



DATA INDEKS

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV TAHUN 2024

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

 **DP3AK.JATIMPROV.GO.ID**



**JL. JAGIR WONOKROMO NO. 358
KOTA SURABAYA**

KATA PENGANTAR

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

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan IV di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur Tahun 2024, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur.

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

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

Surabaya, Desember 2024

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



DR. TRI WAHYU LISWATI, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 19721114 199702 2 002

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
II. PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
IV. ANALISIS HASIL SKM	12
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2. Rencana Tindak Lanjut	12
4.3. Tren Nilai SKM	12
V. KESIMPULAN DAN SARAN	15
5.1. Kesimpulan	15
5.2. Saran	15

Lampiran :

- Kuesioner
- Hasil Pengolahan Data
- Dokumentasi terkait pelaksanaan SKM
- Laporan hasil tindak lanjut SKM periode sebelumnya

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

Sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan. Penyusunan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

Dasar Hukum dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

dalam menyelenggarakan pelayanan publik, meningkatkan citra penyelenggaraa pelayanan publik, dan mendorong keberlanjutan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik.

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2. Metodologi Pengumpulan Data

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

1. **Persyaratan (U1)** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif (U4)**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana (U6)** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana (U7)**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9)**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 2.1
Nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76.61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

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

2.5 Populasi Responden SUKMA-e pada DP3AK

Jumlah Responden yang mengisi SUKMA-e adalah Masyarakat penerima layanan pada semua unit di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya Responden akan mengisi survei secara Online melalui aplikasi SUKMA-e, setelah mendapatkan pelayanan pada DP3AK Provinsi Jawa Timur. Survei sesuai dengan Peraturan Menteri PAN

dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 pertanyaan dan memberikan saran dari pengguna layanan. Triwulan ke IV (Oktober-November) tahun 2024 jumlah responden yang mengisi SUKMA-e sebanyak 5.598 Orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan DP3AK yang mengisi SUKMA – e pada Triwulan IV (Oktober-November) tahun 2024 sebanyak 5.598 orang dengan rincian pada setiap unit layanan :

Tabel 3.1. Jumlah Responden SKM

No	Unit Layanan	JUMLAH	PERSENTASE
1	Bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)	1516	27,08
2	Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Kesetaraan Gender (PPKG)	483	8,63
3	Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (PPKB)	1046	18,69
4	Bidang Perlindungan Perempuan dan Kualitas Keluarga (PPKK)	690	12,33
5	Bidang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Anak (PPHA)	549	9,81
6	Sekretariat	398	7,11
7	UPT PPA	916	16,36
	TOTAL	5.598	100

Sumber : SUKMA – e

Dari tabel diatas terlihat bahwa Masyarakat yang mendapatkan layanan pada Bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang mengisi SUKMA – e paling banyak yaitu 1.516 responden atau 27,08 %, sedangkan yang terendah adalah Bidang Sekretariat sebanyak 398 responden atau 7,11 %.

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

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur pada Setiap Unit

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
Bidang Dukcapil	3,4	3,41	3,37	3,79	3,41	3,43	3,44	3,89	3,4	3,47
Bidang PPKG	3,44	3,46	3,41	3,77	3,46	3,49	3,5	3,88	3,45	3,5
Bidang PPKB	3,46	3,47	3,41	3,77	3,46	3,49	3,49	3,92	3,46	3,51
Bidang PPKK	3,45	3,44	3,41	3,76	3,44	3,46	3,48	3,92	3,44	3,5
Bidang PPHA	3,43	3,44	3,36	3,77	3,45	3,47	3,48	3,89	3,44	3,49
Sekretariat	3,61	3,64	3,61	3,81	3,61	3,69	3,74	3,91	3,71	3,67
UPT PPA	3,37	3,35	3,29	3,72	3,35	3,38	3,41	3,88	3,36	3,42
IKM per unsur	3,45	3,46	3,41	3,77	3,45	3,49	3,51	3,90	3,47	3,51
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	87,72 (B atau Baik)									

