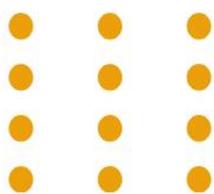
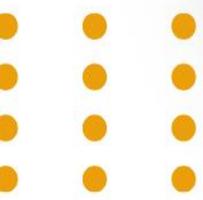




DATA INDEKS

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



2023

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK
DAN KEPENDUDUAKAN PROVINSI JAWA TIMUR**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sampai dengan triwulan II di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur Tahun 2023, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur.

Selain itu penyusunan SKM ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Laporan Penyusunan SKM ini, oleh karena itu kami mohon saran dan masukan demi perbaikan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Surabaya, September 2023

**Pit. KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN
PROVINSI JAWA TIMUR**



Dra. RESTU NOVI WIDIANI, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19661117 199103 2 008

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
IV. ANALISIS HASIL SKM	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Treen Nilai SKM	12
V. KESEIMPULAN DAN SARAN	13
5.1. Kesimpulan	13
5.2. Saran	13
Lampiran :		
- Nilai Per Urusan Pelayanan		

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh Pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat (public interest), yang harus dipenuhi oleh Pemerintah, karena Pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, Pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik/masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan Pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu Pegawai Pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) disebut juga Abdi atau Pelayan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan Pemerintah kepada masyarakat dengan Program Reformasi Nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan **GOOD GOVERNANCE** dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga

diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Penyusunan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Dengan tujuan evaluasi terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada **Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur** maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan aplikasi SUKMA e (dari Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Timur) untuk mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

Dasar Hukum dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Standar Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengukur, mendokumentasikan dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan fasilitas publik, mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, meningkatkan citra penyelenggara pelayanan publik, dan mendorong keberlanjutan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur .
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur secara periodik atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Standar kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur adalah tim yang sesuai SK Tim Kepala Perangkat Daerah.

2.2. Metodologi Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SuKMa-e Jatim secara online, realtime dan berbasis *qrcode* kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur yaitu :

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4)**: 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 (U5)** : 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 (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7)**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)**: 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).

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara sistem pada aplikasi SUKMA E. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Tabel 2.1
Nilai indek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online setelah dilakukan pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Perangkat Computer atau handphone masing – masing secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat diambil setiap triwulan dengan rincian:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Setiap awal triwulan	1
2.	Pengumpulan Data	Setiap triwulan	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Akhir triwulan	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Akhir triwulan	3

2.5 Populasi Responden SUKMA-e pada DP3AK

Jumlah Responden yang mengisi SUKMA-e adalah Masyarakat penerima layanan pada semua unit di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya Responden akan mengisi survei secara Online melalui aplikasi SUKMA-e, setelah mendapatkan pelayanan pada DP3AK Provinsi Jawa Timur. Survei sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 pertanyaan dan memberikan saran dari pengguna layanan. Sampai dengan Triwulan ke 2 tahun 2023 jumlah responden yang mengisi SUKMA-e sebanyak 7812 Orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan DP3AK yang mengisi SUKMA – e sampai dengan Triwulan II tahun 2023 sebanyak 7.812 orang dengan rincian pada setiap unit layanan :

Tabel 3.1. Jumlah Responden SKM

No	Unit Layanan	JUMLAH	PERSENTASE
1	Bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)	1.427	18,27
2	Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Kesetaraan Gender (PPKG)	1.400	17,92
3	Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB)	1.514	19,38
4	Bidang Perlindungan Perempuan dan Kualitas Keluarga (PPKK)	916	11,73
5	Bidang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Anak (PPHA)	1.346	17,23
6	UPT PPA	1.182	15,13
7	Sekretariat	27	0,35
	TOTAL	7.812	100

Sumber : SUKMA – e

Dari tabel diatas terlihat bahwa Masyarakat yang mendapatkan layanan pada Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yang mengisi SUKMA – e paling banyak yaitu 1.514 responden atau 19,38 %, sedangkan yang terendah adalah sekretariat sebanyak 27 responden atau 0,35 %. Responden sekretariat yang terendah dikarenakan sekretariat lebih banyak melakukan pelayanan kepada internal pegawai DP3AK Provinsi Jawa Timur.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

