

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN**  
**2024 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN**  
**ANAK**  
**KOTA SAMARINDA**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>5</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>5</b>
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	8
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	10
<b>BAB III</b> .....	<b>11</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>11</b>
3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM) .....	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	12
<b>BAB IV</b> .....	<b>13</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>13</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
4.3 Tren Nilai SKM .....	16
<b>BAB V</b> .....	<b>18</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>1</b>
1. Kuesioner .....	1
2. Hasil Olah Data SKM .....	4
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....	9
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya .....	10

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Milestone Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.....	9
Tabel 2. 2 Tabel Krejcie and Morgan.....	10
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan	11
Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.....	12
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut .....	15

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda..	12
Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2022-2024.....	17

# **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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil 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.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

### **1.3 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda.

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

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik / QR dalam aplikasi [e-kianpuas.samarindakota.go.id](http://e-kianpuas.samarindakota.go.id). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana dalam Standar Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu, yaitu 1 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Milestone Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-Mei 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 200 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 132 orang.

Tabel 2. 2 Tabel Krejcie and Morgan

N	S	N	S	N	S	N
10	10	150	108	460	210	2000
15	14	160	113	480	214	2200
20	19	170	118	500	217	2400
25	24	180	123	550	226	2600
30	28	190	127	600	234	2800
35	32	200	132	650	242	3000
40	36	210	136	700	248	3500
45	40	220	140	750	254	4000
50	44	230	144	800	260	4500
55	48	240	148	850	265	5000
60	52	250	152	900	269	6000
65	56	260	155	950	274	7000
70	59	270	159	1000	278	8000
75	63	280	162	1100	285	9000
80	66	290	165	1200	291	10000
85	70	300	169	1300	297	15000
90	73	320	175	1400	302	20000
95	76	340	181	1500	306	30000
100	80	360	186	1600	310	40000
110	86	380	191	1700	313	50000
120	92	400	196	1800	317	75000
130	97	420	201	1900	320	100000
140	103	440	205			

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM (Data Statistik dapat di ambil dalam aplikasi SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei kepuasan Masyarakat pada Tahun 2024, hingga Bulan Juni jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan

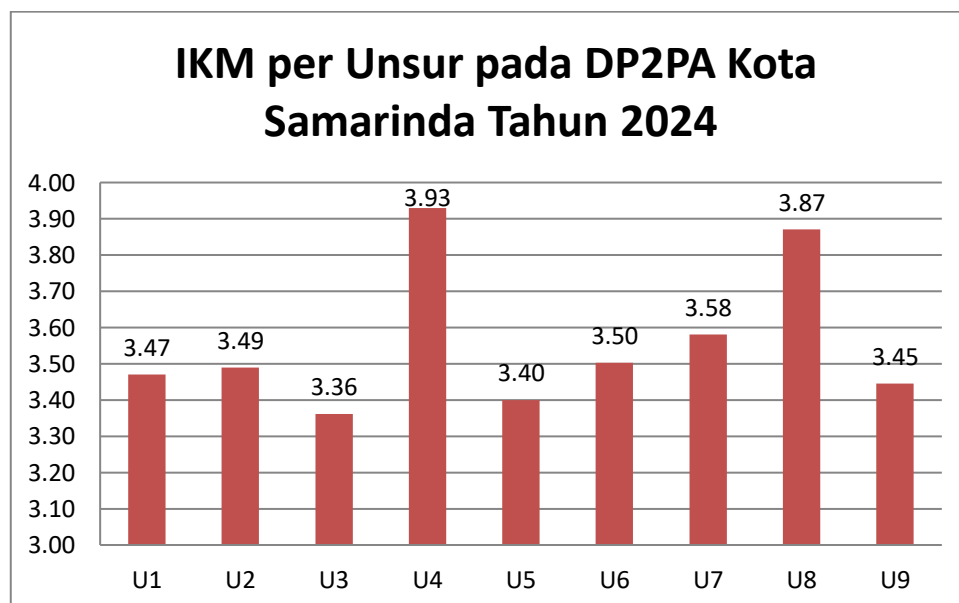
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	23%
		Perempuan	120	77%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	5	3%
		SMP/Sederajat	12	8%
		SMA/Sederajat	64	44%
		D2	1	1%
		D3	4	3%
		D4/S1	59	40%
		S2	2	1%
3	Pekerjaan	PNS	9	6%
		Guru/Dosen	15	10%
		Wiraswasta	14	9%
		LAINNYA	117	75%
4	Jenis Layanan	Layanan Permintaan Informasi Daerah	14	9%
		Pelayanan Pengaduan	1	1%
		Pelayanan Penerimaan Tamu	19	12%
		Layanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan	12	8%
		Layanan Pengaduan Korban Kekerasan Pada Anak	8	5%
		Layanan Fasilitasi, Sosialisasi dan Bimtek	2	1%
		Layanan Edukasi Catin Usia Anak	3	2%
		Layanan Puspaga	96	62%

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

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

Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,47	3,49	3,36	3,93	3,40	3,50	3,58	3,87	3,45
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	A	A	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,05 (A atau Sangat Baik)</b>								



Grafik 3. 1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sebagian besar responden Survei kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah 'laki-laki' dengan persentase 77% dari keseluruhan.
2. Indikator dengan persentase tertinggi pada Karakteristik Pendidikan adalah 'SMA/ sederajat' dan 'D4/S1' dengan 44% dan 40% responden SKM.
3. Pada Karakteristik Pekerjaan memerlukan penambahan indikator. Hal ini ditunjukkan dengan indikator dengan persentase tertinggi adalah indikator 'Lainnya' dengan jumlah responden mencapai 117. Sebanyak 75% responden memilih indikator 'Lainnya' karena tidak menemukan indikator yang sesuai dengan pekerjaan mereka sebenarnya.
4. Jenis Layanan dengan responden terbanyak adalah Layanan Puspaga dengan jumlah responden selama Bulan Januari hingga Juni 2024 sebanyak 96 responden.
5. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai IKM Unit Layanan mencapai 89,05 dan kategori Sangat Baik untuk periode Januari hingga Juni 2024.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat dikategorikan dengan 9 Nilai Unsur Pelayanan, yaitu Unsur 1 (Persyaratan), Unsur 2 (Sistem, Mekanisme dan prosedur), Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan), Unsur 4 (Biaya/Tarif), Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan), Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana), Unsur 7 (Perilaku Pelaksana), Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan), Unsur 9 (Sarana dan Prasarana).
7. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mendapat IKM tertinggi pada unsur pelayanan Unsur 4, Unsur 8, dan Unsur 7 dengan nilai 3,93; 3,87; dan 3,58. Ketiga unsur tersebut mendapat kategori nilai A. Hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang disebutkan telah dilakukan dengan sangat baik dan perlu dipertahankan.
8. Unsur dengan nilai terendah adalah Unsur 3, Unsur 5, dan Unsur 9 dengan kategori B dan nilai 3,36; 3,40; dan 3,45, ketiga unsur pelayanan tersebut sudah baik, namun

masih memerlukan peningkatan.

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 :

- Pelaksaaan memakan waktu relatif cukup lama.
- Penerima layanan kurang memahami produk layanan.
- Kurangnya integrasi antara sarana dan prasarana yang ada telah menghambat kemampuan untuk memberikan layanan yang terkoordinasi dan efisien
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, namun mungkin diharapkan dapat ditingkatkan lagi di tahun mendatang, mengingkat survei kepuasan masyarakat ini sebagai indikator berkembangnya sebuah pemerintahan kota yang mendukung smart city.