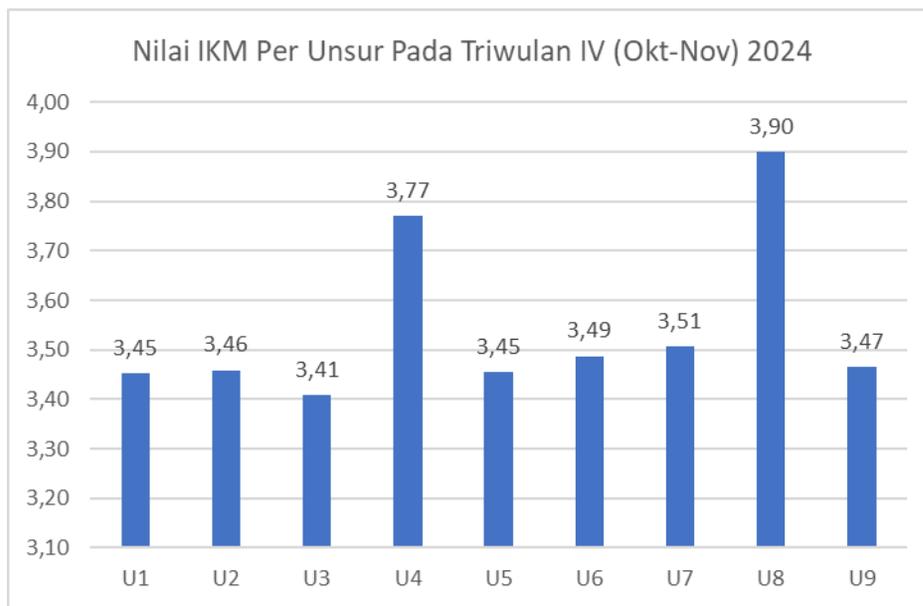
Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi SUKMA-e, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang dinilai cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebesar 87,72 yang termasuk dalam kategori B atau Baik. Dari tabel 3.2 menjelaskan bahwa IKM dari setiap unit perbedaannya tidak signifikan, dimana nilai IKM setiap unit kerja diatas nilai 3 atau persepsi Masyarakat baik terhadap layanan yang diberikan oleh DP3AK. Untuk penjelasan nilai unit kerja yang memiliki nilai tertinggi dan terendah sebagaimana berikut :

- **Bidang Sekretariat** secara keseluruhan memiliki nilai IKM yang lebih tinggi yaitu 3,67 dibandingkan unit layanan lainnya. Tetapi bila dibandingkan Bidang dan UPT PPA yang memiliki tugas dan fungsi layanan maka Bidang PPKB memiliki nilai IKM yang tertinggi yaitu 3,51 dibandingkan dengan Bidang lain dan UPT PPA.

- **UPT PPA** memiliki nilai IKM yang sedikit lebih rendah dibandingkan unit layanan lainnya. Ini mengindikasikan adanya ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT PPA.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memberikan gambaran yang positif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang dinilai. Namun, tetap perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal.