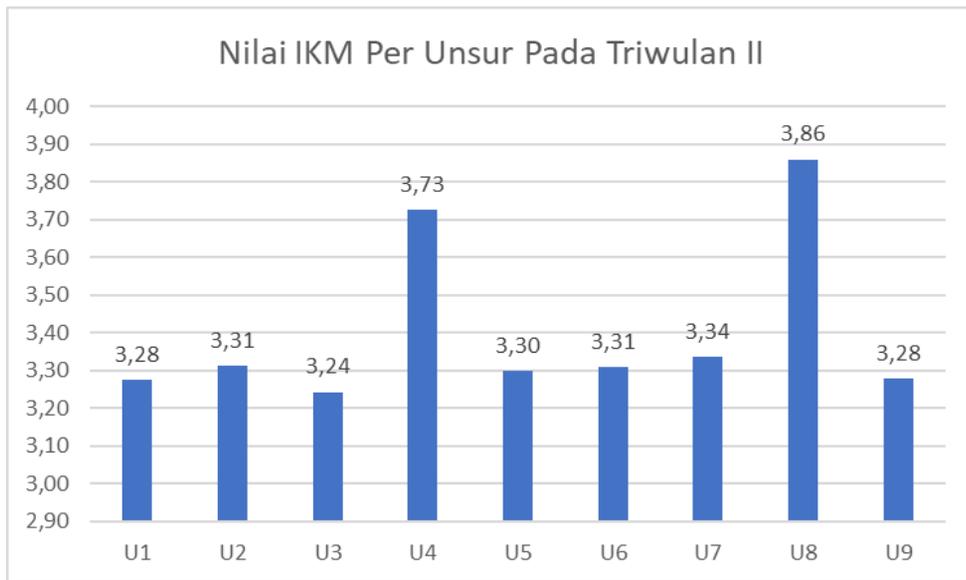
Pengolahan data SKM telah dihitung secara otomatis di aplikasi SUKMA-e dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur pada Setiap Unit

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Bidang Dukcapil	3,31	3,34	3,27	3,78	3,33	3,34	3,37	3,86	3,3	3,4
Bidang PPKG	3,25	3,27	3,21	3,61	3,24	3,29	3,31	3,85	3,23	3,33
Bidang PPKB	3,27	3,28	3,24	3,72	3,28	3,31	3,33	3,85	3,25	3,36
Bidang PPKK	3,3	3,31	3,25	3,75	3,31	3,33	3,34	3,87	3,28	3,38
Bidang PPHA	3,26	3,27	3,2	3,71	3,27	3,3	3,32	3,84	3,23	3,35
UPT PPA	3,35	3,39	3,31	3,78	3,36	3,4	3,42	3,9	3,35	3,44
Sekretariat	3,19	3,33	3,22	3,74	3,3	3,19	3,26	3,85	3,3	3,34
IKM per unsur	3,28	3,31	3,24	3,73	3,30	3,31	3,34	3,86	3,28	3,37
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	84.25 (B atau Baik)									

Dari tabel 3.2 menjelaskan bahwa nilai IKM tertinggi ada pada layanan UPT PPA. UPT PPA merupakan unit layanan dibawah DP3AK yang menjalankan amanat untuk melakukan pelayanan terhadap Perempuan dan anak korban kekerasan. Hal ini menandakan bahwa UPT PPA telah melakukan pelayanan Perempuan dan Anak korban kekerasan dengan baik atau sesuai dengan standar pelayanan yang dibuktikan dengan nilai IKM sebesar 3,44 atau diatas IKM Dinas sebesar 3,37.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dari grafik diatas, menjelaskan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah unsur pelayanan dengan nilai IKM tertinggi yaitu 3,86, sedangkan unsur yang terendah IKM nya adalah waktu penyelesaian yaitu 3,24.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Pemasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan serta sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian dengan nilai 3,24. Selanjutnya persyaratan serta sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,28.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, dan Tarif/Biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,73.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui SUKMA-e, diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Adanya penambahan waktu dalam melakukan webinar.
- Optimalisasi sosialisasi kepada Masyarakat terkait informasi pengaduan khususnya korban kekerasan terhadap Perempuan dan anak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

