

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAN (SKM)



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....1

BAB I PENDAHULUAN2

1.1 Latar Belakang.....2

1.2 Tujuan dan Manfaat2

1.3 Metode Pengumpulan Data3

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM4

1.5 Penentuan Jumlah Responden.....4

BAB II ANALISIS DATA SKM.....5

2.1 Analisis Responden5

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan6

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....7

2.4 Tren Nilai SKM.....9

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA10

BAB IV KESIMPULAN11

LAMPIRAN12

1. Kuesioner.....12

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)14

3. Surat Rekomendasi Penyelenggaraan SKM19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

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

6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara *online* oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 40 orang dan sampel sebanyak 40 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1
Tabel Analisis Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	0	0,0%
		Perempuan	40	100,0%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0,0%
		SD/Sederajat	0	0,0%
		SMP/Sederajat	10	25,0%
		SMA/Sederajat	20	50,0%
		D1	3	7,5%
		S1	7	17,5%
3	Pekerjaan	ASN	0	0,0%
		TNI	0	0,0%
		POLRI	0	0,0%
		Swasta	1	2,5%
		Wirausaha	35	87,5%
		Ibu Rumah Tangga	4	10,0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0,0%
		Petani/Nelayan	0	0,0%
		Pekerja Lepas/ <i>Freelance</i>	0	0,0%
		Pensiunan	0	0,0%
		Lainnya	0	0,0%

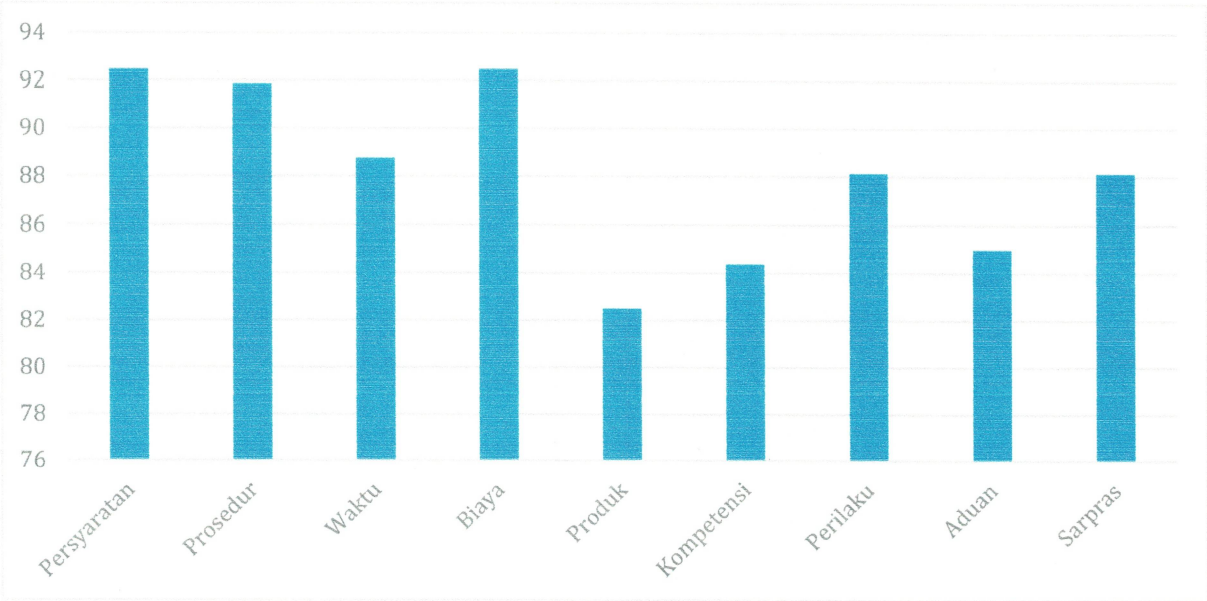
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2.2

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Bimbingan Manajemen Usaha Bagi Perempuan Dalam Mengelola Usaha	40	92,50	91,88	88,75	92,50	82,50	84,38	88,13	83,10	85,00	88,13
Rerata IKM Per Unsur			92,50	91,88	88,75	92,50	82,50	84,38	88,13	83,10	85,00	88,13
IKM Unit Layanan		88,13										
Mutu Unit Layanan		A										

Grafik 2.1
Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk layanan dan kompetensi pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 82,50. Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 84,38 adalah nilai terendah kedua.