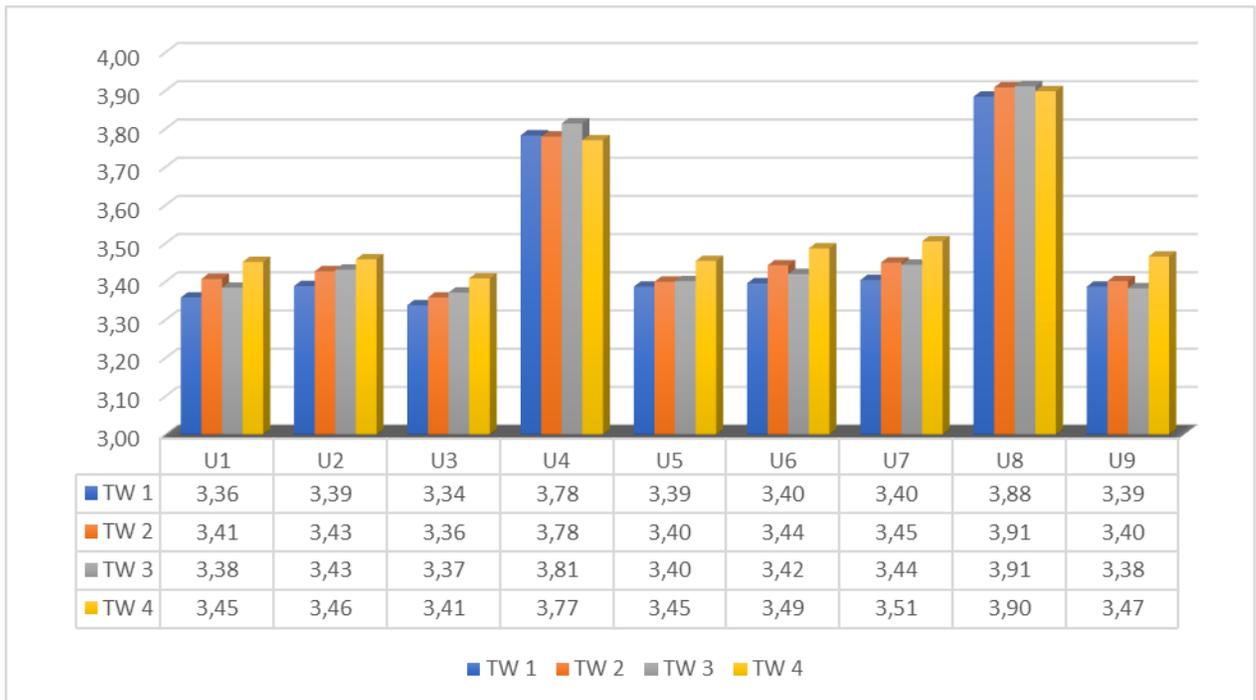
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dari grafik diatas, jika dihat lebih detail pada tingkat unsur pelayanan, dapat dilihat bahwa:

- **Unsur U8 : Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** secara konsisten memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,90 di hampir semua unit layanan. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat sangat puas dengan unsur pelayanan yang terkait dengan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan.
- **Unsur U3 : Waktu Penyelesaian** secara umum memiliki nilai terendah yaitu 3,41 dibandingkan unsur lainnya.

Gambar 2. Perbandingan IKM Per Unsur Pada TW 1, TW 2, TW 3 dan TW 4



Grafik di atas menyajikan data indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada beberapa unit layanan (U1 hingga U9) selama empat periode waktu yang berbeda (TW1, TW2, TW3, dan TW4). Setiap batang pada grafik mewakili nilai IKM untuk unit layanan tertentu pada periode waktu tertentu. Secara umum, dapat dilihat bahwa nilai IKM cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Ini mengindikasikan adanya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh berbagai unit. Namun, peningkatan ini tidak merata di semua unit layanan. Berdasarkan analisis grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- Secara umum, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh berbagai unit mengalami peningkatan. Ini merupakan indikator positif dari upaya perbaikan yang dilakukan oleh pihak terkait.
- Terdapat beberapa unit yang perlu melakukan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Identifikasi unit-unit tersebut perlu dilakukan untuk dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik.
- Peningkatan kepuasan masyarakat ini kemungkinan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perbaikan prosedur pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia, atau adanya program-program inovasi pelayanan.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Pemasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian dengan nilai 3,41.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,90 dan unsur biaya tarif yang mendapatkan nilai 3,77.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui SUKMA-e, diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu pada unsur Sarana dan Prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