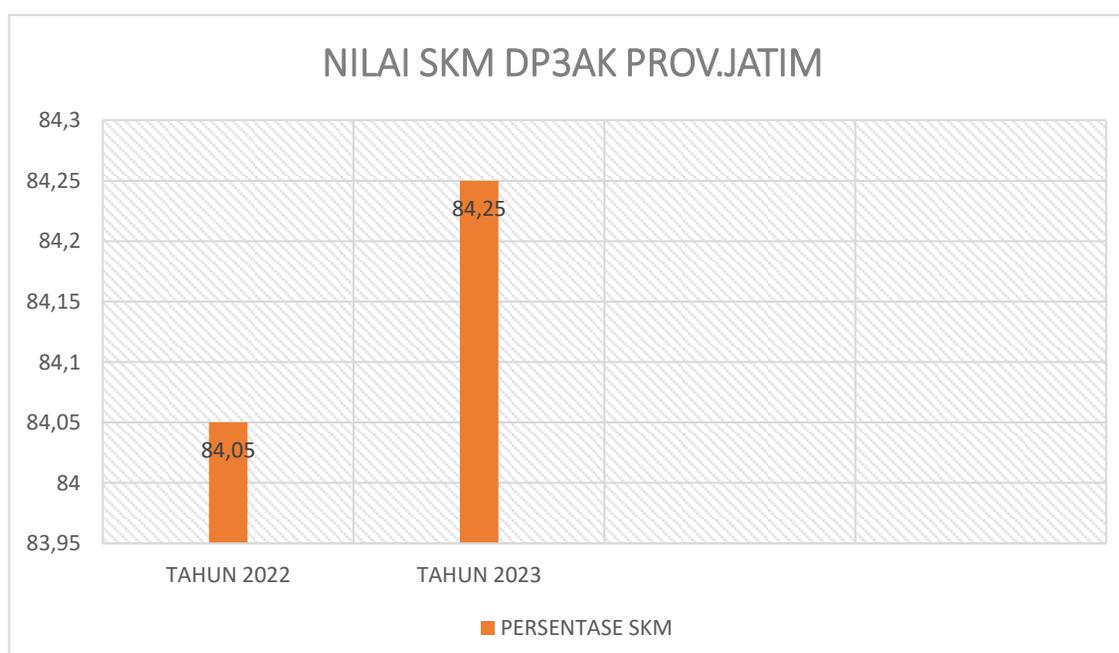
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Koordinasi terkait dengan pelaksanaan Webinar			√	√	UPT dan Semua Bidang
2	Sarana dan Prasarana	Kelancaran jaringan saat melakukan webinar			√	√	UPT dan Semua Bidang
		Pengaduan khususnya korban kekerasan terhadap Perempuan dan anak			√	√	UPT

4.3 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 Perlindungan Anak dan Kependudukan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 (TW II) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur Tahun 2023 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM **3,37** atau konversi SKM **84,25%**.
2. Hasil pengolahan Standar Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

- U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- U4 : Biaya/Tarif
- U7 : Perilaku pelaksana

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2023 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan responden, maka dari periode survei saat ini dapat ditingkatkan kembali, yaitu :
 - a. U3 : Waktu Penyelesaian
 - b. U9 : Sarana dan Prasarana
 - c. U1 : Persyaratan
2. Survei Standar Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik, untuk memantau kondisi pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap perbaikan yang telah dilakukan.
3. Informasi yang terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif dan diletakkan secara strategis, sehingga masyarakat dapat menilai unit pelayanan publik secara transparan.

4. Sehubungan dengan harapan dari masyarakat tentang prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan perlu ditingkatkan kembali kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan petugas sehingga pelayanan publik dapat dengan segera selesai tepat waktu sebagaimana yang diharapkan masyarakat.

Surabaya, September 2023

**Pit. KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KEPENDUDUKAN
PROVINSI JAWA TIMUR**



Dra. RESTU NOVI WIDIANI, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19661117 199103 2 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↻ sukmajatimprov.go.id/fe/survey?idUser=198

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan
UPT Perlindungan Perempuan dan Anak
PROVINSI JAWA TIMUR



Form pengisian profil responded

<input type="text" value="Nama"/>	<input type="text" value="Umur"/>
<input type="text" value="Nomor Hp"/>	<input type="text" value="Laki-Laki"/>

← → ↻ sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan
UPT Perlindungan Perempuan dan Anak
PROVINSI JAWA TIMUR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Tidak sesuai. Kurang sesuai.
 Sesuai. Sangat sesuai.



Drive Saya - Google Drive x | SEPT - Google Drive x | REKAP HASIL VERIFIK. x | Materi - Google Drive x | sapadp3akjatim | Mu... x | Survey Organisasi x

← → ↻ sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan
UPT Perlindungan Perempuan dan Anak
PROVINSI JAWA TIMUR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- Tidak mudah. Kurang mudah.
 Mudah. Sangat mudah.



