

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



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

DAFTAR ISI

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB II ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner hybrid yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuisisioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuisisioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 60 orang dan sampel sebanyak 52 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh 52 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

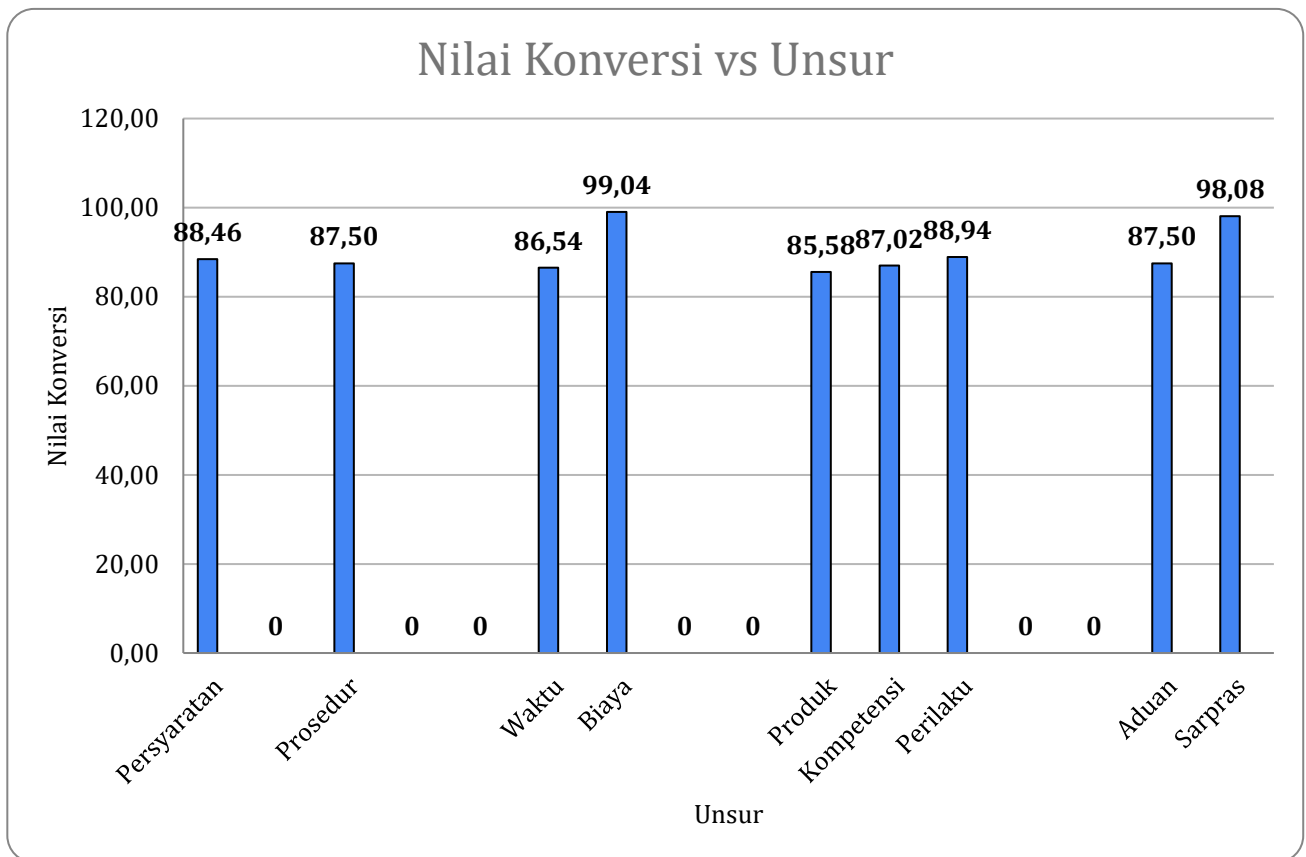
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	8	15,38%
		Perempuan	44	84,62%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	4	7,69%
		SMP/Sederajat	2	3,85%
		SMA/Sederajat	16	30,77%
		D1/D2/D3	19	36,54%
		D4/S1	11	21,15%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	11	21,2%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	26	50,00%
		Wirausaha	4	7,69%
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa		
		Petani/Nelayan		
		Pekerja Lepas/Freelance		
		Pensiunan		
	Lainnya	11	21,15%	
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	52	100%
		Disabilitas	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pendistribusian alokon pada Klinik Keluarga Berencana se-Kota Salatiga dan pelayanan pengaduan perempuan dan anak	52	88,46	87,50	86,54	99,04	85,58	87,02	88,94	87,50	98,08	89,85
Rerata IKM Per Unsur			88,46	87,50	86,54	99,04	85,58	87,02	88,94	87,50	98,08	89,85
IKM Unit Layanan			89,85									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 85,58. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 86,54 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa stok implan 1 batang dan stok kondom pria untuk ditambah, dan permohonan terkait inserter implan 2 batang dibuat lebih lancar, karena kadang macet. Selain itu, aplikasi SIGA dan SIRIKA sebaiknya bisa menjadi satu, agar tidak kerja di dua aplikasi yang berbeda.

