

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA SALATIGA
SEMESTER I TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga Semester I Tahun 2025 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari buku laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbangan saran dan ide sangat kami harapkan dan hargai. Semoga buku ini bermanfaat bagi seluruh stakeholder sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga.

Salatiga, 13 Juni 2025

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK,
DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA SALATIGA

YUNI AMBARWATI, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650607 199203 2 008

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
A Latar Belakang.....	2
B Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
C Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
A Pelaksana SKM.....	5
B Metode Pengumpulan Data.....	5
C Lokasi Pengumpulan Data.....	6
D Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
E Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
A Jumlah Responden SKM.....	9
B Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
A Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B Rencana Tindak Lanjut.....	12
C Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Contoh Kuesioner yang digunakan.....	15
2. Hasil Pengolahan Data.....	17
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	21

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.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Salatiga, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil

Survei Kepuasan Masyarakat (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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan 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 pendistribusian alokon pada Klinik Keluarga Berencana se-Kota Salatiga dan pelayanan pengaduan perempuan dan anak yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendistribusian Alokasi dan Alkes pada Klinik Keluarga Berencana se-Kota Salatiga dan Pelayanan Pengaduan Perempuan dan Anak Semester I Tahun 2025.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan pada *google form* dengan membagikan surat berisikan *link* formulir kuesioner https://bit.ly/FormSKMAIkonAlkes_DP3APPKB kepada pengguna layanan yakni Klinik Keluarga Berencana se-Kota Salatiga yang terkoordinir dalam aplikasi *Whatsapp Group*. Sedangkan pelaksanaan SKM pada pelayanan pengaduan perempuan dan anak menggunakan gabungan kuesioner manual dan *link google form* https://bit.ly/Form_SKM_DP3APPKB yang diberikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga 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 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).

C. 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.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester (Januari - Juni 2025). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari – Februari 2025	14
2.	Pengumpulan Data	Februari – April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan pendistribusian alokon pada Klinik Keluarga Berencana se-Kota Salatiga dan pelayanan pengaduan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 70 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 59 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 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	6	10,17%
		PEREMPUAN	53	89,83%
		TIDAK MENGISI	0	0%
2	STATUS PERKAWINAN	KAWIN	47	79,66%
		BELUM KAWIN	12	20,34%
		TIDAK MENGISI	0	0%
3	UMUR	≤20	2	3,39%
		21-30	18	30,51%
		31-40	27	45,76%
		41-50	8	13,56%
		51-60	4	6,78%
		>60	0	0%
		TIDAK MENGISI	0	0%
4	PENDIDIKAN	SD	1	1,69%
		SMP	4	6,78%
		SMA/SMK	15	25,42%
		D1/D2/D3	25	42,37%
		DIV/S1	14	23,73%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
		TIDAK MENGISI	0	0%
5	PEKERJAAN	PNS	11	18,6%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	35	59,32%
		WIRUSAHA	3	5,08%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		LAINNYA	10	16,94%
		TIDAK MENGISI	0	0%