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

- Jadwal layanan yang padat membuat periode pelaksanaan layanan menjadi lebih panjang.
- Produk layanan telah dipaparkan pada sosial media Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda, namun belum semua penerima layanan mengetahui sosial media Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.
- Kurangnya intensitas monitoring dan evaluasi secara khusus untuk mengetahui seberapa intens dan massive pelayanan yang diberikan oleh unit layanan/bidang untuk penerima layanan melalui survei kepuasan masyarakat secara online.

## 4.2 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 Rapat Internal bersama para kepala-kepala bidang Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda. 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 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

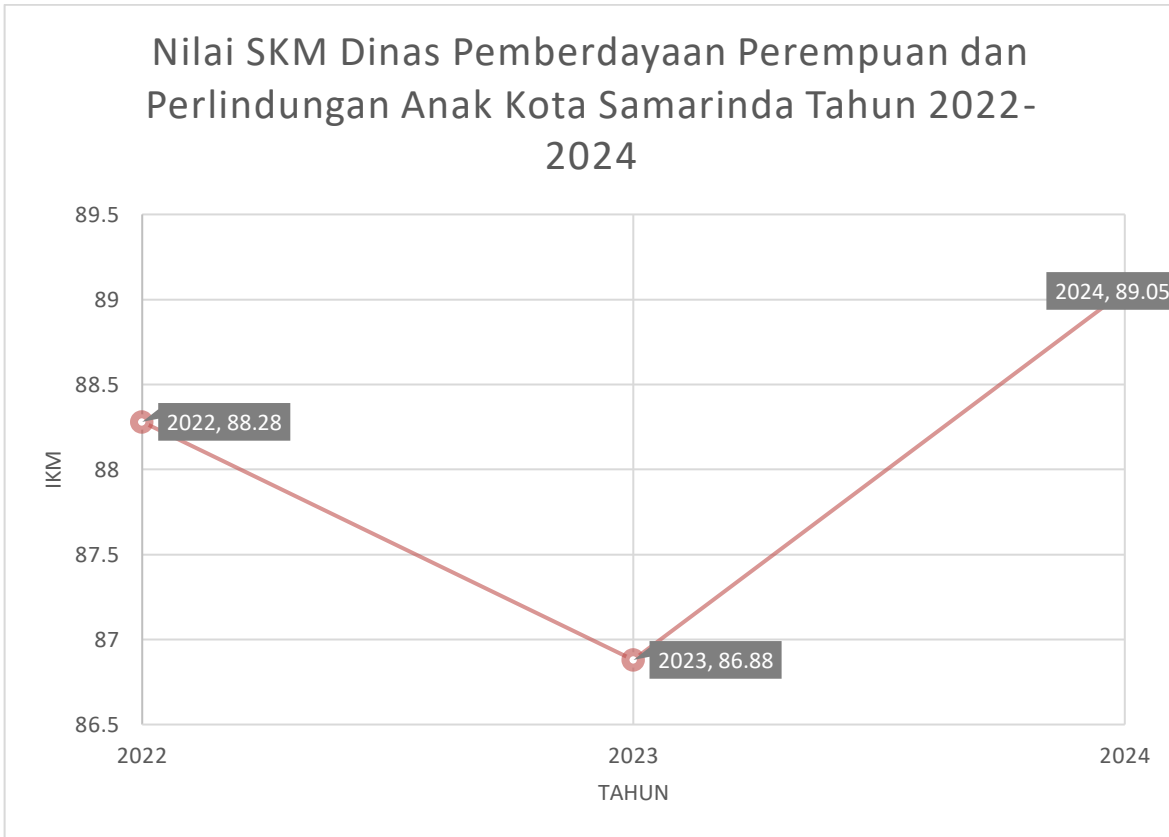
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan koordinasi internal dan serta peninjauan waktu layanan produk DP2PA	✓	✓			Per Unit Layanan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan pemahaman terkait produk jenis pelayanan DP2PA	✓	✓			Sekretariat

3	Sarana Prasarana	Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara khusus untuk mengetahui seberapa intens dan massive pelayanan yang diberikan oleh unit layanan/bidang untuk penerima layanan melalui survei kepuasan masyarakat secara online	✓	✓		Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
---	------------------	--	---	---	--	---

### 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda itu sendiri. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dalam 3 tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut ini.





Grafik 4. 1 Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2022-2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kembali pada penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024 setelah di tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 86,88 di tahun 2023 dari 88,28 di tahun 2022. Peningkatan ini harus terus dipertahankan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester mulai dari Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda tahun 2024 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan mendapat nilai 89,05 yang berkategori sangat baik.
- Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, unsur pelayanan dengan nilai terbaik merupakan unsur biaya/tarif, unsur perilaku pelaksana dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Ketiga unsur tersebut mendapat kategori A yang patut dipertahankan.
- Diperlukan peningkatan pada tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah dengan kategori B, yaitu unsur waktu pelaksanaan, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur sarana prasarana.

Kota Samarinda, 1 Juli 2024  
**Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan  
Perlindungan Anak Kota Samarinda**

**Dr. Ibnu Araby, MM.Pd.**  
**NIP. 196707131991101013**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Silakan masukan informasi responden pada isian berikut:

(\*) wajib diisi

**Layanan (\*)**

Pilih Layanan ▼

**Pekerjaan (\*)** ▼      **Pendidikan (\*)** ▼

Pilih Pekerjaan ▼      Pilih Pendidikan ▼

**Jenis Kelamin**      **Umur (\*)**

Laki-laki       Perempuan      Umur (angka saja) tahun

**No. Telepon**

No. telepon (tidak wajib)

**Layanan yang diterima**

Informasi layanan yang anda terima (tidak wajib)

[Selanjutnya](#)

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Mohon jawab pertanyaan berikut sesuai berdasarkan situasi dan kondisi yang telah Anda terima:

**1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> (1) Tidak sesuai | <input type="radio"/> (2) Kurang sesuai |
| <input type="radio"/> (3) Sesuai       | <input type="radio"/> (4) Sangat sesuai |

**2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> (1) Tidak mudah | <input type="radio"/> (2) Kurang mudah |
| <input type="radio"/> (3) Mudah       | <input type="radio"/> (4) Sangat mudah |

**3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> (1) Tidak cepat | <input type="radio"/> (2) Kurang cepat |
| <input type="radio"/> (3) Cepat       | <input type="radio"/> (4) Sangat cepat |

**4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?**

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> (1) Sangat mahal | <input type="radio"/> (2) Cukup mahal |
| <input type="radio"/> (3) Murah        | <input type="radio"/> (4) Gratis      |

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

- (1) Tidak sesuai  (2) Kurang sesuai  
 (3) Sesuai  (4) Sangat sesuai

**6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?**

- (1) Tidak kompeten  (2) Kurang kompeten  
 (3) Kompeten  (4) Sangat kompeten

**7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**

- (1) Tidak sopan dan ramah  (2) Kurang sopan dan ramah  
 (3) Sopan dan ramah  (4) Sangat sopan dan ramah

**8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**

- (1) Tidak ada  (2) Ada tetapi tidak berfungsi  
 (3) Berfungsi kurang maksimal  (4) Dikelola dengan baik