Drive Saya - Google | SEPT - Google Drive | REKAP HASIL VERIFIK. | Materi - Google Drive | sapadp3akjatim | Mu | Survey Organisasi

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk Cukup

Baik Sangat Baik

9 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION SUBMIT!

Search ENG INTL 14:51 21/09/2023

Drive Saya - Google | SEPT - Google Drive | REKAP HASIL VERIFIK. | Materi - Google Drive | sapadp3akjatim | Mu | Survey Organisasi

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal Cukup mahal

Murah Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Search ENG INTL 14:49 21/09/2023

Drive Saya - Google | SEPT - Google Drive | REKAP HASIL VERIFIK. | Materi - Google Drive | sapadp3akjatim | Mu | Survey Organisasi

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

UPT Perlindungan Perempuan dan Anak PROVINSI JAWA TIMUR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Tidak sesuai Kurang sesuai

Sesuai Sangat sesuai

Search ENG INTL 14:50 21/09/2023

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan UPT Perlindungan Perempuan dan Anak PROVINSI JAWA TIMUR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat.

PROVINSI JAWA TIMUR



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

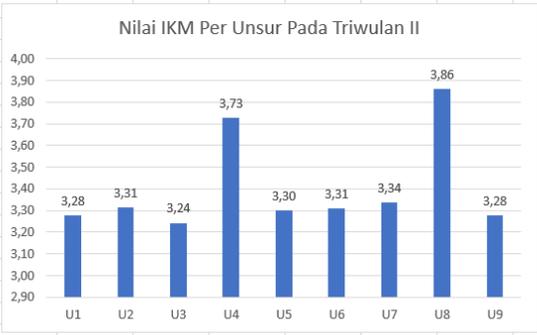
Copy of REkap SUKMA e DP3AK TW 2 Tahun 2023 new - Excel

sungram dp3ak

File Home Insert Draw Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

PivotTable Recommended Table Pictures Shapes SmartArt Icons Screenshots Recommended Charts Maps PivotChart 3D Map Tours Line Column Win/Loss Slicer Timeline Link Text Box Header & Footer Object WordArt Signature Line Equation Symbol

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1		Jumlah Responden		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		IKM		IKM x 25							
2																							
3	DUKCAPIL	1.427	18,26676907	3,31	3,34	3,27	3,78	3,33	3,34	3,37	3,86	3,3		3,4		84,95							
4	PPKG	1.400	17,92114695	3,25	3,27	3,21	3,61	3,24	3,29	3,31	3,85	3,23		3,33		83,25							
5	PPKB	1.514	19,38044035	3,27	3,28	3,24	3,72	3,28	3,31	3,33	3,85	3,25		3,36		83,98							
6	PPKK	916	11,72555044	3,3	3,31	3,25	3,75	3,31	3,33	3,34	3,87	3,28		3,38		84,54							
7	PPHA	1.346	17,22990271	3,26	3,27	3,2	3,71	3,27	3,3	3,32	3,84	3,23		3,35		83,63							
8	Sekretariat	27	0,34562212	3,19	3,33	3,22	3,74	3,3	3,19	3,26	3,85	3,3		3,34		83,52							
9	UPT	1.182	15,13056836	3,35	3,39	3,31	3,78	3,36	3,4	3,42	3,9	3,35		3,44		85,93							
10																							
11	TOTAL	7.812	100	22,93	23,19	22,7	26,09	23,09	23,16	23,35	27,02	22,94		23,6		589,8							
12				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9											
13					3,28	3,31	3,24	3,73	3,30	3,31	3,34	3,86		3,37		84,2571							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							
27																							
28																							
29																							
30																							
31																							