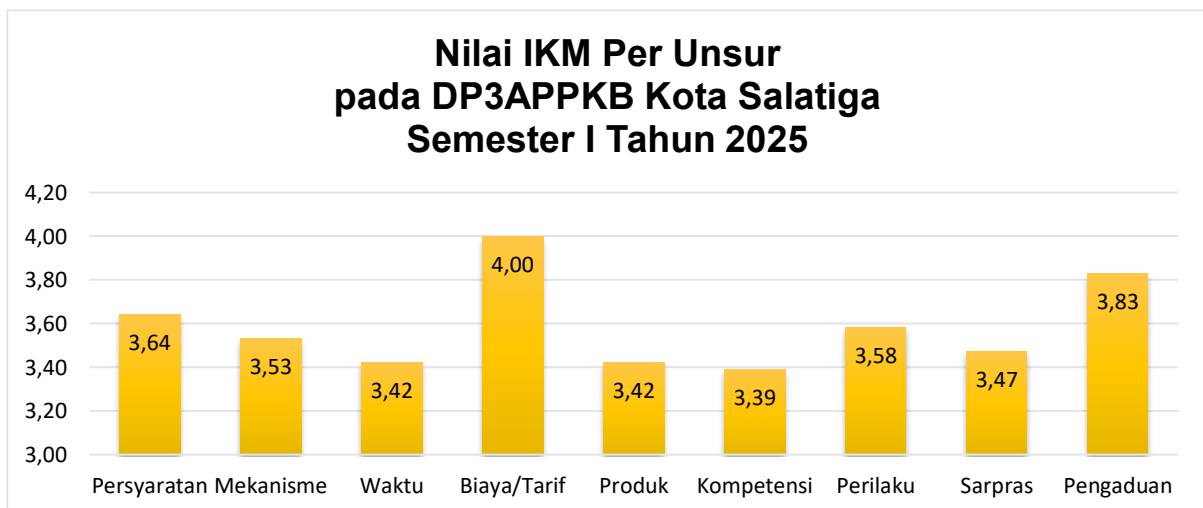
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,53	3,42	4,00	3,42	3,39	3,58	3,47	3,83
Kategori	A	A	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,79 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,42 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,42 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,83 serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.

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 :

- “Aplikasi yang digunakan dalam permohonan alkon dan alkes terlalu banyak”.
- “Perlu ditingkatkan lagi kecepatan dalam menyelesaikan penanganan pada pengaduan kasus agar tidak berlarut-larut”.
- “Alkon dan alkes mohon diberikan sesuai permintaan”.

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

- Aplikasi SIRIKA dan SIGA belum terintegrasi 100%, serta petugas pelaksana perlu diikutkan dalam penggunaan aplikasi tersebut .
- Beberapa penanganan pengaduan kasus pada perempuan dan anak membutuhkan waktu yg lama karena disebabkan beberapa faktor, salah satunya adalah dengan menyesuaikan kebutuhan korban atau pelapor dalam kasus itu sendiri
- Alkon dan alkes telah diberikan sesuai permintaan namun tetap dengan memperhatikan stok barang.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi oleh tim penyusun Survey Kepuasan Masyarakat. Penentuan perbaikan 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). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