**9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**

- (1) Buruk  (2) Cukup  
 (3) Baik  (4) Sangat baik

Kembali

Selanjutnya

## 2. Hasil Olah Data SKM



# LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2024

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**

Alamat : **Jalan Dahlia Komplek Balai Kota Samarinda No 1 No. Telp. : 000**

periode Data: **01/01/2024 s.d. 30/06/2024**

No .	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	02-02-2024	D3	Wiraswasta	L	50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	05-02-2024	D4/S1	PNS	P	36	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	05-02-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	37	4	3	3	4	3	3	4	4	3
4	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	05-02-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
7	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
8	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	4	3	4	3	3	4	4	3
9	05-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	06-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	06-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	4	3	4	3	4	4	4	3
12	06-02-2024	SMA/Sederajat	PNS	P	45	3	4	3	4	4	3	3	4	4
13	07-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	4	4	3	4	3	3	3
14	12-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	4	4	3	4	4	4	4
15	12-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	12-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	3	3	4	3	3	4	4	3
17	19-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18	19-02-2024	D4/S1	PNS	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	22-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	53	4	4	3	4	3	4	4	4	4
20	23-02-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	3	4	3	4	4	4	3
21	23-02-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	22	3	3	3	4	3	3	3	1	3
22	26-02-2024	S2	Guru/Dosen	P	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	26-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	26-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	3	4	4
25	26-02-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4

26	26-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	26-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	4	3	4	3	4	3
28	26-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	27-02-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	2
30	28-02-2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	28-02-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	18	3	3	4	4	4	4	4	4	2
32	29-02-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	29-02-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	4	3	4	3	4	4	4	4
34	29-02-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	18	4	3	4	4	3	4	3	4	2
35	29-02-2024	Lainnya	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	01-03-2024	D4/S1	PNS	P	45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	04-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	25	4	4	3	4	3	3	3	4	4
38	04-03-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	04-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	04-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	05-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	05-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	4	2	4	4
43	07-03-2024	D4/S1	PNS	L	39	3	3	3	4	3	3	3	4	2
44	08-03-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	08-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	13-03-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	48	3	3	3	4	3	3	3	4	2
47	14-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	14-03-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	14-03-2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	P	43	3	3	4	4	3	4	3	4	4
50	14-03-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	4	4	3	4	4	3	3	4	4
51	14-03-2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	26	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	14-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	4	3	3	3	4	2
53	15-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	18-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	35	4	4	4	4	3	3	4	4	4
57	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	3	3	4	4
58	18-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	P	24	4	4	3	4	3	3	3	4	4
60	18-03-2024	Lainnya	Lainnya	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	18-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4

62	18-03-2024	S2	PNS	L	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	18-03-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	18-03-2024	D4/S1	PNS	P	33	4	4	3	4	3	4	4	4	4
65	18-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	18-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	18-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	4	4	4
68	18-03-2024	D4/S1	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	18-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	3	3	3	4	3	3	3	3	2
70	18-03-2024	D4/S1	Lainnya	L	20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	18-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	18-03-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	30	3	4	4	4	3	3	4	4	4
73	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	19-03-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	19-03-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	19-03-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	3	3	4	3	3	3	4	4
81	19-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	20-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	3	3	3	4	4	4
86	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	3	4	3	4	4	4	4
87	20-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	21-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	21-03-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	25	3	4	3	4	3	3	3	4	3
90	21-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	29	4	4	3	4	4	4	4	4	3
91	22-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	17	3	3	3	3	3	3	3	1	3
92	22-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	3	4	1	3
93	22-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	3	4	4	4	4	4	4	3
94	22-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	22-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	3	3	4	4	3	4	4	4	3
96	22-03-2024	D3	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	25-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	27	3	3	3	3	3	3	3	4	2



98	25-03-2024	D4/S1	Guru/Do sen	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	25-03-2024	D4/S1	Guru/Do sen	L	30	4	4	3	4	4	3	3	4	3
100	26-03-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
101	26-03-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	26-03-2024	D4/S1	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	27-03-2024	D4/S1	Wiraswasta	P	32	4	4	3	4	4	3	4	4	4
104	01-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	01-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	02-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	44	4	3	3	4	4	3	3	4	2
107	02-04-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	34	3	4	4	4	4	3	4	4	3
108	04-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	04-04-2024	D4/S1	PNS	P	31	3	3	3	3	3	3	3	4	3
110	04-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	16-04-2024	D3	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	4	4	3
112	16-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	16-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	3	3	4	3	3
114	17-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	18-04-2024	D4/S1	Guru/Do sen	P	32	4	3	3	4	3	4	4	4	4
116	19-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	28	3	3	3	4	4	3	4	4	3
117	19-04-2024	D2	Guru/Do sen	P	30	3	4	3	4	3	4	4	4	3
118	22-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
119	22-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	33	3	3	3	4	3	3	3	4	2
120	23-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	25-04-2024	D4/S1	Guru/Do sen	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
125	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	23	3	4	3	4	3	4	4	4	3
126	25-04-2024	D4/S1	Guru/Do sen	P	33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
127	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	3	3	4	3	4	4	4	2
128	25-04-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
129	25-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	26	4	3	3	4	3	3	4	4	4
130	25-04-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	25-04-2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	3	4	3	4	4	4	4
132	29-04-2024	D4/S1	Lainnya	L	41	3	3	3	4	3	3	3	3	2
133	29-04-2024	D4/S1	Guru/Do sen	P	28	4	4	3	4	3	4	4	4	4

134	30-04-2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
135	30-04-2024	D4/S1	Lainnya	P	19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
136	02-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	06-05-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	07-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	07-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
140	07-05-2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	56	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
141	07-05-2024	Lainnya	Lainnya	P	17	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
142	07-05-2024	Lainnya	Lainnya	P	17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
143	07-05-2024	D4/S1	Lainnya	P	34	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
144	08-05-2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
145	08-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
146	14-05-2024	D3	Guru/Dosen	P	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
147	27-05-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
148	24-06-2024	D4/S1	PNS	P	60	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
149	25-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
150	25-06-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
151	25-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	26-06-2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
153	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
155	26-06-2024	D4/S1	Lainnya	P	24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
JUMLAH NILAI PER						538	541	521	609	527	543	555	600	534	
UNSUR PELAYANAN															
NRR PER						3.47	3.49	3.36	3.92	3.4	3.50	3.58	3.87	3.44	
UNSUR PELAYANAN						1	1	1	9	3	3	1	1	5	
NRR TERTIMBANG						0.38	0.38	0.37	0.43	0.37	0.38	0.39	0.43	0.38	
						6	8	3	7	8	9	8	3	3	
IKM UNIT PELAYANAN						89.05					Sangat baik				

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
KOTA SAMARINDA

Untuk Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat, Kepada Penerima Layanan Di Mohon Untuk Memberikan Penilaian Kepada Perangkat Daerah, Melalui QR Code dan Link di Bawah.