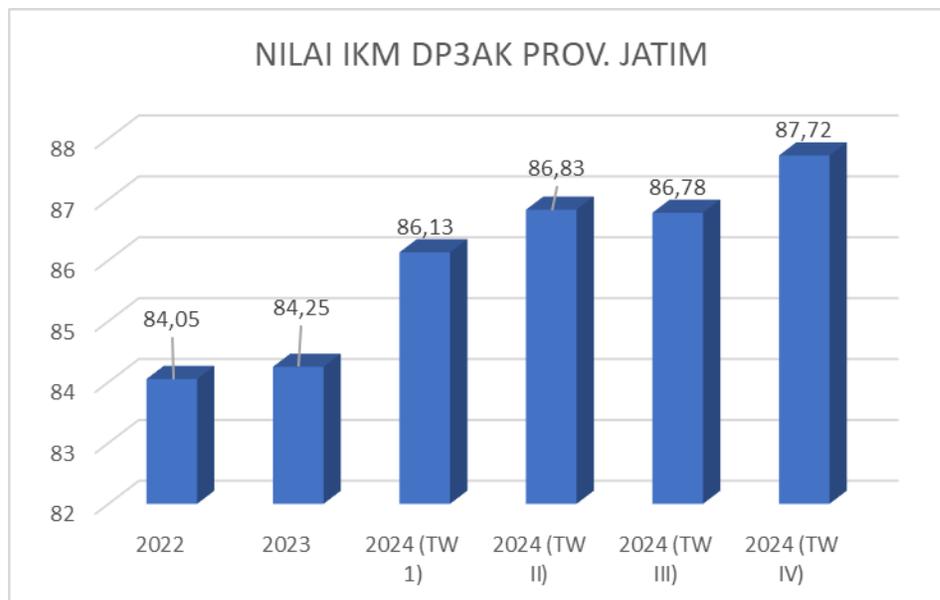
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I (2025)	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penataan ruangan yang disesuaikan dengan kondisi dinas P3AK	√				Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan

publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik yang disajikan, dapat dilihat adanya **tren peningkatan yang cukup signifikan** pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana (DP3AK) Provinsi Jawa Timur dari tahun ke tahun, khususnya pada tahun 2024.

Rincian Tren:

- **Tahun 2022:** Nilai IKM berada pada angka 84,05. Ini merupakan titik awal pengukuran yang menjadi dasar perbandingan untuk melihat perkembangan selanjutnya.
- **Tahun 2023:** Terjadi sedikit peningkatan menjadi 84,25. Meskipun peningkatannya tidak terlalu besar, namun ini menunjukkan adanya upaya perbaikan yang mulai dilakukan oleh DP3AK.
- **Tahun 2024:** Terjadi peningkatan yang lebih signifikan pada setiap triwulannya:
 - **Triwulan 1:** Nilai IKM naik menjadi 86,13.
 - **Triwulan 2:** Nilai IKM terus meningkat menjadi 86,83.
 - **Triwulan 3:** Nilai IKM kembali naik menjadi 86,78.
 - **Triwulan 4:** Nilai IKM mencapai puncaknya pada angka 87,72.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh DP3AK Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah memberikan

hasil yang positif. Peningkatan nilai IKM secara konsisten menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DP3AK.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Nilai IKM:

- **Peningkatan aksesibilitas layanan:** DP3AK telah melakukan upaya untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang diberikan, misalnya melalui layanan online
- **Peningkatan komunikasi dengan masyarakat:** DP3AK mungkin telah lebih aktif dalam berkomunikasi dengan masyarakat, misalnya melalui media sosial atau kegiatan sosialisasi, sehingga masyarakat lebih memahami dan mengetahui layanan yang diberikan.
- **Evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan:** DP3AK secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja dan melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

Peningkatan nilai IKM ini merupakan suatu pencapaian yang patut diapresiasi. Namun, DP3AK perlu mempertahankan dan meningkatkan pencapaian ini dengan terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam pelayanan. Selain itu, penting untuk terus melakukan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi area-area yang masih perlu ditingkatkan seperti halnya :

- **Melanjutkan upaya perbaikan:** DP3AK perlu terus melakukan upaya perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- **Melakukan evaluasi secara berkala:** Evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk mengidentifikasi area-area yang masih perlu ditingkatkan dan untuk mengukur efektivitas dari upaya perbaikan yang telah dilakukan.
- **Meningkatkan komunikasi dengan masyarakat:** Komunikasi yang baik dengan masyarakat sangat penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- **Memfaatkan teknologi:** Penggunaan teknologi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Secara keseluruhan, tren peningkatan nilai IKM DP3AK Provinsi Jawa Timur menunjukkan komitmen yang kuat dari lembaga ini dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Keberhasilan ini diharapkan dapat menjadi motivasi bagi lembaga-lembaga pemerintah lainnya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur Tahun 2024 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM **3,51** atau konversi SKM **87,72 %**.
2. Hasil pengolahan Standar Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