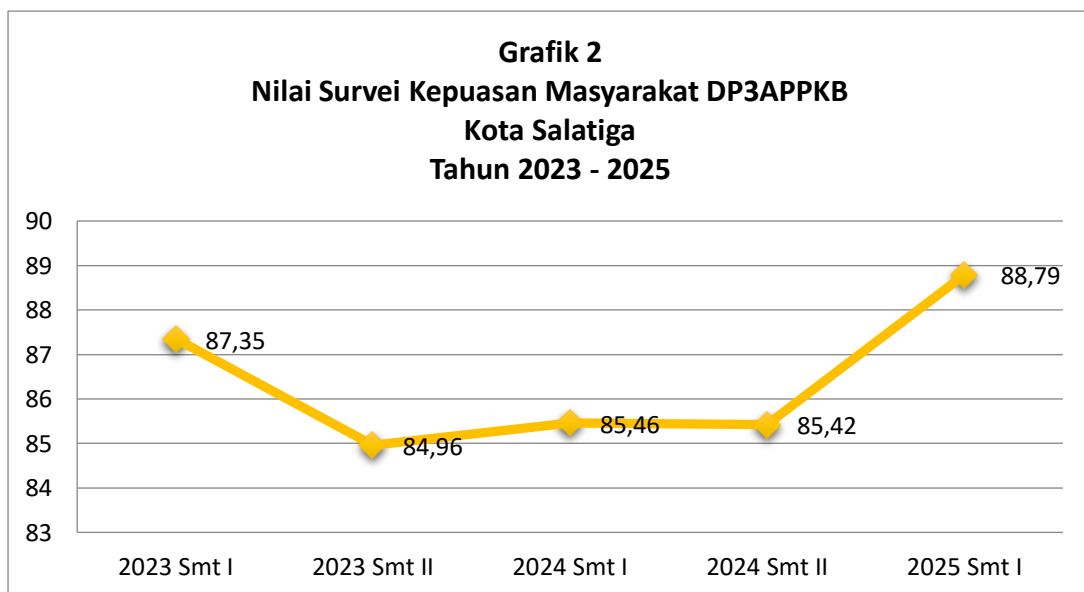
Tabel 5

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	TW I 2026	
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kualitas SDM	√	√	√	√	Sekretariat
2	Waktu penyelesaian	Pengoptimalan waktu penanganan pengaduan perempuan dan anak	√	√	√	√	Sekretariat
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Peningkatan pelayanan dalam mendistribusikan alkon dan alkes sesuai permintaan	√	√	√	√	Sekretariat

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, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2024 Semester II mengalami sedikit penurunan kinerja dengan perolehan nilai 85,42, dibandingkan pada tahun 2024 Semester I. Namun, pada tahun 2025 Semester I, penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga mengalami kenaikan yang signifikan dengan perolehan nilai sebesar 88,79.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,79. Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga pada tahun 2025 Semester I mengalami kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang cukup signifikan dari tahun 2024 Semester I.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian, dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, penanganan pengaduan dengan nilai 3,83 dan persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,64.

Salatiga, 13 Juni 2025

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK,
DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA SALATIGA**

YUNI AMBARWATI, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650607 199203 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA KOTA SALATIGA**

Nama Responden : Jam Survei 07.00 – 11.00*
 Tanggal Survei : 12.00 – 15.30*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun Status : Kawin
 Tidak Kawin
 Pendidikan : SD SMP SMA DI / DII/ DIII DIV / S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Anak, Perempuan, Rediska, dll)

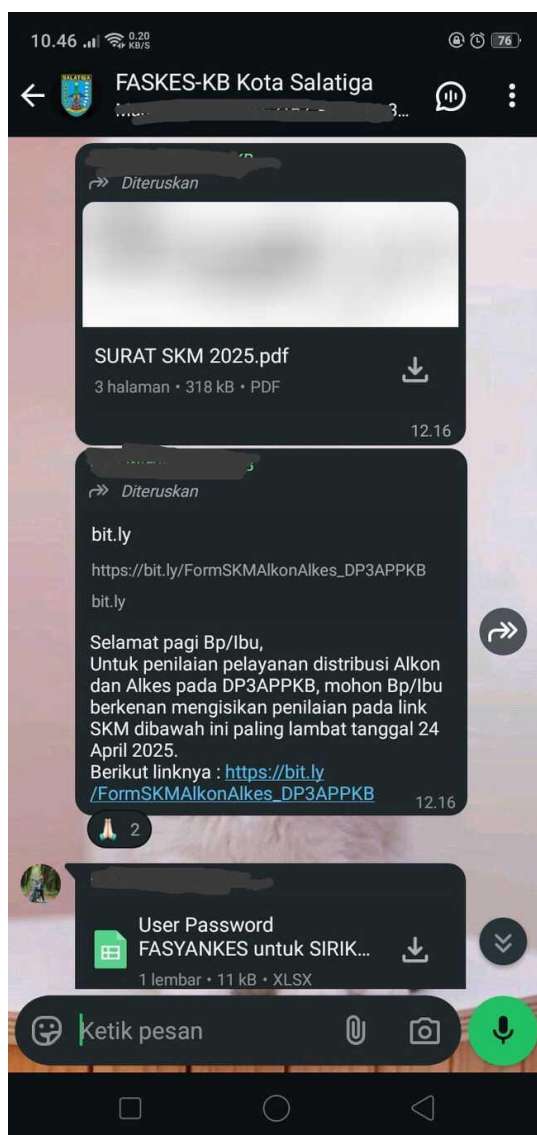
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan dalam pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemampuan dan kompetensi yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur dan mekanisme dalam melaksanakan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai keramahan dan kesopanan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4