Terima Kasih

[HTTPS:// e-KIANPUAS.SAMARINDAKOTA.GO.ID/R/YIYZ](https://e-KIANPUAS.SAMARINDAKOTA.GO.ID/R/YIYZ)

@dp2pa.kotasamarinda    www.dp2pasamarinda.com    Jalan Dahlia Komplek Balai Kota No 1  
Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda,  
Kalimantan Timur 75121

#### **4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KOTA SAMARINDA**  
**TAHUN 2023**

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
**KOTA SAMARINDA**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unit Layanan/Bidang).....	11
<b>BAB IV</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	15
<b>BAB V</b> .....	<b>17</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>19</b>
1. Form Kuesioner SKM DP2PA Kota Samarinda	
2. Hasil Kuesioner SKM DP2PA Kota Samarinda	
3. Hasil Pengolahan Data SKM DP2PA Kota Samarinda	
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di DP2PA Kota Samarinda	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Milestone Pelaksanaan SKM DP2PA Kota Samarinda .....	6
Tabel 2.2 Tabel Populasi dan Sampel (Krejcie dan Morgan).....	7
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Penerima Layanan .....	8
Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur .....	9
Tabel 3.3 Detail Nilai SKM Layanan Sekretariat .....	11
Tabel 3.4 Detail Nilai SKM Layanan Kualitas Perempuan.....	11
Tabel 3.5 Detail Nilai SKM Layanan Pemenuhan Hak Anak.....	12
Tabel 3.6 Detail Nilai SKM Layanan Perlindungan Perempuan .....	12
Tabel 3.7 Detail Nilai SKM Layanan Perlindungan Khusus Anak .....	13
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut .....	14



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM DP2PA 9 Unsur Pelayanan .....	10
Gambar 3.2 Diagram Persentase Penilaian SKM DP2PA .....	10
Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM DP2PA Tahun 2022 - 2023.....	15

# **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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. 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 dan Perlindungan Anak Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik, informasi dan dokumentasi di Kota Samarinda khususnya bagi perempuan dan anak yang mengalami tindak kekerasan, pemenuhan hak anak dan pusat pembelajaran keluarga, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil 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.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 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 bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan, pusat pembelajaran keluarga dan perkawinan anak yang telah dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

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**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Kota Samarinda dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Belanja Honorarium Tim Penyusunan Jurnal, Buletin, Majalah, Pengelola Teknologi Informasi dan Pengelola Website Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis *form online* (elektronik barcode) yang diberikan kepada pengguna layanan, di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Kota Samarinda sendiri ada 5 layanan yang diberikan kepada pengguna layanan yaitu : 1. Layanan Sekretariat, 2. Layanan Kualitas Perempuan, 3. Layanan Pemenuhan Hak Anak, 4. Layanan Perlindungan Perempuan dan yang terakhir 5. Layanan Perlindungan Khusus Anak. Seluruh Layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda menjalankan layanan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi bidang masing-masing, namun pengisian kuesioner juga biasanya diberikan kepada para Mahasiswa(i) yang berkunjung maupun meminta laporan data ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda, selain itu juga pengisian kuesioner juga diberikan kepada tamu dari dalam daerah/luar daerah yang datang berkunjung ke Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

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 dan Perlindungan Anak Kota Samarinda, 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).

### **2.3 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 melalui form online (elektronik barcode) melalui smartphone sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari organisasi perangkat daerah (OPD) yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2.1. Milestone Pelaksanaan SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2023	250
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Dengan kesepakatan diawal tahun masing-masing bidang di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 500 orang responden dengan membagi target sebesar 100 responden di tiap bidangnya. Selanjutnya responden akan dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran, besaran sampel dan populasi menggunakan table sample dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan table Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 217 orang.

**Tabel 2.2. Tabel Populasi dan Sample (Krejcie and Morgan)**

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023, jumlah responden penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda yang diperoleh yaitu 260 orang responden (sampai dengan bulan November 2023), dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.1. Karakteristik Responden Penerima Layanan**

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	104	40%
		PEREMPUAN	156	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1%
		SLTP	32	13%
		SLTA	81	31%
		D1	0	0%
		D3	10	4%
		S1	113	43%
		S2	21	8%
3	PEKERJAAN	PNS	83	32,5%
		DOKTER	1	0,3%
		WIRASWASTA	19	7,3%
		GURU / DOSEN	13	5%
		POLITIKUS	4	1,5%
		LAINNYA	140	53,4%
4	JENIS LAYANAN	Layanan Sekretariat	70	27%
		Layanan Kualitas Perempuan	59	22%
		Layanan Pemenuhan Hak Anak	43	17%
		Layanan Perlindungan Perempuan	15	6%
		Layanan Perlindungan Khusus Anak	73	28%

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

Pengolahan data SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut

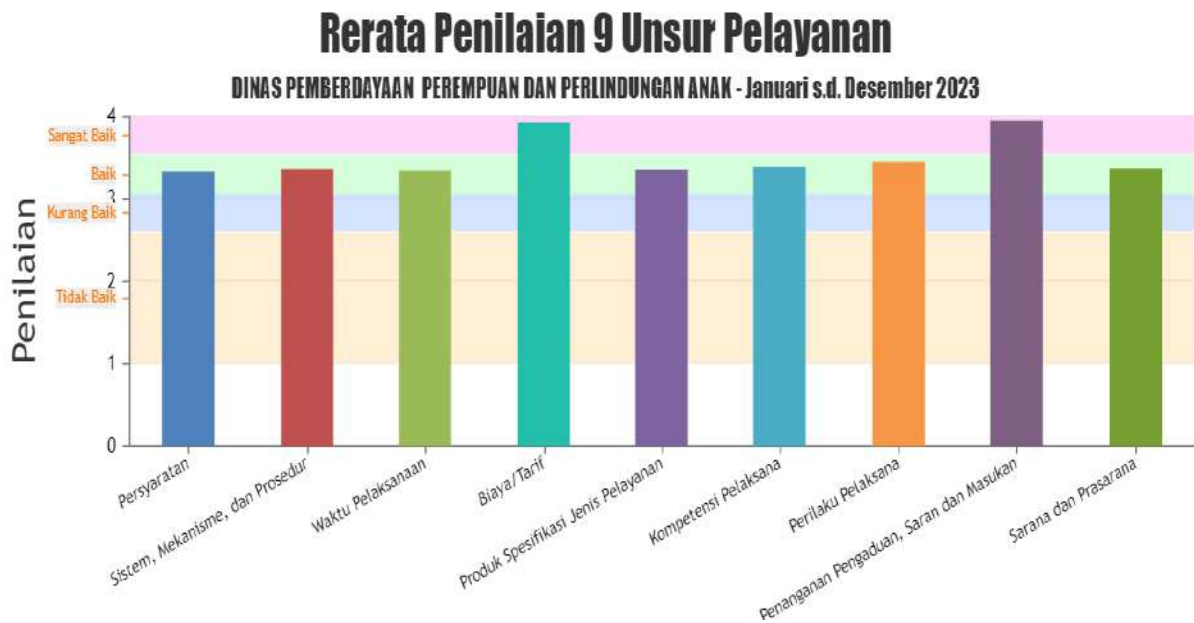
:

**Tabel 3.2. Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,31	3,34	3,31	3,92	3,33	3,35	3,42	3,95	3,34
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86,88 (Baik)								

Pada Tabel 3.2. dapat di tarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Periode 1 Tahun Penuh berada pada predikat Baik dengan nilai total 86,88. Nilai tersebut terbagi dari 9 Unsur Pertanyaan, yaitu Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,31 (A), Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,34 (A), Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,31. Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,92 (A), Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,33 (A), Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,35 (A), Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,42 (A), Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,95 (A), dan yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,34.

**Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda untuk 9 Unsur Pelayanan**



**Gambar 3.2 Diagram Persentase Penilaian SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda**



### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Layanan/Bidang di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

Pada SKM di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda, terdapat 5 (lima) Unit Layanan/Bidang diantaranya, Layanan Sekretariat, Layanan Kualitas Perempuan, Layanan Pemenuhan Hak Anak, Layanan Perlindungan Perempuan dan Layanan Perlindungan Khusus Anak.

Pengolahan data SKM Per Unit Layanan/Bidang ini pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda ini juga menggunakan excel template olah data SKM dan hasilnya diperoleh sebagai berikut :

**Tabel 3.3. Detail Nilai SKM Layanan Sekretariat**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,42	3,48	3,42	3,91	3,47	3,5	3,54	4	3,52
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,65 (Baik)								

Pada Tabel 3.3. dapat di tarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Periode Januari – Desember berada pada Predikat Sangat Baik dengan nilai total 89,65 dengan 70 Responden.