- U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,90)
- U4 : Biaya/Tarif (3,77)

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Tahun 2024 :

1. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan responden, maka dari periode survei saat ini dapat ditingkatkan kembali, yaitu :
 - a. U1 : Persyaratan (3,45)
 - b. U3 : Waktu Penyelesaian (3,37)
 - c. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,45)
2. Fokus pada Perbaikan Berkelanjutan: Jangan berpuas diri dengan pencapaian saat ini. Terus lakukan evaluasi secara berkala dan identifikasi area-area yang masih perlu ditingkatkan.
3. Inovasi Layanan: Implementasikan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Misalnya, pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan layanan berbasis online, atau program-program yang lebih proaktif dalam menjangkau masyarakat.
4. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia: Melakukan pelatihan dan pengembangan bagi seluruh pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

5. Penguatan Koordinasi dan Kolaborasi: Memperkuat koordinasi dan kolaborasi dengan instansi terkait, baik pemerintah maupun non-pemerintah, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Surabaya, Desember 2024

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



DR. TRI WAHYU LISWATI, M.Pd

Pembina Utama Madya

NIP. 19721114 199702 2 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

Selamat Datang

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



Form pengisian profil responded

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

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

Selamat Datang

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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

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



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

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

Selamat Datang

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



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

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



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

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk Cukup

Baik Sangat Baik

9 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION SUBMIT!