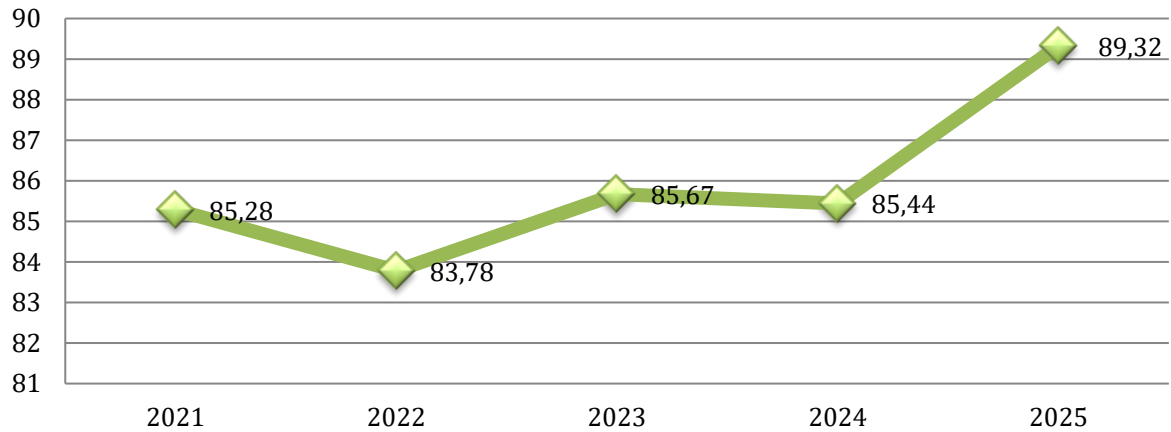
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Pengoptimalan koordinasi dengan BKKBN Provinsi Jawa Tengah terkait dropping alkon dan alkes	Maret 2026	Bidang Pelayanan
2	Waktu penyelesaian	Pengoptimalan waktu penanganan pengaduan perempuan dan anak dan pengelolaan data alkon pada SIGA dan SIRIKA	Juni 2026	Bidang Pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana dengan mengikutsertakan pelatihan	September 2026	Bidang Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat DP3APPKB
Kota Salatiga
Tahun 2021 - 2025



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III



HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga periode Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,10
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,14
3	Waktu Penyelesaian	85,59
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,59
6	Kompetensi Pelaksana	84,75
7	Perilaku Pelaksana	89,41
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,86
9	Sarana dan Prasarana	95,76

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan kualitas SDM	Sudah	Bimbingan teknis ditujukan kepada seluruh ASN dan Non ASN DP3APPKB pada tanggal 24 – 25 Februari 2025	
2	Pengoptimalan waktu penanganan pengaduan perempuan dan anak	Sudah	Dilaksanakannya Forum Konsultasi Publik tentang Penguatan Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak melalui Pembentukan UPTD PPA pada tanggal 12 Agustus 2025	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
3	Peningkatan pelayanan dalam mendistribusikan alkon dan alkes sesuai permintaan	Sudah	Pendistribusian Alkon dan Alkon disesuaikan dengan stok opname pada aplikasi SIGA dan SIRIKA sesuai dengan permintaan fasilitas kesehatan karena belum disusun rencana distribusi	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 52 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga di Semester II Tahun 2025. Layanan pendistribusian alkes se-Kota Salatiga menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 30 orang.
- 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 89,85 Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Salatiga, menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, 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%).

