

DATA INDEKS

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025

DISUSUN OLEH :
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN
PEREMPUAN DAN ANAK
DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR

☎ 0895-3487-71070

📍 JALAN ARJUNO NOMOR 88 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 Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak DP3AK Provinsi Jawa Timur.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan I di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak DP3AK Provinsi Jawa Timur Tahun 2025, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak DP3AK Provinsi Jawa Timur Provinsi.

Selain itu penyusunan SKM ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak DP3AK Provinsi Jawa Timur 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, 25 April 2025

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR**



SHINTA MAWARDIANA, S.E., M.A.

Pembina Tingkat I

NIP. 19701222 199903 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	8
IV.	ANALISIS HASIL SKM	11
4.1.	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2.	Rencana Tindak Lanjut	11
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 **UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR** 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 UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengukur, mendokumentasikan dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan fasilitas publik, mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong

penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, meningkatkan citra penyelenggara pelayanan publik, dan mendorong keberlanjutan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik.

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

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur .
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR 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 UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR 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 UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR 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 UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR 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 :

Bobot nilai rata-rata tertimbang

=

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

9

=

0,11

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

SKM

=

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Total unsur yang terisi

x

Nilai penimbang

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

SKM Unit Pelayanan x 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 UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR

Jumlah Responden yang mengisi SUKMA-e adalah Masyarakat penerima layanan pada semua unit di UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya Responden akan mengisi survei secara Online

melalui aplikasi SUKMA-e, setelah mendapatkan pelayanan pada UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR 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 II (April - Juni) tahun 2025 jumlah responden yang mengisi SUKMA-e sebanyak 3.035 Orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR yang mengisi SUKMA – e pada Triwulan ke II (April - Juni) tahun 2025 sebanyak 2.263 orang dengan rincian pada setiap unit layanan :

Tabel 3.1. Jumlah Responden SKM

Tahun	Unit Layanan	JUMLAH	PERSENTASE
2024	UPT PPA	916	16,36
2025	UPT PPA	3.035	28,46
	TOTAL	3.951	34,37

Sumber : SUKMA – e

Dari tabel diatas terlihat bahwa Masyarakat yang mendapatkan layanan pada UPT PPA yang mengisi SUKMA – e pada tahun 2025 sebanyak 3.035 responden atau 28,46 % terlihat adanya peningkatan sebanyak 2.119 responden atau 12,1 % dibandingkan tahun 2024.

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

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

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur pada Setiap Unit

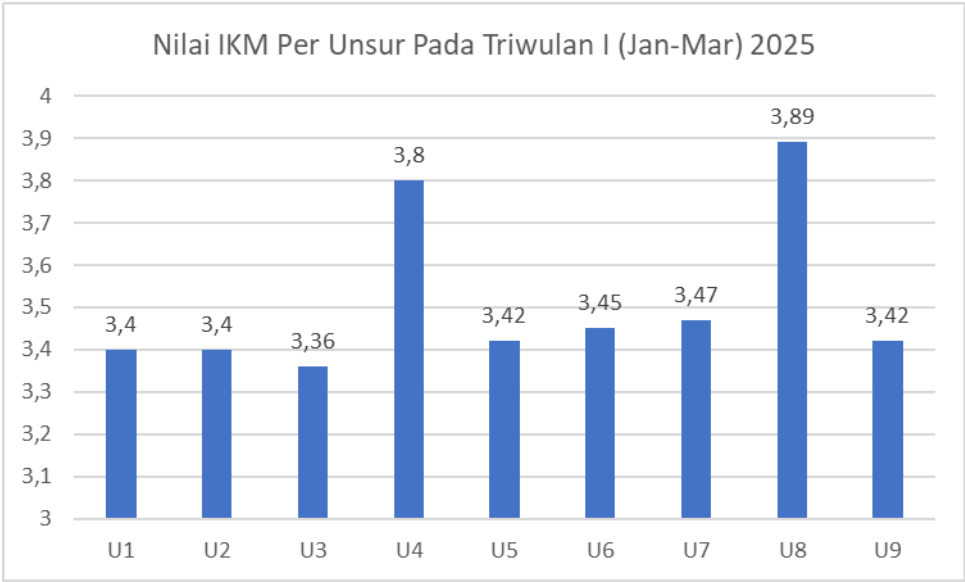
Tahun		Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
2024	UPT PPA	3,37	3,35	3,29	3,72	3,35	3,38	3,41	3,88	3,36	3,42
2025	UPT PPA	3.4	3.4	3,36	3,8	3,42	3,45	3,47	3,89	3,42	3,48
	IKM per unsur	3.4	3.4	3,36	3,8	3,42	3,45	3,47	3,89	3,42	3,48
	Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B	B
	IKM Unit Layanan	86,91 (B atau Baik)									