Search ENG INTL 14:51 21/09/2023

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

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

Sangat mahal Cukup mahal

Murah Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION NEXT QUESTION

Search ENG INTL 14:49 21/09/2023

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

sukmajatimprov.go.id/fe/survey/create

UPT Perlindungan Perempuan dan Anak PROVINSI JAWA TIMUR



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

Tidak sesuai Kurang sesuai

Sesuai Sangat sesuai

Search ENG INTL 14:50 21/09/2023

Selamat Datang

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



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

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

PROVINSI JAWA TIMUR



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

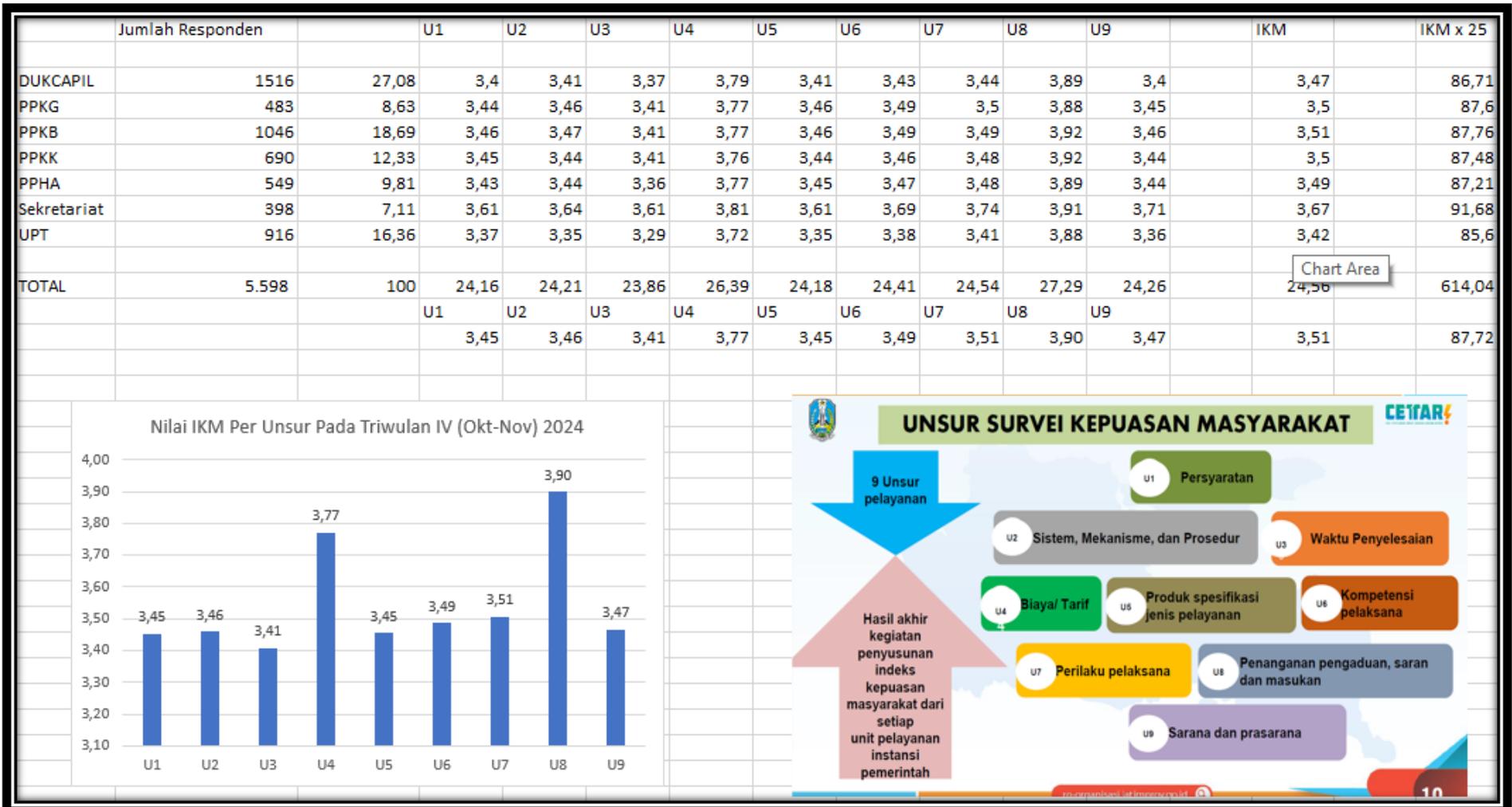
- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah



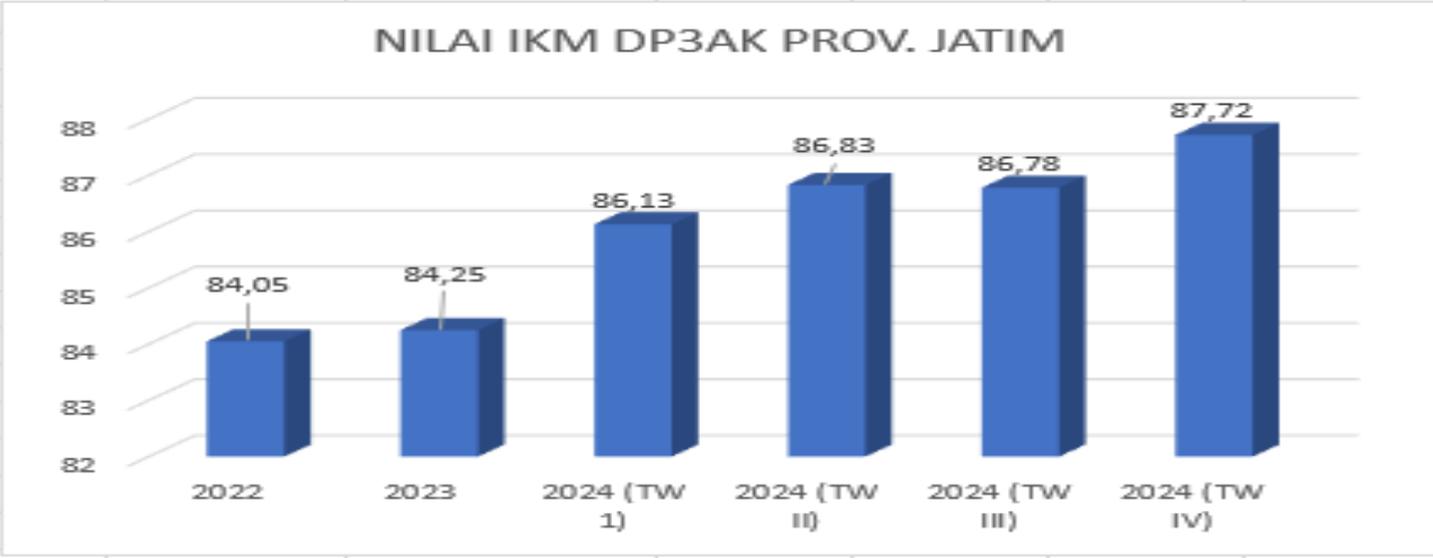
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