**Tabel 3.4. Detail Nilai SKM Layanan Kualitas Perempuan**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,23	3,28	3,30	4	3,25	3,28	3,40	3,95	3,18
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	85,78 (Baik)								

Pada Tabel 3.4. dapat di tarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Kualitas Perempuan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Periode Januari – Desember berada pada Predikat Baik dengan nilai total 85,78 dengan 59 Responden.

**Tabel 3.5. Detail Nilai SKM Layanan Pemenuhan Hak Anak**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,55	3,62	3,60	3,83	3,65	3,67	3,76	3,90	3,69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,48 (Sangat Baik)								

Pada Tabel 3.5. dapat di tarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Pemenuhan Hak Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Periode Januari – Desember berada pada Predikat Sangat Baik dengan nilai total 92,48 dengan 43 Responden.

**Tabel 3.6. Detail Nilai SKM Layanan Perlindungan Perempuan**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,40	3,33	3,40	3,73	3,46	3,53	3,69	3,73	3,40
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	87,65 (Baik)								

Pada Tabel 3.6. dapat di tarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Perlindungan Perempuan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Periode Januari – Desember berada pada Predikat Baik dengan nilai total 87,65 dengan 15 Responden.

**Tabel 3.7. Detail Nilai SKM Layanan Perlindungan Khusus Anak**

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,10	3,10	3,04	3,97	3,05	3,05	3,08	3,97	3,06
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	<b>81,68 (Baik)</b>								

Pada Tabel 3.7. dapat di tarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Perlindungan Khusus Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Periode Januari – Desember berada pada Baik dengan nilai total 81,68 dengan 73 Responden.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Seluruh Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda untuk Periode 1 Tahun tercatat dari Bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2023, mendapatkan predikat Baik dengan nilai keseluruhan 86,88.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut terbagi dari 9 Unsur Pelayanan yaitu : Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,31. Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,34. Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,31. Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 4. Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,33. Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,35. Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,42. Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,95. dan yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,34.
3. Hasil keseluruhan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda berada di Kategori Baik.
4. Dari hasil 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, Unsur 1 dan Unsur 3 yaitu Persyaratan dan Waktu Pelaksanaan mendapat nilai terendah dari 9 Unsur SKM lainnya, walaupun sebenarnya nilai kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori Baik/A.
5. Kemudian tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai tertinggi yaitu 3,95, Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,92 serta Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu sebesar 3,42.
6. Sedangkan untuk ke 4 Unsur lainnya yaitu, Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,34, Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,33, Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,35 dan yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai rata-rata 3,34.

7. Untuk hasil nilai SKM per Unit Layanan/Bidang dimulai dari Layanan Sekretariat memperoleh nilai SKM 89,65 berada pada kategori Baik dengan 70 Responden, Layanan Kualitas Perempuan memperoleh nilai SKM 85,78 berada pada kategori Baik dengan 59 Responden, Layanan Pemenuhan Hak Anak memperoleh nilai SKM 92,48 berada pada kategori Sangat Baik dengan 43 Responden, Layanan Perlindungan Perempuan memperoleh nilai SKM 87,65 berada pada kategori Baik dengan 15 Responden dan yang terakhir Layanan Perlindungan Khusus Anak mendapat nilai SKM 81,68 dan berada pada kategori Baik dengan 73 Responden.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan 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

- Persyaratan yang mengharuskan penerima layanan harus mengikuti peraturan PPID yang dimana ada beberapa informasi atau data yang tidak bisa diberikan.
- Waktu pelaksanaan penginputan atau pengisian survei kepuasan masyarakat memang sudah dilakukan secara form online (elektronik barcode), namun ada beberapa penerima layanan yang tidak mengerti atau tidak paham sehingga membutuhkan waktu ataupun bantuan dari penyedia layanan untuk menginput form online tersebut.
- Pelayanan pada masing-masing Unit Layanan/Bidang dapat ditingkatkan lagi.
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, namun mungkin diharapkan dapat ditingkatkan lagi di tahun mendatang, meningkatkan survei kepuasan masyarakat ini sebagai indikator berkembangnya sebuah pemerintahan kota yang mendukung *smart city*.

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

- Persyaratan yang mengharuskan penerima layanan harus mengikuti peraturan PPID yang dimana ada beberapa informasi atau data yang tidak bisa diberikan.



- Waktu pelaksanaan penginputan atau pengisian survei kepuasan masyarakat secara online (elektronik barcode) sebenarnya sudah dilakukan, namun belum banyak penerima layanan yang mengerti dan paham cara melakukan pengisian form secara online (elektronik barcode). Sehingga terkadang harus dibantu oleh penyedia layanan untuk diberi arahan mengisi form secara online (elektronik barcode).
- Kurangnya intensitas monitoring dan evaluasi secara khusus untuk mengetahui seberapa intens dan massive pelayanan yang diberikan oleh unit layanan/bidang untuk penerima layanan melalui survei kepuasan masyarakat secara online.

## **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut 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, hasil analisa survei kepuasan masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama para kepala-kepala bidang Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda. 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 Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

**Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Persyaratan	Peningkatan Pemahaman terkait PPID kepada penerima layanan yang dimana memang ada beberapa informasi atau data yang tidak bisa diberikan					Tim PPID dan Per Unit Layanan / Per Bidang
2.	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan Pemahaman terkait pengisian survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i> ( <i>electronic barcode</i> )					Per Unit Layanan / Bidang
3.	Prosedur Pelayanan	Melakukan Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi terkait prosedur pengisian SKM untuk dapat ditingkatkan lagi dalam penyelesaiannya					Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda
		Melakukan Monitoring dan Evaluasi secara khusus untuk mengetahui seberapa intens dan massive pelayanan yang diberikan oleh unit layanan/bidang untuk penerima layanan melalui survei kepuasan masyarakat secara online					Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda

### 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda kepada penerima layanan/masyarakat serta kinerja dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda itu sendiri. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dalam 1 Periode (Januari – Desember Tahun 2023) dapat dilihat melalui grafik berikut ini :

**Gambar 4.1. Grafik Tren Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda Tahun 2022 - 2023**



Berdasarkan Grafik 4.1. Tren Nilai SKM di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tren penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda dari Tahun 2022 sampai dengan tahun 2023, yang dimana nilai SKM pada tahun 2022 memperoleh nilai 88,28 sedangkan pada tahun 2023

mendapat nilai 86,88. Namun ada kemungkinan perolehan nilai SKM pada Tahun 2023 ini dapat meningkat, mengingat kalender Tahun 2023 belum berakhir setelah laporan akhir ini dibuat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Tahun (Bulan Januari hingga Bulan Desember Tahun 2023), dapat disimpulkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda, sebagai berikut :

- Dalam pelaksanaannya pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda pada Tahun 2023 mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai SKM 86,88.
- Hasil keseluruhan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda berada di Kategori (A) atau (Sangat Baik).
- Dari hasil 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, Unsur 1 dan Unsur 3 yaitu Persyaratan dan Waktu Pelaksanaan mendapat nilai terendah dari 9 Unsur SKM lainnya, walaupun sebenarnya nilai kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori Baik/A.
- Kemudian tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai tertinggi yaitu 3,95, Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,92 serta Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu sebesar 3,42.
- Sedangkan untuk ke 4 Unsur lainnya yaitu, Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,34, Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,33, Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,35 dan yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai rata-rata 3,34.
- Untuk hasil nilai SKM per Unit Layanan/Bidang dimulai dari Layanan Sekretariat memperoleh nilai SKM 89,65 berada pada kategori Baik dengan 70 Responden, Layanan Kualitas Perempuan memperoleh nilai SKM 85,78 berada pada kategori Baik dengan 59 Responden, Layanan Pemenuhan Hak Anak memperoleh nilai SKM 92,48 berada pada kategori Sangat Baik dengan 43 Responden, Layanan Perlindungan Perempuan memperoleh nilai SKM 87,65 berada pada kategori Baik dengan 15 Responden dan yang terakhir Layanan Perlindungan Khusus Anak mendapat nilai SKM 81,68 dan berada pada kategori Baik dengan 73 Responden.