Tabel 3.2 merinci nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan (U1 hingga U9)

pada masing-masing bidang layanan. Unsur-unsur ini mencerminkan aspek-aspek spesifik dari layanan yang dinilai oleh masyarakat. Dari tabel diatas terlihat bahwa dari tahun 2024 ke tahun 2025 semua unsur mengalami kenaikan, Untuk unsur yang mengalami kenaikan paling banyak adalah unsur u3 (Waktu penyelesaian) dan yang mengalami kenaikan paling sedikit adalah unsur u8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)

Secara umum, Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan hasil yang Baik (nilai 86,91). Biaya/ Tarif dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dua area kuat yang patut dipertahankan. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi diharapkan agar bisa menaikkan setiap unsur yang belum mencapai predikat A dengan cara tidak cepat puas dan selalu memperbaiki, meningkatkan, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Laporan ini menyajikan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Triwulan II (April-Juni) Tahun 2025, yang telah terhitung secara otomatis menggunakan aplikasi SUKMa-e. Data IKM ini merupakan cerminan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan, diukur melalui berbagai unsur pelayanan dan dikelompokkan berdasarkan unit layanan.

Secara keseluruhan, kinerja layanan publik pada Triwulan II Tahun 2025 mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,91. Angka ini menempatkan unit layanan dalam kategori "B atau Baik". Pencapaian ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan yang

mereka terima. Hal ini merupakan indikator positif atas upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Namun, ruang untuk perbaikan menuju kategori "Sangat Baik" tetap terbuka, terutama dengan memahami lebih dalam area-area spesifik yang membutuhkan perhatian.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih detail, berikut adalah analisis IKM per unsur pelayanan secara umum:

- ❖ U1 (Persyaratan Pelayanan): 3,4 (Baik). Persyaratan layanan dianggap cukup jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, meminimalkan kebingungan di awal proses.
- ❖ U2 (Sistem Mekanisme dan Prosedur): 3,4 (Baik). Alur pelayanan yang terstruktur dan mudah diikuti berkontribusi pada efisiensi proses.
- ❖ U3 (Waktu Penyelesaian Layanan): 3,36 (Baik). Ini adalah unsur dengan nilai terendah, mengindikasikan bahwa waktu tunggu atau durasi penyelesaian layanan masih menjadi tantangan dan perlu dievaluasi untuk potensi percepatan.
- ❖ U4 (Biaya/Tarif Layanan): 3,8 (Sangat Baik). Biaya layanan dinilai sangat wajar dan transparan, menjadi salah satu keunggulan utama pelayanan.
- ❖ U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan): 3,42 (Baik). Ragam dan spesifikasi layanan dianggap relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- ❖ U6 (Kompetensi Pelaksana Layanan): 3,45 (Baik). Petugas layanan dinilai memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai.
- ❖ U7 (Perilaku Pelaksana Layanan): 3,47 (Baik). Sikap dan keramahan petugas yang baik berkontribusi positif pada pengalaman masyarakat.
- ❖ U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): 3,89 (Sangat Baik). Ini adalah unsur dengan nilai tertinggi, menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan dan masukan berfungsi sangat efektif dan responsif.
- ❖ U9 (Sarana dan Prasarana): 3,42 (Baik). Meskipun masih dalam kategori baik, nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung layanan memiliki ruang untuk peningkatan lebih lanjut.