<p>3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kecepatan waktu pada pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB?</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak DP3APPKB?</p> <p>a. Tidak baik. b. Kurang baik. c. Baik d. Sangat baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara mengenai tarif atau biaya dalam pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pengaduan perempuan dan anak di DP3APPKB?</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, tetapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan yang tercantum dengan hasil pelayanan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>Saran dan Masukan :</p>	

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM/ SK Tim/ Data pendukung lainnya)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KOTA SALATIGA**

Nama Responden : [REDACTED] Jam Survei 07.00 – 11.00*
 Tanggal Survei : 12 Februari 2024 12.00 – 15.30*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 40.. tahun Status : Kawin Tidak Kawin
 Pendidikan : SD SMP SMA DI / DII / DIII DIV / S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima : Anak (misal : Anak, Perempuan, Rediska, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>persyaratan</i> dalam pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai <i>kemampuan dan kompetensi</i> yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan <i>prosedur dan mekanisme</i> dalam melaksanakan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai <i>keramahan dan kesopanan</i> yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai <i>kecepatan waktu</i> pada pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas <i>sarana dan prasarana</i> yang dimiliki dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Tidak baik. b. Kurang baik. c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara mengenai <i>tarif atau biaya</i> dalam pelayanan pengaduan pada perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang <i>penanganan pengaduan</i> pengguna layanan pengaduan perempuan dan anak di DP3APPKB? a. Tidak ada. b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, tetapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian <i>produk pelayanan</i> antara standar pelayanan yang tercantum dengan hasil pelayanan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Saran dan Masukan : Terimakasih atas pelayanan!	

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Semester II 2024



**Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak,
Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana**

Kota Salatiga

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga Semester II Tahun 2004 dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini disusun sebagai bentuk / bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari buku laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbangan saran dan ide sangat kami harapkan dan hargai. Semoga buku ini bermanfaat bagi seluruh stakeholder sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga.

Salatiga, 13 Juni 2025

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK,
DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA SALATIGA

YUNI AMBARWATI, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650607 199203 2 008

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga periode Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,31	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	B
3	Waktu Penyelesaian	3,17	B
4	Biaya/Tarif	3,98	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,27	B
7	Perilaku Pelaksana	3,56	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33	B
9	Sarana dan Prasarana	3,77	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat

diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Pengoptimalan tindak lanjut pendistribusian alkon sesuai surat permohonan <i>dropping</i> alkon dari faskes	√	√	√	√	Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana dengan mengikutsertakan pada pelatihan	√	√	√	√	Sekretariat
3	Persyaratan	Pengoptimalan sosialisasi mengenai persyaratan pengaduan kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	√	√	√	√	Sekretariat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Pengoptimalan tindak lanjut pendistribusian alkon sesuai surat permohonan <i>dropping</i> alkon dari faskes	Sudah	Pendistribusian alkon dan alkes telah dilaksanakan lebih cepat sesuai permintaan dari fasilitas kesehatan		Aplikasi SIGA dan SIRIKA belum terintegrasi 100%, sehingga penggunaan aplikasi dalam permintaan serta monitoring alkon dan alkes masih kurang optimal.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Peningkatan kompetensi pelaksana dengan mengikutsertakan pada pelatihan	Sudah	Bimbingan teknis ditujukan kepada seluruh ASN dan Non ASN DP3APPKB		
3	Pengoptimalan sosialisasi mengenai persyaratan pengaduan kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	Sudah	Sosialisasi dilaksanakan secara berkala setiap tahun di sekolah-sekolah		

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan publik. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Rapat monitoring dan evaluasi pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Perempuan dan Anak serta Layanan Pendistribusian Alkon dan Alkes	Direncanakan setiap tahun	Semester I setiap tahunnya	Kepala Dinas P3APPKB	Tim P2TP2A dan Faskes se-Kota Salatiga

Salatiga, 13 Juni 2025

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PELINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK,
DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA SALATIGA

YUNI AMBARWATI, SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650607 199203 2 008