- Berdasarkan Tren Nilai SKM, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan tren penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda.

Samarinda, 01 Desember 2023

**Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
dan Perlindungan Anak Kota Samarinda**



**Dr. Ibnu Araby, MM. Pd**  
**NIP. 19670713 199110 1 013**





# BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: E40FD96E-83D3-4681-B5F2-6581E71420C2

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.  
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

## DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 16 November 2023 - 11:10  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 20 tahun  
Pendidikan terakhir : D4/S1  
Pekerjaan : Lainnya  
No. Telp. / HP : 085246588414  
OPD Pemberi Layanan : DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
Unit Pelayanan : Layanan Perlindungan Khusus Anak  
Layanan Yang Didapatkan : Telah mengantarkan surat untuk melakukan penelitian  
Saran & Pendapat kepada OPD : N/A

## DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Berfungsi kurang maksimal
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik





# HALAMAN PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAHAN KOTA SAMARINDA TAHUN 2023

---

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

## Scan Disini



Atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website:

<http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/MVJWTg>

Identitas OPD

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Data Masuk

271

RESPONDEN

Jumlah Target

75

RESPONDEN

Persentase Target

361.33%

PERSEN



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
 Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**  
 Alamat : **Jalan Milono**  
 No. Telp. : **000**

Periode Data: **Januari s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	41	L	PNS	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	48	P	Dokter	S2	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	24	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	3	4	4	4	4	4	3
4	49	P	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	42	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	4	4	3	4	3	3	3	4	3
6	48	L	PNS	S2	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	41	L	Wiraswasta	D3	Layanan Perlindungan Khusus Anak	4	3	3	4	4	4	3	4	3
8	24	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	4	4	4	3
9	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	53	L	PNS	D4/S1	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	41	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Khusus Anak	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	42	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	42	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	40	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	4	4	3	4	3	3	3	4	3
15	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	53	L	PNS	S2	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	37	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	33	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	4
19	40	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
20	18	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	4	4	4	3
21	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
23	57	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	51	L	PNS	D2	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	2
27	30	P	Wiraswasta	S2	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	4	4	4	4	3	4	3
28	53	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	4	4	3	3	3	3	2
29	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	3	4	3	3	4	4	3
30	37	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	13	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	12	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	4	4	3
37	14	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	4	3	3	3	3	3	3	3	3
38	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	34	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	57	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	48	P	PNS	S2	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	30	P	Lainnya	D3	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	35	L	Wiraswasta	S2	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	28	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	36	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	31	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
50	53	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	37	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	23	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	50	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	4	4	3	4	4
55	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	23	L	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	41	P	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	4	4	4
58	30	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	45	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	3	4	4	4	4	4	4
60	24	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	32	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	44	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	38	P	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	36	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	56	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	42	L	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	41	L	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	30	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Sekretariat	3	4	3	4	3	4	4	4	3
76	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	3
77	40	P	PNS	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	2
78	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	4	4	3	4	3	3	3	4	3
79	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	38	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	15	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	4	4	4	4	4
82	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>						<b>Baik</b>		

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
83	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
84	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	35	L	PNS	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	37	L	Guru/Dosen	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
94	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	48	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	45	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	38	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	22	P	Lainnya	D3	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	44	L	PNS	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
102	40	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	27	P	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	39	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	39	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	30	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	3
112	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	4	4	4	4	4
113	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
117	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
119	24	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
120	42	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	41	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
122	25	L	PNS	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	42	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
124	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
125	31	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
126	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
128	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
129	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
130	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
131	26	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
132	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
134	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
135	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
136	25	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
139	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	33	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>	
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>	
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>				

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
142	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	56	L	PNS	S3	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	48	P	PNS	S2	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	49	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	45	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	55	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
148	45	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
149	50	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
150	45	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	37	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
152	40	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	45	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	46	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
155	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
157	47	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	52	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
159	32	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
160	44	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
161	40	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	54	L	PNS	S2	Layanan Perlindungan Khusus	3	3	3	4	3	3	3	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			



#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Anak									
163	51	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	50	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
165	53	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
166	32	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
167	50	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
168	47	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
169	30	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
170	40	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
171	54	P	PNS	S2	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	47	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	49	L	PNS	S2	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	38	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	44	P	PNS	S2	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
176	36	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	47	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
178	49	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	28	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
180	28	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
181	45	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	52	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
183	33	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
184	50	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
185	34	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
186	30	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
187	40	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
188	31	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
189	35	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
190	38	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
191	30	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
192	42	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
193	52	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
194	38	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
195	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	34	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
197	54	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
198	58	P	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
199	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
200	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	26	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
202	27	L	PNS	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	32	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>	
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>	
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>				

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
					Perempuan									
205	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	23	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	3	4	3	3	4	4	2
207	26	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	3	3	4	3	4	4	4	3
208	28	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
210	27	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	53	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
214	28	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
215	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
216	24	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
217	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
218	18	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	23	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
220	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
222	46	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
223	48	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
224	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	54	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	26	P	PNS	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	25	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	3	3	4	4	4
228	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	3	4	4	3	4	4	4
229	54	P	PNS	S2	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
230	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	2
231	49	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
232	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
233	16	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
234	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	2	4	4	3	3	4	4	4
235	19	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	4	4	4	3	4	4	3
236	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	4
237	33	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
238	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	2	3	1	3	3	3	4	3
239	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	4	4	3	3	3	4	2
240	45	L	Lainnya	D3	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	13	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	35	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	15	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	37	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
248	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	35	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
251	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
252	20	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	3	4	4	3	4	4	4
253	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	27	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	39	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	4	4	4	4	4
256	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
257	27	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
260	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	4	3	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>861</b>	<b>869</b>	<b>863</b>	<b>1021</b>	<b>867</b>	<b>873</b>	<b>890</b>	<b>1027</b>	<b>869</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.312</b>	<b>3.342</b>	<b>3.319</b>	<b>3.927</b>	<b>3.335</b>	<b>3.358</b>	<b>3.423</b>	<b>3.95</b>	<b>3.342</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.368</b>	<b>0.371</b>	<b>0.368</b>	<b>0.436</b>	<b>0.37</b>	<b>0.373</b>	<b>0.38</b>	<b>0.438</b>	<b>0.371</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>86.88</b>					<b>Baik</b>			

Jumlah responden: 260

Waktu cetak: 16-11-2023 23:24:38



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
 Unit Pelayanan : **Layanan Sekretariat**  
 Alamat : **Jalan Milono**  
 No. Telp. : **000**