Dari analisis ini, terlihat jelas bahwa Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) serta Biaya/Tarif Layanan (U4) menjadi kekuatan utama dengan kategori Sangat Baik. Sebaliknya untuk menaikkan setiap unsur yang belum mencapai predikat A dengan cara tidak cepat puas dan selalu memperbaiki, meningkatkan, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

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 3,36.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dan unsur biaya tarif yang mendapatkan nilai 3,8.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik yang masuk melalui platform SUKMA-e hingga akhir Triwulan I tahun 2025, tercatat bahwa **belum ada saran dan masukan** yang disampaikan oleh masyarakat. Temuan ini dapat diinterpretasikan mengindikasikan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan layanan yang telah diberikan oleh UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur dalam periode ini, sehingga tidak ada isu spesifik yang mendorong mereka untuk memberikan umpan balik melalui SUKMA-e.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur akan terus melakukan analisis mendalam terkait hasil SKM secara keseluruhan, Meskipun belum ada saran dan kritik yang masuk melalui SUKMA-e pada triwulan ini, UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur tetap berkomitmen untuk membuka diri terhadap setiap masukan konstruktif dari masyarakat demi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Upaya sosialisasi dan evaluasi terhadap efektivitas SUKMA-e juga akan terus dilakukan agar platform ini dapat menjadi saluran komunikasi yang efektif antara UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur dan masyarakat.

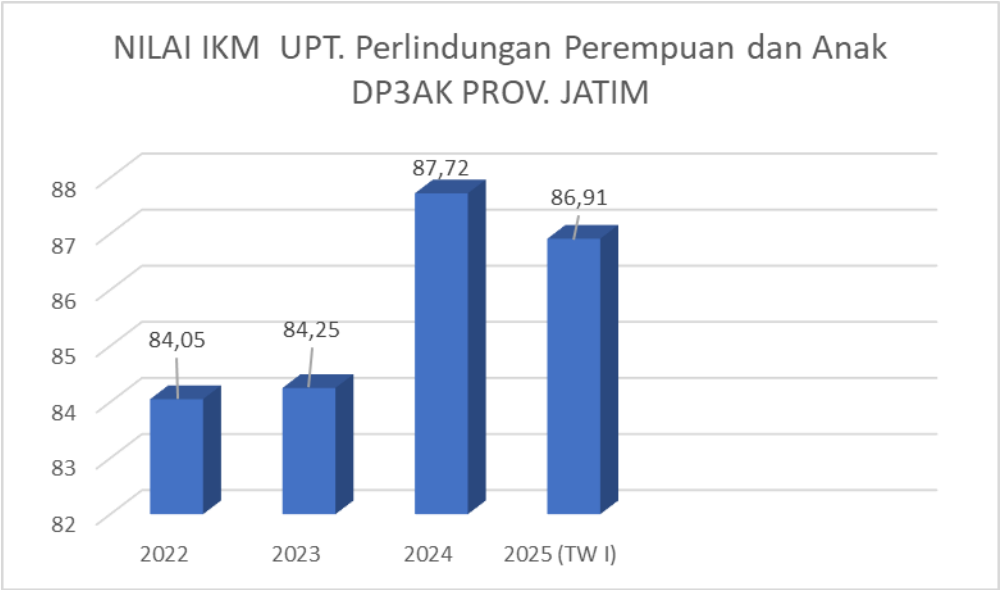
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi Standar Pelayanan			√		UPT PPA
2	Sarana dan Prasarana	Evaluasi Sarana dan Prasarana pada ruang rapat dan jaringan			√		UPT PPA

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 UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik di atas menyajikan gambaran komprehensif mengenai Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR

Provinsi Jawa Timur dari tahun 2022 hingga Triwulan II (April-Juni) 2025. Secara umum, data ini mencerminkan fluktuasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR, dengan puncak kepuasan tertinggi dicapai pada tahun 2024.