Sementara itu, secara kualitatif berdasarkan hasil kritik dan saran, kami memperoleh berbagai masukan yang mengindikasikan bahwa materi bimbingan serta output kegiatan belum memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan usaha para peserta. Selain itu, sejumlah peserta menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan kualitas narasumber dan pemberi materi. Hal ini disebabkan oleh penyampaian materi yang kurang menarik, kurang mendalam, serta keterbatasan kemampuan narasumber dalam menjawab pertanyaan secara komprehensif, sehingga berdampak pada efektivitas kegiatan secara keseluruhan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kegiatan ini adalah menghadirkan narasumber yang memiliki kompetensi tinggi, pengalaman praktis, serta pemahaman mendalam mengenai dinamika pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Narasumber diharapkan mampu memberikan wawasan, strategi, serta solusi yang aplikatif terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam mengelola

dan mengembangkan usahanya. Materi yang disajikan dirancang secara sistematis dan kontekstual, dengan mempertimbangkan karakteristik, kebutuhan, serta tantangan spesifik yang dialami oleh peserta. Pendekatan ini bertujuan agar setiap materi yang disampaikan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga relevan dan dapat langsung diimplementasikan dalam praktik usaha. Melalui kegiatan ini, diharapkan peserta mampu meningkatkan kapasitas manajerial, memperkuat daya saing, serta mendorong keberlanjutan dan pertumbuhan usaha mereka secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

Tabel 2.3
Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Layanan	Melakukan pendampingan dan implementasi materi	Mei 2026	Bidang KHPK
		Melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi secara berkala	Mei – Juli 2026	Bidang KHPK
		Melakukan penguatan jejaring dan peningkatan kapasitas	April – Juli 2026	Bidang KHPK
2	Kompetensi Pelaksana	Melakukan evaluasi kinerja narasumber melalui umpan balik peserta dan observasi panitia untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki.	Februari 2026	Bidang KHPK
		Menyampaikan hasil evaluasi dan memberikan pembinaan singkat terkait peningkatan kualitas pelayanan narasumber.	Februari 2026	Bidang KHPK
		Memantau kinerja narasumber pada kegiatan selanjutnya dan melakukan tindakan korektif bila tidak terjadi peningkatan.	Februari 2026	Bidang KHPK

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara.

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara belum dapat menampilkan atau menganalisis tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode ini. Hal tersebut disebabkan karena kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat ini merupakan pelaksanaan perdana yang dilakukan oleh Dinas. Dengan demikian, belum terdapat data pembandingan dari periode sebelumnya yang dapat digunakan untuk menilai perkembangan atau tren perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, hasil pelaksanaan SKM tahun ini diharapkan dapat menjadi dasar awal (*baseline*) bagi pelaksanaan survei di tahun-tahun berikutnya, sehingga ke depan dapat dilakukan analisis tren secara lebih komprehensif untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara sebelumnya belum pernah melaksanakan kegiatan Penilaian Standar Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan ini merupakan pelaksanaan perdana yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas.

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Sebanyak 40 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara di tahun 2025. Layanan Bimbingan Manajemen Usaha Bagi Perempuan Dalam Mengelola Usaha terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 40 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,13.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan dan kompetensi pelaksana.

Tanjung Selor, 22 November 2025

Kepala Dinas PPPAPPKB Prov Kaltara



Burhanuddin, S.Sos., M.Si

NIP 19660905 199002 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Gambar 4.1

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Kegiatan: Bimbingan Manajemen Usaha bagi Perempuan dalam Mengelola Usaha

Tujuan: Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan kegiatan bimbingan ini sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Skor	Keterangan
1	Sangat Buruk
2	Buruk
3	Baik
4	Sangat Baik

I. IDENTITAS RESPONDEN (opsional)

1. Nama (boleh dikosongkan):

2. Jenis Kelamin:

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Pendidikan Terakhir:

☐ SD/Sederajat

☐ SMP/Sederajat

☐ SMA/Sederajat

☐ Diploma

☐ Sarjana

☐ Lainnya

4. Pekerjaan:

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☐ Swasta

☐ Wirasusaha

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani/Nelayan

☐ Pekerja Lepas/Freelance

☐ Pensiunan

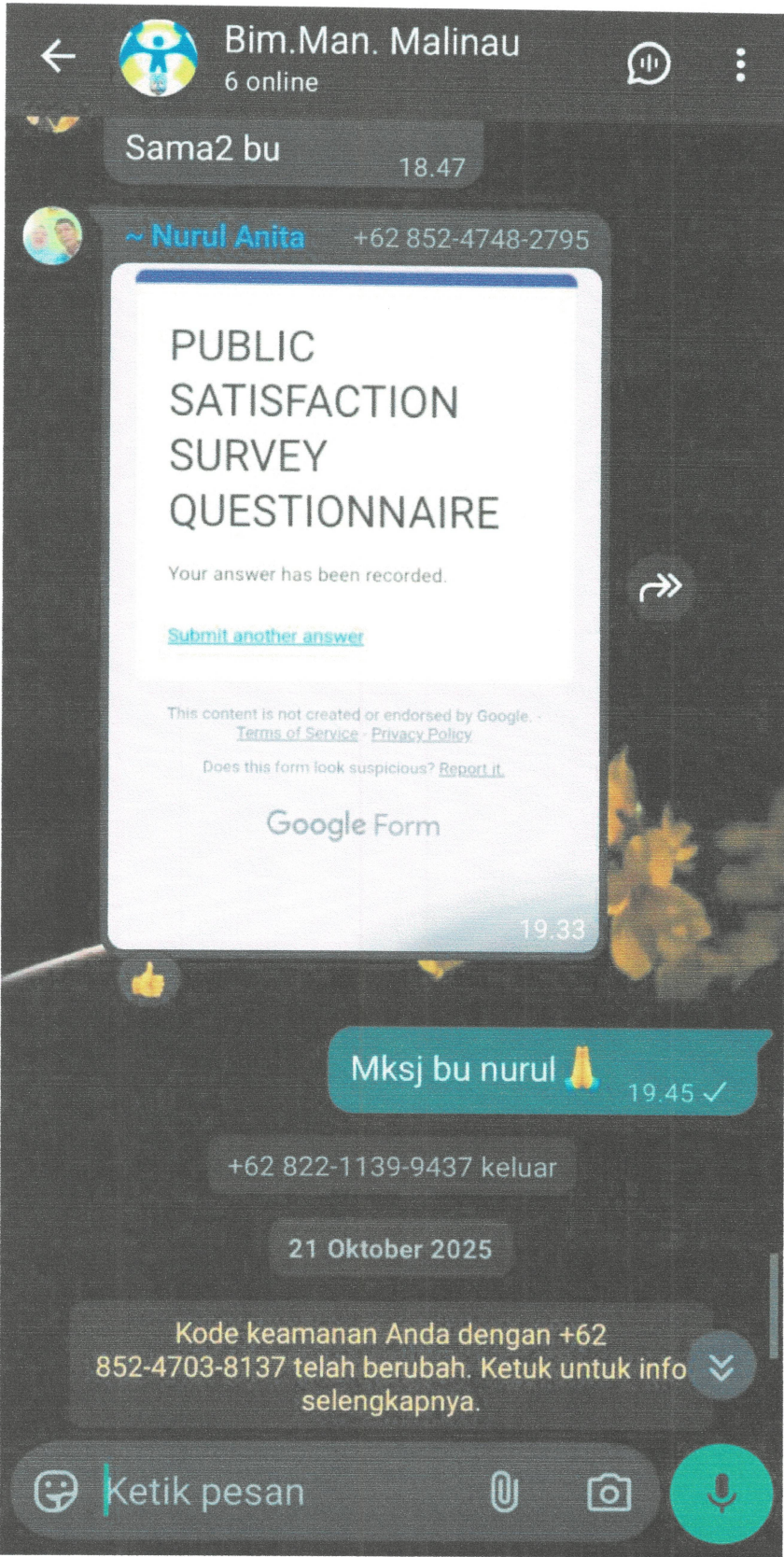
☐ Lainnya

II. UNSUR PENILAIAN PELAYANAN

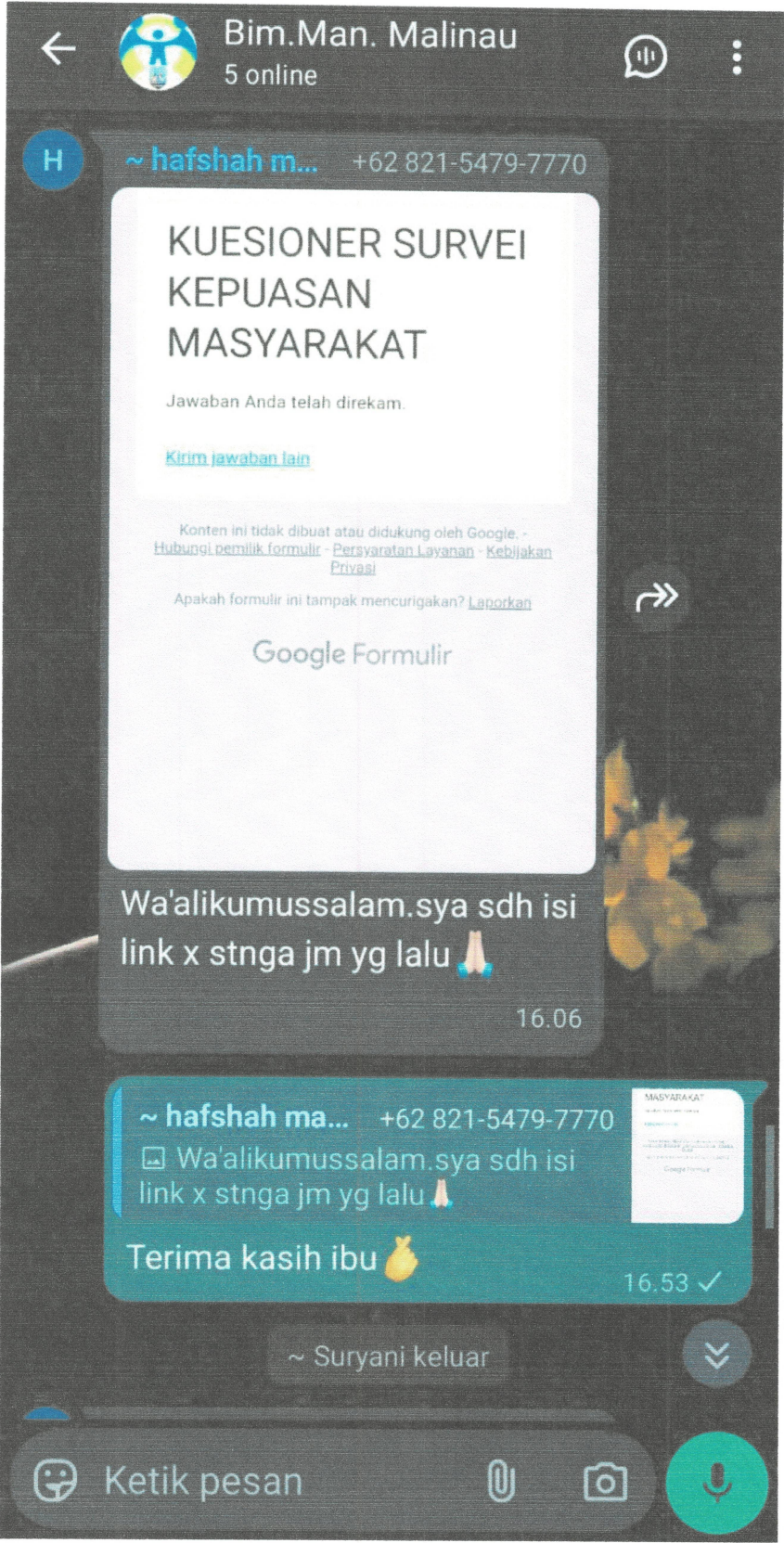
No	Unsur Pelayanan	Pernyataan	Skor (1-4)
----	-----------------	------------	------------