File Home **Insert** Draw Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do

PivotTable Recommended PivotTables Tables

Shapes SmartArt Icons Screenshot Illustrations

Recommended Charts Charts

Maps PivotChart 3D Map Tours

Line Column Win/Loss Sparklines

Slicer Timeline Filters

Link Links

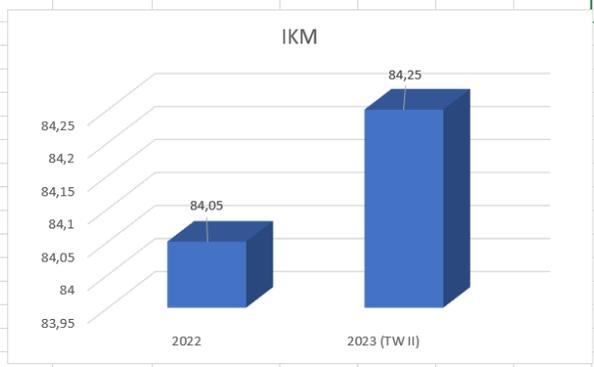
Text Box Header & Footer Text

WordArt Signature Line Object

Equation Symbol

H10

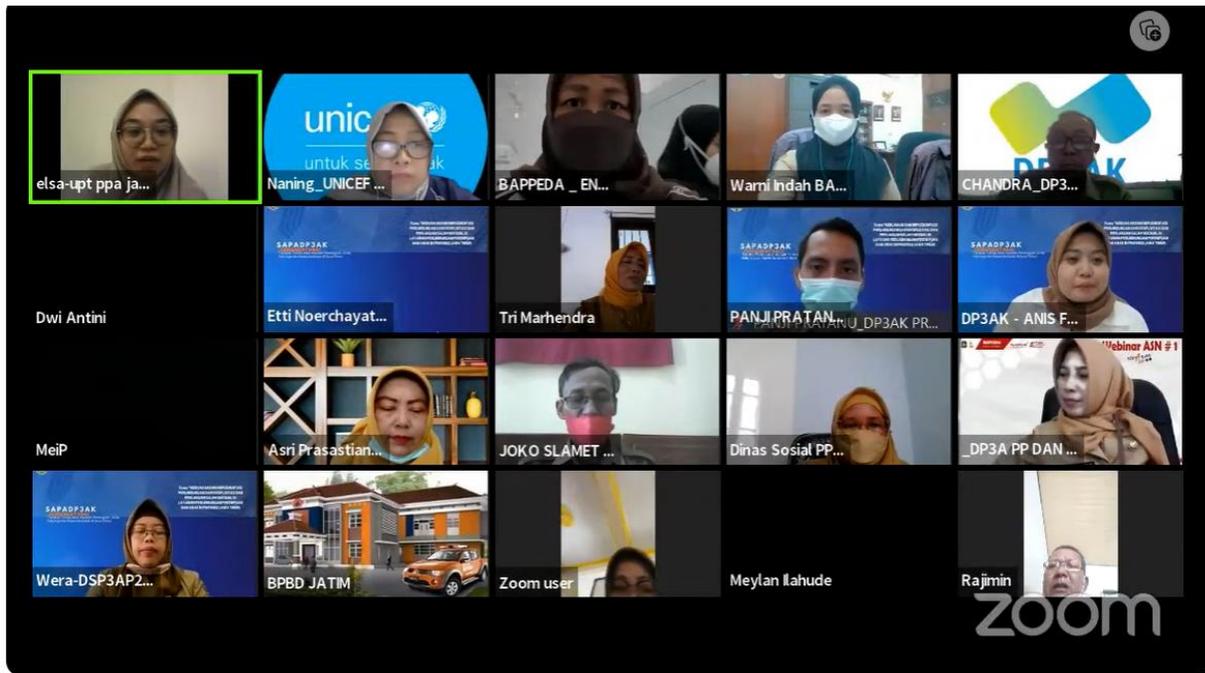
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	tahun	2022	2023 (TW II)																			
2	IKM	3.36	3.37																			
3																						
4																						
5																						
6	2022	84,05																				
7	2023 (TW II)	84,25																				
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						



Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)







SAPA DP3AK JATIM SERI KE-29, KEBIJAKAN IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN PERLAKUAN SALAH SEKSUAL DI PPA JATIM