Periode Data: **Januari s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	49	P	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	48	L	PNS	S2	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	24	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	42	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	53	L	PNS	S2	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	51	L	PNS	D2	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	2
7	37	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	34	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	57	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	48	P	PNS	S2	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	30	P	Lainnya	D3	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	28	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	36	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	31	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	53	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	50	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	4	4	4	4
20	23	L	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	41	P	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	30	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	45	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	24	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	32	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	44	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	38	P	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	36	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	56	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>240</b>	<b>244</b>	<b>240</b>	<b>274</b>	<b>243</b>	<b>245</b>	<b>248</b>	<b>280</b>	<b>247</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.429</b>	<b>3.486</b>	<b>3.429</b>	<b>3.914</b>	<b>3.471</b>	<b>3.5</b>	<b>3.543</b>	<b>4</b>	<b>3.529</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.381</b>	<b>0.387</b>	<b>0.381</b>	<b>0.434</b>	<b>0.385</b>	<b>0.389</b>	<b>0.393</b>	<b>0.444</b>	<b>0.392</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>89.65</b>					<b>Sangat baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
32	31	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	42	L	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	41	L	Politikus	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	20	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	30	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Sekretariat	3	4	3	4	3	4	4	4	3
38	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	35	L	PNS	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	37	L	Guru/Dosen	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	48	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	45	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	38	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	22	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	22	P	Lainnya	D3	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	44	L	PNS	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	40	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	27	P	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	39	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	39	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	30	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	3	3	4	3	3	4	4	3
61	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	25	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	3	3	4	4	4
64	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	4	4	3	4	4	3	4	4	4
65	49	L	PNS	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Sekretariat	3	2	3	1	3	3	3	4	3
67	45	L	Lainnya	D3	Layanan Sekretariat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	27	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	39	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Sekretariat	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>240</b>	<b>244</b>	<b>240</b>	<b>274</b>	<b>243</b>	<b>245</b>	<b>248</b>	<b>280</b>	<b>247</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.429</b>	<b>3.486</b>	<b>3.429</b>	<b>3.914</b>	<b>3.471</b>	<b>3.5</b>	<b>3.543</b>	<b>4</b>	<b>3.529</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.381</b>	<b>0.387</b>	<b>0.381</b>	<b>0.434</b>	<b>0.385</b>	<b>0.389</b>	<b>0.393</b>	<b>0.444</b>	<b>0.392</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>89.65</b>					<b>Sangat baik</b>			

Jumlah responden: 70

Waktu cetak: 16-11-2023 23:25:13



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
Unit Pelayanan : **Layanan Kualitas Perempuan**  
Alamat : **Jalan Milono**  
No. Telp. : **000**

Periode Data: **Januari s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	24	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	3	4	4	4	4	4	3
2	18	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	4	4	4	3
3	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	30	P	Wiraswasta	S2	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	4	4	4	4	3	4	3
5	53	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	4	4	3	3	3	3	2
6	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	3	4	3	3	4	4	3
7	26	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	23	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	38	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	17	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	26	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	25	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>191</b>	<b>194</b>	<b>195</b>	<b>236</b>	<b>192</b>	<b>194</b>	<b>201</b>	<b>233</b>	<b>188</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.237</b>	<b>3.288</b>	<b>3.305</b>	<b>4</b>	<b>3.254</b>	<b>3.288</b>	<b>3.407</b>	<b>3.949</b>	<b>3.186</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.359</b>	<b>0.365</b>	<b>0.367</b>	<b>0.444</b>	<b>0.361</b>	<b>0.365</b>	<b>0.378</b>	<b>0.438</b>	<b>0.354</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>85.78</b>						<b>Baik</b>		



#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	33	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	26	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
23	27	L	PNS	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	32	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	2
26	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	23	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	3	4	3	3	4	4	2
28	26	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	3	3	4	3	4	4	4	3
29	28	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	27	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	53	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	28	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
36	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	24	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	18	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	23	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	41	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
43	46	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	48	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	54	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	26	P	PNS	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	54	P	PNS	S2	Layanan Kualitas Perempuan	3	4	4	4	3	4	4	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>191</b>	<b>194</b>	<b>195</b>	<b>236</b>	<b>192</b>	<b>194</b>	<b>201</b>	<b>233</b>	<b>188</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.237</b>	<b>3.288</b>	<b>3.305</b>	<b>4</b>	<b>3.254</b>	<b>3.288</b>	<b>3.407</b>	<b>3.949</b>	<b>3.186</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.359</b>	<b>0.365</b>	<b>0.367</b>	<b>0.444</b>	<b>0.361</b>	<b>0.365</b>	<b>0.378</b>	<b>0.438</b>	<b>0.354</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>85.78</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
48	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	16	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	18	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	2	4	4	3	3	4	4	4
51	19	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	4	4	4	3	4	4	3
52	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	4	4	4
53	18	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	4	4	3	3	3	4	2
54	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	37	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	20	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	3	4	4	3	4	4	4
58	18	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	3	4	3	4	4
59	27	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Kualitas Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>191</b>	<b>194</b>	<b>195</b>	<b>236</b>	<b>192</b>	<b>194</b>	<b>201</b>	<b>233</b>	<b>188</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.237</b>	<b>3.288</b>	<b>3.305</b>	<b>4</b>	<b>3.254</b>	<b>3.288</b>	<b>3.407</b>	<b>3.949</b>	<b>3.186</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.359</b>	<b>0.365</b>	<b>0.367</b>	<b>0.444</b>	<b>0.361</b>	<b>0.365</b>	<b>0.378</b>	<b>0.438</b>	<b>0.354</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>85.78</b>					<b>Baik</b>			

Jumlah responden: 59

Waktu cetak: 16-11-2023 23:25:23



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
 Unit Pelayanan : **Layanan Pemenuhan Anak**  
 Alamat : **Jalan Milono**  
 No. Telp. : **000**

Periode Data: **Januari s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	53	L	PNS	D4/S1	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	57	P	PNS	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	13	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	4	4	3
13	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	35	L	Wiraswasta	S2	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	15	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	15	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
20	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>153</b>	<b>156</b>	<b>155</b>	<b>165</b>	<b>157</b>	<b>158</b>	<b>162</b>	<b>168</b>	<b>159</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.558</b>	<b>3.628</b>	<b>3.605</b>	<b>3.837</b>	<b>3.651</b>	<b>3.674</b>	<b>3.767</b>	<b>3.907</b>	<b>3.698</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.395</b>	<b>0.403</b>	<b>0.4</b>	<b>0.426</b>	<b>0.405</b>	<b>0.408</b>	<b>0.418</b>	<b>0.434</b>	<b>0.41</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>92.48</b>						<b>Sangat baik</b>		

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	28	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	3
28	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	4	3	4	3
34	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	17	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	4	4	4	4
36	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	3	3	4	3	4	4	3
38	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	2
39	33	P	Lainnya	Lainnya	Layanan Pemenuhan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	15	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Pemenuhan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>153</b>	<b>156</b>	<b>155</b>	<b>165</b>	<b>157</b>	<b>158</b>	<b>162</b>	<b>168</b>	<b>159</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.558</b>	<b>3.628</b>	<b>3.605</b>	<b>3.837</b>	<b>3.651</b>	<b>3.674</b>	<b>3.767</b>	<b>3.907</b>	<b>3.698</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.395</b>	<b>0.403</b>	<b>0.4</b>	<b>0.426</b>	<b>0.405</b>	<b>0.408</b>	<b>0.418</b>	<b>0.434</b>	<b>0.41</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>92.48</b>					<b>Sangat baik</b>			

Jumlah responden: 43

Waktu cetak: 16-11-2023 23:25:35



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
Unit Pelayanan : **Layanan Perlindungan Perempuan**  
Alamat : **Jalan Milono**  
No. Telp. : **000**