2. Hasil Olahan Data SKM

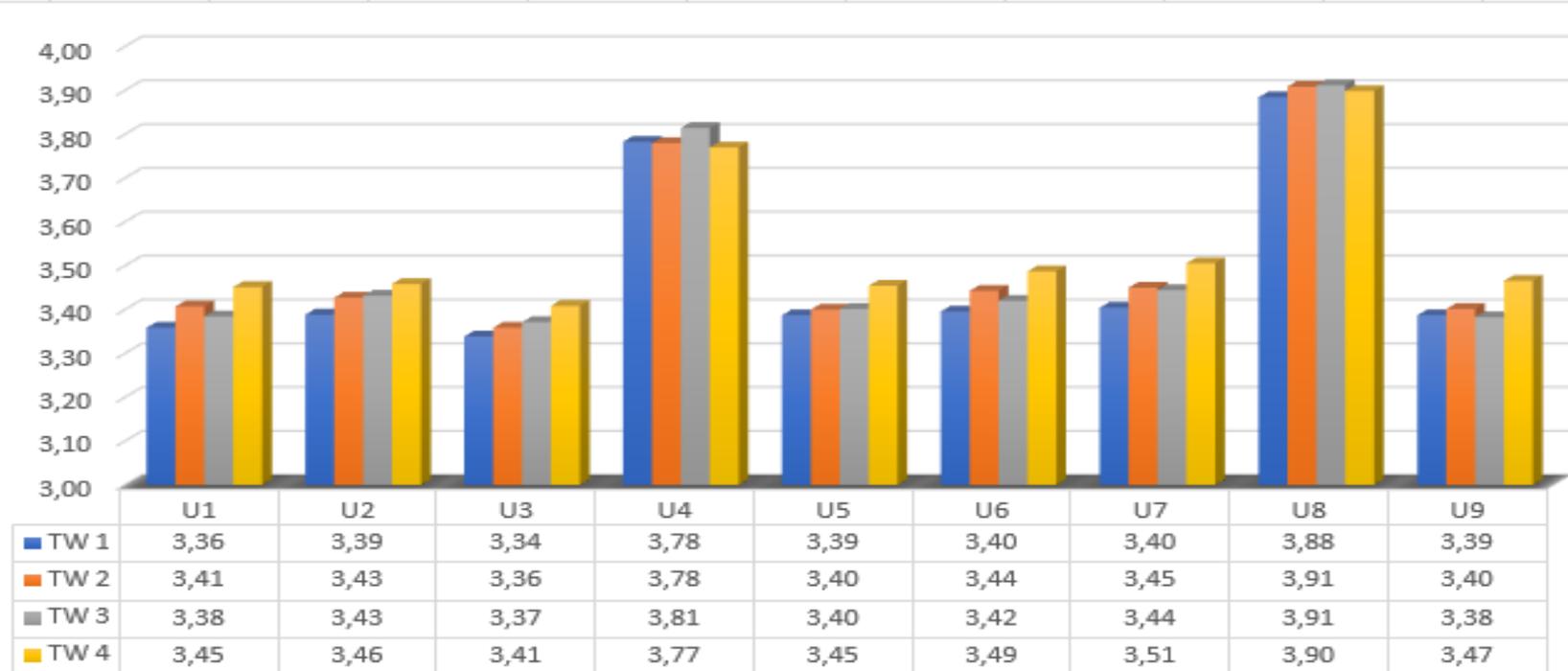


2022	84,05					
2023	84,25					
2024 (TW 1)	86,13					
2024 (TW II)	86,83					
2024 (TW III)	86,78					
2024 (TW IV)	87,72					