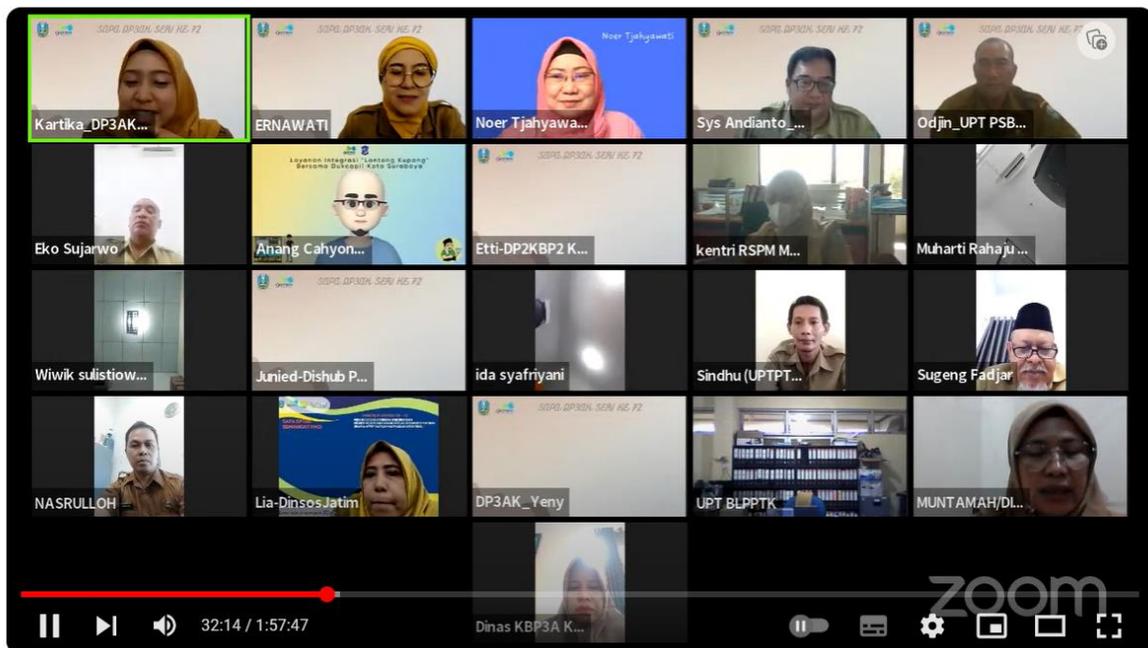
DP3AK PROVJATIM
1,97 rb subscriber

Dissubscribe

7

Bagikan

Download



SAPA DP3AK JATIM SERI 72, OPTIMALISASI MENGGALI KEMAMPUAN & POTENSI DIRI DLM MEWUJUDKAN PRESTASI

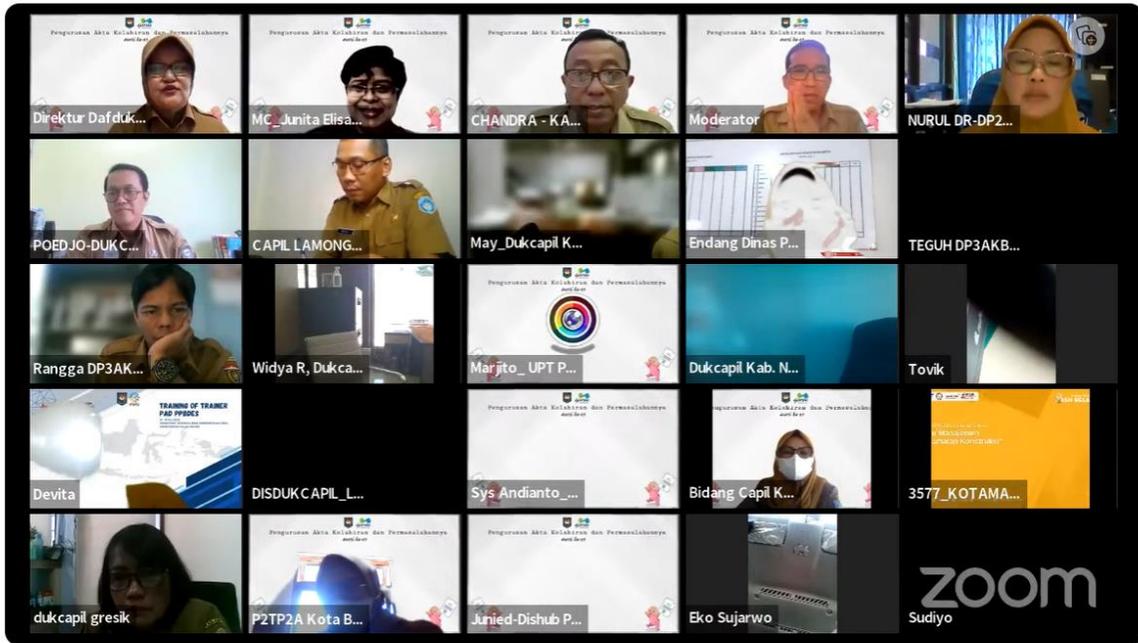
DP3AK PROVJATIM
1,97 rb subscriber

Dissubscribe

12

Bagikan

Download



WEBINAR SAPA DP3AK JATIM SERI 69, Pengurusan Akta Kelahiran dan Permasalahannya



DP3AK PROVJATIM
1,97 rb subscriber

Disubscribe

11



Bagikan

Download