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

Gambar 4.1



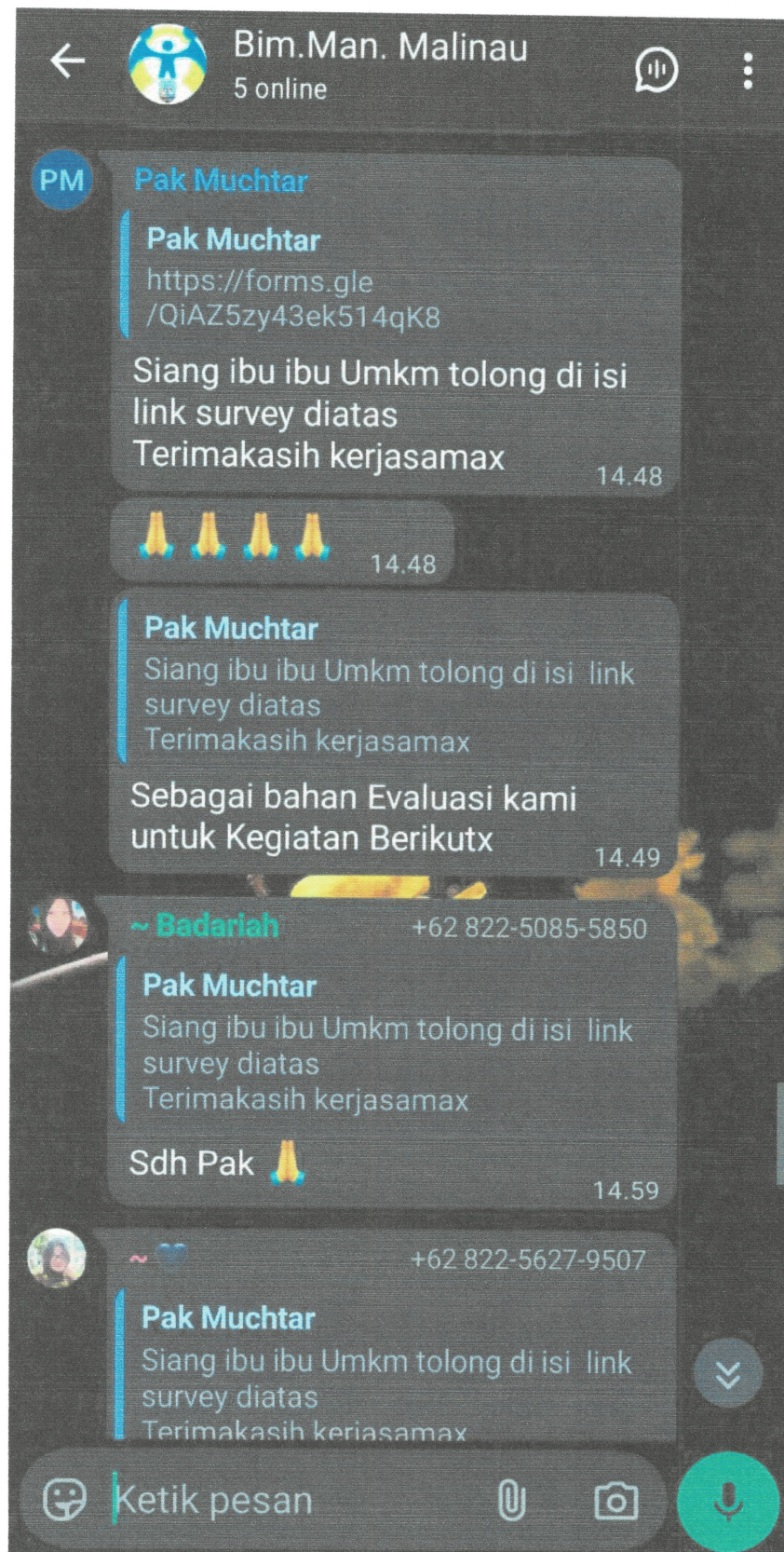
Gambar 4.2



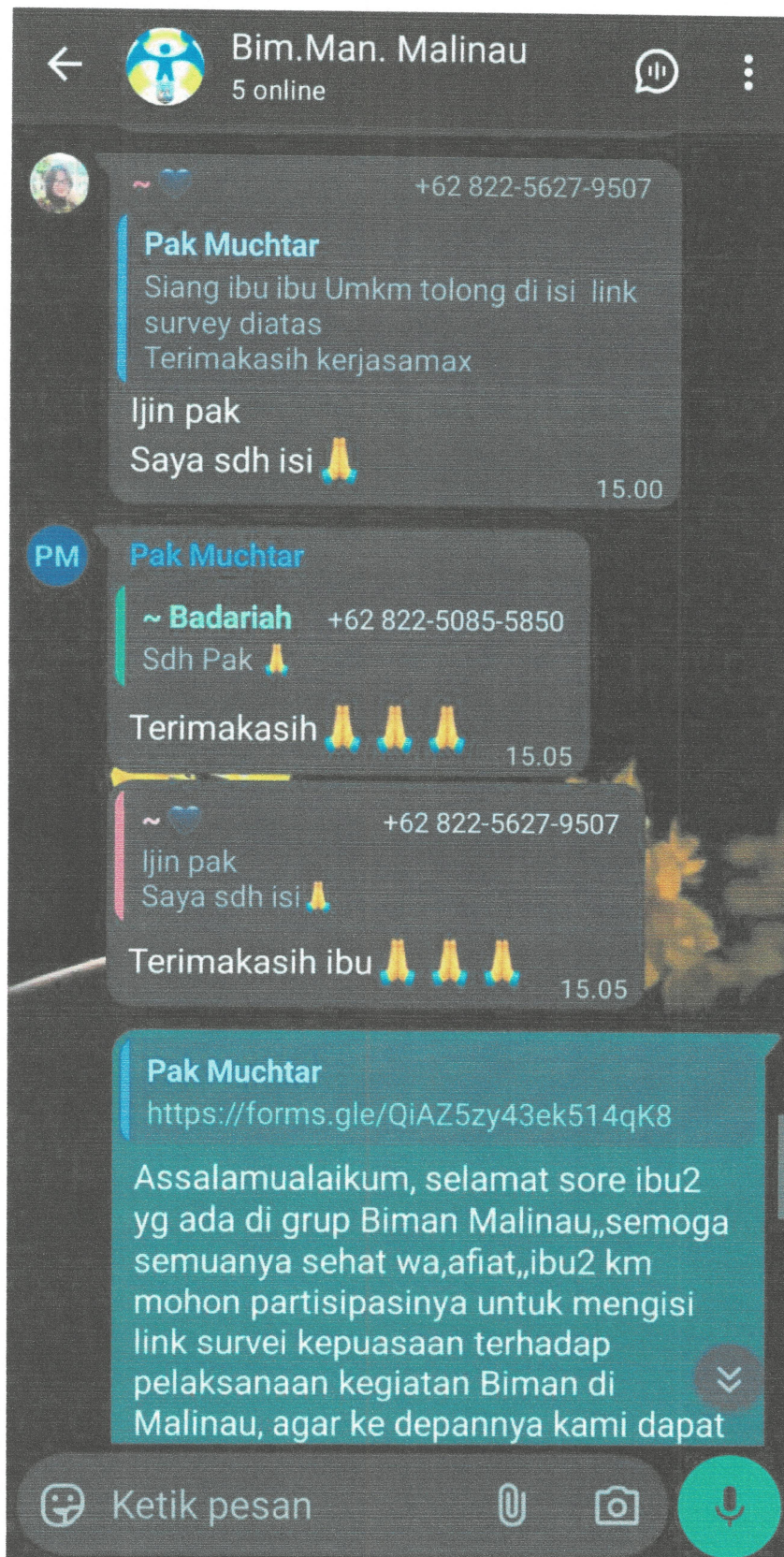
Gambar 4.3



Gambar 4.4



Gambar 4.5



3. Surat Rekomendasi Penyelenggaraan SKM



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Jl. H. Masykur RT.19 Tanjung Selor 77212, Telp. (0552) 2033254
Homepage: kaltara.bps.go.id E-mail: bps6500@bps.go.id

Nomor : B-1020/65000/OT.130/2025 Tanjung Selor, 11 November 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik Sektoral

Yth. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk
dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara
di
Tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bimbingan
Managemen Usaha Bagi Perempuan Dalam Mengelola Usaha dari
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian
Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara
Penyelenggara : Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas : **V-25.6500.031**
Rekomendasi Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik
Provinsi Kalimantan Utara,



Mas'ud Rifai



* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Elektronik (BPEL) BPSK
* Please note (2D) is a stamp for verifying the use

Lampiran Surat
Nomor : B-1020/65000/OT.130/2025
Tanggal: 11 November 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Bimbingan Manajemen Usaha Bagi Perempuan Dalam Mengelola Usaha dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara
Penyelenggara	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak : Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Provinsi Kalimantan Utara
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.6500.031
Rekomendasi	: 1. Melaksanakan kegiatan statistik sesuai dengan rancangan yang telah diajukan dan disetujui oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara. 2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional. a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. 3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. 4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk <i>softcopy</i> publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.