❖ Tahun 2022: Pondasi Awal dengan IKM 84,05

Pada tahun 2022, UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur mencatatkan nilai IKM sebesar 84,05. Angka ini menempatkan layanan pada kategori "Baik", menunjukkan bahwa dasar kepuasan masyarakat sudah cukup solid sejak awal periode pengukuran. Nilai ini menjadi titik pijak bagi evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di tahun-tahun berikutnya.

❖ Tahun 2023: Peningkatan Tipis Menuju 84,25

Mengalami sedikit peningkatan, nilai IKM pada tahun 2023 naik menjadi 84,25. Kenaikan sebesar 0,20 poin ini, meskipun tidak signifikan, mengindikasikan adanya upaya berkelanjutan dalam mempertahankan dan sedikit meningkatkan kualitas pelayanan. Stabilitas ini menunjukkan komitmen UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR untuk terus memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat.

❖ Tahun 2024: Puncak Kepuasan dengan IKM 87,72

Tahun 2024 menjadi periode yang menonjol dengan pencapaian nilai IKM tertinggi selama kurun waktu pengukuran, yaitu 87,72. Kenaikan drastis lebih dari 3 poin dari tahun sebelumnya menempatkan IKM pada kategori "Sangat Baik". Peningkatan substansial ini kemungkinan besar didorong oleh berbagai inovasi, perbaikan sistem, peningkatan kompetensi SDM, atau optimalisasi sarana prasarana yang dilakukan secara intensif pada tahun tersebut. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa inisiatif yang diambil pada tahun 2024 sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan publik.

❖ Tahun 2025 (Triwulan I): Penurunan Moderat Menuju 86,91

Memasuki tahun 2025, nilai IKM pada Triwulan I (Januari-Maret) sedikit mengalami penurunan menjadi 86,91. Meskipun terjadi penurunan dari puncak tahun 2024, nilai ini masih tergolong "Sangat Baik" dan tetap lebih tinggi dibandingkan tahun 2022 dan 2023. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh

faktor-faktor musiman, perubahan dinamika kebutuhan masyarakat, atau adanya adaptasi terhadap kebijakan baru yang perlu waktu untuk disosialisasikan dan diserap sepenuhnya oleh masyarakat.

❖ Tahun 2025 (Triwulan II): Stabilitas di Angka 86,67

Pada Triwulan II (April-Juni) 2025, nilai IKM menunjukkan stabilitas relatif dengan angka 86,67. Penurunan tipis sebesar 0,24 poin dari Triwulan I menunjukkan bahwa IKM cenderung stabil setelah sedikit fluktuasi di awal tahun. Meskipun tidak setinggi puncak tahun 2024, nilai 87,72 ini masih mempertahankan posisi kategori "Sangat Baik" dan merupakan pencapaian yang positif. Stabilitas ini mengindikasikan bahwa meskipun ada sedikit penurunan dari rekor tertinggi, kualitas pelayanan UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR masih tetap terjaga pada level yang memuaskan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, perjalanan IKM UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur dari tahun 2022 hingga Triwulan II 2025 menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dengan puncak di tahun 2024, diikuti oleh stabilisasi pada level yang tinggi di tahun 2025. Peningkatan drastis pada tahun 2024 menjadi bukti keberhasilan program-program peningkatan layanan. Penurunan moderat pada tahun 2025 perlu menjadi perhatian untuk analisis lebih lanjut guna mengidentifikasi faktor penyebab dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap optimal, atau bahkan berupaya kembali mencapai rekor tertinggi yang pernah dicapai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur Tahun 2025 Triwulan I menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM **3,48** atau konversi SKM **86,91 %**.
2. Hasil pengolahan Standar Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa :

Unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survey adalah :