Periode Data: **Januari s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	41	L	PNS	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	3	4	4	4	4
2	37	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	40	P	PNS	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	2
4	24	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	4	4	4	3
5	42	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	41	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	4	3	4	4	3
7	25	L	PNS	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	42	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	2	3	4	3	3	3	4	3
9	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
10	31	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	1	3
11	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	35	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	15	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	35	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan	3	3	3	4	3	3	3	4	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>51</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>56</b>	<b>51</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.4</b>	<b>3.333</b>	<b>3.4</b>	<b>3.733</b>	<b>3.467</b>	<b>3.533</b>	<b>3.6</b>	<b>3.733</b>	<b>3.4</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.377</b>	<b>0.37</b>	<b>0.377</b>	<b>0.414</b>	<b>0.385</b>	<b>0.392</b>	<b>0.4</b>	<b>0.414</b>	<b>0.377</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>87.65</b>						<b>Baik</b>		

Jumlah responden: 15

Waktu cetak: 16-11-2023 23:25:46



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDEN DAN UNSUR  
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA  
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**  
 Unit Pelayanan : **Layanan Perlindungan Khusus Anak**  
 Alamat : **Jalan Milono**  
 No. Telp. : **000**

Periode Data: **Januari s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	48	P	Dokter	S2	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	42	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	41	L	Wiraswasta	D3	Layanan PerLindungan Khusus Anak	4	3	3	4	4	4	3	4	3
4	41	P	Lainnya	D3	Layanan PerLindungan Khusus Anak	4	3	3	4	3	3	4	4	4
5	42	P	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	40	P	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	4	4	3	4	3	3	3	4	3
7	37	P	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	33	L	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	40	P	Lainnya	D3	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	12	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	14	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	4	3	3	3	3	3	3	3	3
12	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	3
14	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	4	4	3	4	3	3	3	4	3
15	56	L	PNS	S3	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	48	P	PNS	S2	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	49	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	45	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	55	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	45	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>226</b>	<b>225</b>	<b>222</b>	<b>290</b>	<b>223</b>	<b>223</b>	<b>225</b>	<b>290</b>	<b>224</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.096</b>	<b>3.082</b>	<b>3.041</b>	<b>3.973</b>	<b>3.055</b>	<b>3.055</b>	<b>3.082</b>	<b>3.973</b>	<b>3.068</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.344</b>	<b>0.342</b>	<b>0.338</b>	<b>0.441</b>	<b>0.339</b>	<b>0.339</b>	<b>0.342</b>	<b>0.441</b>	<b>0.341</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>81.68</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
21	50	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	45	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	37	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	40	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	45	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	46	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	16	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	47	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	52	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
31	32	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	44	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	40	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	54	L	PNS	S2	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	51	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	50	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	53	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	32	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	50	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	47	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	30	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	40	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	54	P	PNS	S2	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	47	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	49	L	PNS	S2	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	38	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	44	P	PNS	S2	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>226</b>	<b>225</b>	<b>222</b>	<b>290</b>	<b>223</b>	<b>223</b>	<b>225</b>	<b>290</b>	<b>224</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.096</b>	<b>3.082</b>	<b>3.041</b>	<b>3.973</b>	<b>3.055</b>	<b>3.055</b>	<b>3.082</b>	<b>3.973</b>	<b>3.068</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.344</b>	<b>0.342</b>	<b>0.338</b>	<b>0.441</b>	<b>0.339</b>	<b>0.339</b>	<b>0.342</b>	<b>0.441</b>	<b>0.341</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>81.68</b>					<b>Baik</b>			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
48	36	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	47	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	49	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	28	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	28	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	45	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	52	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	33	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	50	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	34	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	30	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	40	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	31	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	35	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	38	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	30	L	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	42	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	52	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	38	P	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	36	P	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	34	L	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
69	54	L	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	58	P	PNS	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	13	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan PerLindungan Khusus Anak	3	3	3	4	3	3	4	3	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>226</b>	<b>225</b>	<b>222</b>	<b>290</b>	<b>223</b>	<b>223</b>	<b>225</b>	<b>290</b>	<b>224</b>
<b>NRR PER UNSUR PELAYANAN</b>						<b>3.096</b>	<b>3.082</b>	<b>3.041</b>	<b>3.973</b>	<b>3.055</b>	<b>3.055</b>	<b>3.082</b>	<b>3.973</b>	<b>3.068</b>
<b>NRR TERTIMBANG</b>						<b>0.344</b>	<b>0.342</b>	<b>0.338</b>	<b>0.441</b>	<b>0.339</b>	<b>0.339</b>	<b>0.342</b>	<b>0.441</b>	<b>0.341</b>
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>						<b>81.68</b>					<b>Baik</b>			

Jumlah responden: 73

Waktu cetak: 16-11-2023 23:25:58



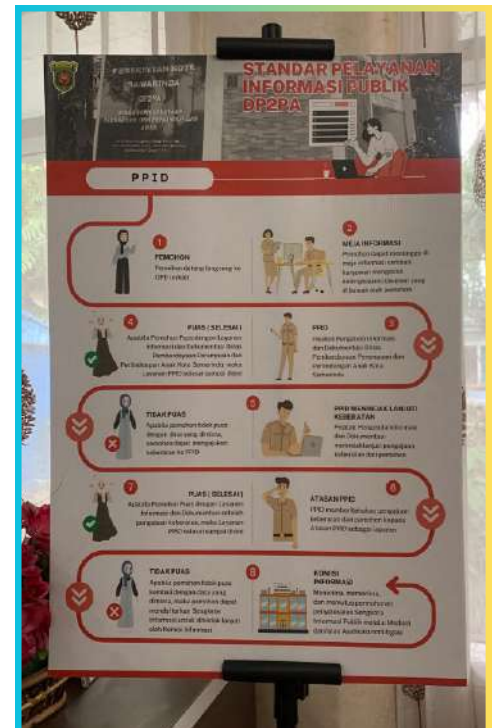
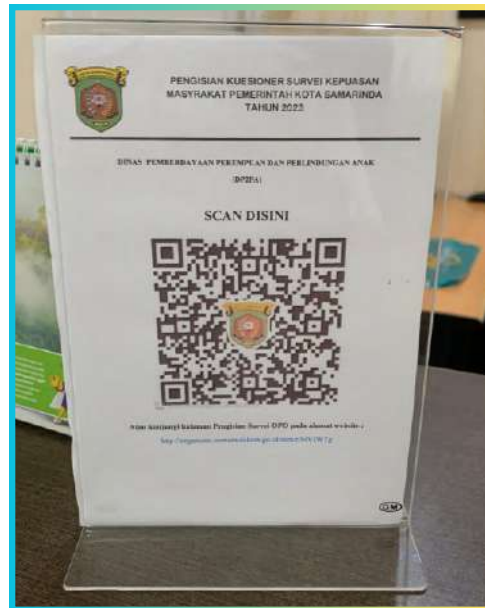
# DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM



ARAHAN PENGISIAN SKM UNTUK PARA MAHASISWA (I) YANG MELAKSANAKAN MAGANG DI DP2PA KOTA SAMARINDA



ARAHAN PENGISIAN SKM UNTUK PARA MAHASISWA (I) YANG INGIN MENGAJUKAN PERMOHONAN PERMINTAAN INFORMASI DAN DATA DI DP2PA KOTA SAMARINDA



SCAN BARCODE PENGISIAN SKM DI SEDIKAN DI MEJA INFORMASI / RESEPSIONIS KANTOR DP2PA KOTA SAMARINDA