PERBANDINGAN PER UNSUR IKM PADA TW 1, TW 2, TW 3 DAN TW 4

2024	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
TW 1	3,36	3,39	3,34	3,78	3,39	3,40	3,40	3,88	3,39
TW 2	3,41	3,43	3,36	3,78	3,40	3,44	3,45	3,91	3,40
TW 3	3,38	3,43	3,37	3,81	3,40	3,42	3,44	3,91	3,38
TW 4	3,45	3,46	3,41	3,77	3,45	3,49	3,51	3,90	3,47



3. Dokumentasi



➤ Rapat peringatan hari ibu



➤ Rakor dafduki apil kab kota se sum

➤ Rapat RAD P3AKS



- **Focus Group Discussion: Strategi Meningkatkan Ketahanan Keluarga Menuju Indonesia Emas**



- **Pelaksanaan Fasilitas, Pembimbingan, Pengembangan, dan Penguatan Penyiapan Pengasuhan 1000 HPK dalam Pencegahan Stunting dan Pemberian Bantuan Spesifik kepada Ibu Hamil Berisiko Stunting**

Hasil Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Triwulan III

Berdasarkan hasil SKM yang membutuhkan perbaikan berdasarkan saran dan kritik yang masuk melalui SUKMA E adalah Penataan Ruang yang disesuaikan dengan kondisi Dinas P3AK.

Hasil Tindak Lanjut

Terkait dengan saran dan kritik diatas, dapat dijelaskan bahwa keberlanjutan pembangunan gedung DP3AK masih dalam tahap proses pembangunan sehingga penggunaan ruangan dan sarana prasarana masih memaksimalkan ruangan dan sarana prasarana yang tersedia. Hal ini untuk mengefisienkan penggunaan anggaran yang penggunaannya dimaksimalkan untuk pembangunan gedung baru yang masih berproses. Selain itu, beberapa hal yang telah dilakukan adalah :

a. Konsolidasi dan Evaluasi

- **Evaluasi menyeluruh:** Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap penataan ruangan yang telah dilakukan, termasuk penempatan furnitur, pencahayaan, sirkulasi udara, dan estetika ruangan.
- **Identifikasi area yang masih perlu perbaikan:** Mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan perbaikan atau penyesuaian, seperti penambahan fasilitas pendukung, perbaikan tata letak, atau penggantian furnitur yang sudah tidak layak pakai.
- **Mengumpulkan masukan:** Mengumpulkan masukan dari seluruh pegawai terkait kenyamanan dan fungsionalitas ruangan kerja.

b. Perbaikan dan Penyesuaian

- **Optimalisasi tata letak:** Melakukan penyesuaian tata letak ruangan agar lebih efisien dan mendukung produktivitas kerja.
- **Peningkatan estetika:** Memperhatikan aspek estetika ruangan dengan pemilihan warna, material, dan tanaman hias yang sesuai.
- **Penyediaan fasilitas pendukung:** Melengkapi ruangan dengan fasilitas pendukung yang diperlukan, seperti rak penyimpanan, papan tulis, atau alat-alat audiovisual.

Bila melihat hasil Evaluasi capaian Nilai IKM pada setiap unsur di Triwulan 3, maka yang mendapatkan nilai terendah adalah waktu penyelesaian dengan nilai 3,37 dan sarana prasarana dengan nilai 3,38. Tetapi walaupun demikian nilai dimaksud masih kategori baik karena masih pada angka diatas 3. Selain itu bila dibandingkan dengan capaian nilai IKM pada triwulan 4 kedua unsur dimaksud mengalami kenaikan, yaitu :

- **U3 (Waktu Penyelesaian):** Nilai IKM meningkat dari 3,37 pada Triwulan 3 menjadi 3,41 pada Triwulan 4.
- **U9 (Sarana dan Prasarana) :** Nilai IKM meningkat dari 3,38 pada Triwulan 3 menjadi 3,47 pada Triwulan 4.

Peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan adanya upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh masing-masing unit melalui koordinasi, serta evaluasi secara berkala.