Salatiga, 21 November 2025

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

SUPARLI, S.K.M., M.Kes.
Pembina Tingkat I
NIP. 19730616 199903 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN

Tambahkan
Baris

Tambahka
n 20 Baris

NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kategorisasi Pengguna Layanan (Disabilitas/Non Disabilitas)	Kategorisasi Jenis Disabilitas	NILAI UNSUR PELAYANAN																Checklist											
							Persyaratan		Prosedur			Waktu		Biaya			Produk		Kompetensi		Perilaku			Aduan		Sarpras								
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11a	P11b	P12a	P12b	P13	P14		P15	P16a	P16b								
1	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar							
2	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
3	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
4	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Wirasaha	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
5	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar						
6	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
7	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar						
8	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
9	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
10	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar						
11	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar						
12	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
13	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
14	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
15	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
16	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
17	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar					
18	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Benar						
19	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar					
20	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar					
21	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
22	Distribusi Aikun dan Aikes	Laki-Laki	SMA/Sederajat	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
23	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar					
24	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
25	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
26	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Benar				
27	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
28	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D4/S1	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
29	Distribusi Aikun dan Aikes	Laki-Laki	SMA/Sederajat	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
30	Distribusi Aikun dan Aikes	Perempuan	D1/D2/D3	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar					
31	Pengaduan Kasus Kekerasan	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
32	Pengaduan Kasus Kekerasan	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
33	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Benar					
34	Pengaduan Kasus Kekerasan	Laki-Laki	SD/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar				
35	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SD/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar				
36	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Benar				
37	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar				
38	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar			
39	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Benar			
40	Pengaduan Kasus Kekerasan	Laki-Laki	SD/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Benar			
41	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	D4/S1	ASN	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar			
42	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirasaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar			
43	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMP/Sederajat	Swasta	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar			
44	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Benar			
45	Pengaduan Kasus Kekerasan	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Wirasaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar			
46	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
47	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Benar		
48	Pengaduan Kasus Kekerasan	Laki-Laki	D4/S1	Lainnya	Non Disabilitas		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Benar		
49	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
50	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMP/Sederajat	Wirasaha	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar		
51	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar	
52	Pengaduan Kasus Kekerasan	Perempuan	SD/Sederajat	Lainnya	Non Disabilitas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Benar	
Total Nilai Pertanyaan							104	104	102	102	102	100	206	206	206	178	181	181	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	
Nilai Rata-Rata Per Pertanyaan							3,5385	3,5385	3,5000	3,5000	3,5000	3,4615	3,9615	3,9615	3,9615	3,4231	3,4808	3,4808	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577	3,5577
Nilai Per Unsor							A		B			B		A			B		A			B		B		A								
Kategori Per Unsor							A		B			B		A			B		A			B		B		A								
IKM OPP							3,2940																											
IKM Konversi OPP							89,85																											
Mutu Layanan							A																											

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



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

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan : 29 September 2020

Jenis Layanan yang

Diterima

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

PENDIDIKAN :

- Tidak Sekolah
 SD/Sederajat
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 D1/D2/D3
 D4/S1
 S2
 S3

USIA :

- < 17 Tahun
 17 – 25 Tahun
 26 – 34 Tahun
 35 – 44 Tahun
 45 – 54 Tahun
 55 – 65 Tahun
 > 65 Tahun

PEKERJAAN :

- ASN Swasta Pelajar/Mahasiswa Pensiunan
 TNI Wirausaha Petani/Nelayan Lainnya.....
 POLRI Ibu Rumah Tangga Pekerja Lepas/Freelance

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping disabilitas

- Ya
 Tidak

Jika Ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika Tidak, lwati)

- Disabilitas Fisik Disabilitas Mental
 Disabilitas Intelektual Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1.	Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun elektronik a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	11a.	Petugas merespon kebutuhan dengan cepat a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
2.	Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	11b.	Aplikasi system pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) a. Sangat tidak cepat b. Tidak cepat c. Cepat d. Sangat cepat
3.	Standar dan prosedur layanan diinformasikan yang diberikan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	12a.	Petugas melayani saya dengan ramah a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
4.	Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan	12b.	Fitur pada aplikasi system layanan mudah

	dilakukan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju		digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
5.	Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	13.	Seluruh pelayanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
6.	Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	14.	Pelayanan tidak menerima tanpa imbalan uang, barang, atau jasa di luar aturan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
7.	Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	15.	Layanan komplain dan pengaduan mudah diakses a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
8.	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	16a.	Sarana prasana nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
9.	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju	16b.	Sistem layanan nyaman dan mudah digunakan a. Sangat tidak setuju b. Tidak setuju c. Setuju d. Sangat setuju
10.	Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan a. Sangat tidak sesuai b. Tidak sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
Kritik dan Saran :			