- U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,89)
- U4 : Biaya/Tarif (3,8)

5.2 Saran

Meskipun secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak UPT. PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR Provinsi Jawa Timur Triwulan II Tahun 2025 telah mencapai kategori BAIK dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,48 (konversi 86,91%), dan menunjukkan kekuatan pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) serta Biaya/Tarif (U4), terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk mencapai kualitas layanan yang lebih optimal dan berkelanjutan. Oleh karena itu, disarankan beberapa hal berikut:

1. Mengidentifikasi dan Meningkatkan Unsur dengan Nilai Terendah:
 - ❖ Meskipun tidak disebutkan secara eksplisit dalam kesimpulan ini, berdasarkan data IKM per unsur sebelumnya (misalnya, U3 Waktu Penyelesaian Layanan dan U9 Sarana dan Prasarana), perlu dilakukan analisis mendalam terhadap unsur-unsur dengan nilai di bawah rata-rata atau yang paling rendah.

- ❖ Tindakan: Lakukan survei lebih lanjut atau focus group discussion (FGD) untuk memahami akar masalah di balik nilai rendah tersebut. Kembangkan program perbaikan spesifik, misalnya optimalisasi alur kerja untuk mempercepat waktu layanan, atau alokasi anggaran untuk pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana.

2. Mempertahankan dan Mengoptimalkan Kekuatan Layanan:

- ❖ Unsur U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) dengan nilai 3,89 dan U4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,8 adalah kekuatan utama.
- ❖ Tindakan: Terus pertahankan standar tinggi dalam penanganan pengaduan dengan memastikan respons cepat, transparan, dan solusi yang memuaskan. Promosikan keunggulan ini kepada masyarakat sebagai bentuk komitmen layanan. Pastikan kebijakan biaya/tarif tetap transparan, terjangkau, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

3. Mendorong Inovasi Berkelanjutan:

- ❖ Mengingat bahwa nilai IKM tertinggi pernah mencapai 87,72 pada tahun 2024, ada potensi untuk kembali mencapai atau melampaui capaian tersebut.
- ❖ Tindakan: UPT. Perlindungan Perempuan Dan Anak DP3AK Provinsi Jawa Timur perlu terus mendorong inovasi dalam pelayanan. Ini bisa berupa adopsi teknologi baru untuk efisiensi, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, atau pengembangan program-program layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dinamis masyarakat.

4. Melakukan Evaluasi Berkala dan Tindak Lanjut:

- ❖ Hasil survei IKM adalah alat diagnostik. Penting untuk tidak hanya mengukur, tetapi juga menindaklanjuti.
- ❖ Tindakan: Lakukan evaluasi secara berkala (misalnya, setiap triwulan) untuk memantau dampak dari perbaikan yang telah dilakukan. Bentuk tim khusus untuk memantau implementasi saran-saran ini dan memastikan tercapainya target peningkatan kepuasan masyarakat.

5. Meningkatkan Komunikasi dan Transparansi:

- ❖ Komunikasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman dan ekspektasi masyarakat terhadap layanan.
- ❖ Tindakan: Perkuat saluran komunikasi dua arah dengan masyarakat, tidak hanya untuk pengaduan tetapi juga untuk sosialisasi layanan, prosedur baru,

dan hasil survei kepuasan. Transparansi dalam setiap proses dapat membangun kepercayaan publik yang lebih kuat.

Dengan menerapkan saran-saran ini secara sistematis dan berkelanjutan, UPT. Perlindungan Perempuan dan Anak DP3AK Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya, tidak hanya mempertahankan kategori "BAIK" tetapi juga berupaya mencapai predikat "Sangat Baik" secara konsisten di masa mendatang.

Surabaya, Juli 2025

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
DP3AK PROVINSI JAWA TIMUR PROVINSI
JAWA TIMUR**



SHINTA MAWARDIANA, S.E., M.A.

Pembina Tingkat I

NIP. 19701222 199903 2 002