabel
4. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta
5. Mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam insentif khusus.

C. LAMPIRAN

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025**

NILAI IKM	RESPONDEN
90.67	JUMLAH : 45 ORANG JENIS KELAMIN : L : 9 ORANG P : 36 ORANG PENDIDIKAN : S-2 : 1 S-1 : 9 DIPLOMA : 3 SMA : 20 SMP : 10 SD : 2 PERIODE SURVEY : JANUARI S.D. JUNI 2025

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MASYARAKAT**

Samarinda, Juni 2025
Kepala UPTD PPA,



Kholid Budhaeri, SH. M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19720530 2000003 1 003

