

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II TAHUN 2025**



**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
KABUPATEN SUKOHARJO  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL.....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	8
2.1 Analisis Responden .....	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.4 Tren Nilai SKM .....	13
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....	15
BAB IV KESIMPULAN .....	18
LAMPIRAN .....	19
1. Kuesioner .....	19
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) .....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data .....	5
Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden .....	7
Tabel 2.1 Analisis Responden .....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	9
Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut .....	11
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) .....	15
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut .....	16

# **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 PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK 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:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data**

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA	online
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	online
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	online

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.
- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama SEMESTER II TAHUN 2025 (2025). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 4 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM**

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	01 Jul 2025 - 11 Jul 2025	11
2	Pengumpulan Data	11 Jul 2025 - 30 Nov 2025	143
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Nov 2025 - 30 Nov 2025	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Nov 2025 - 30 Nov 2025	1

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Sampel Minimum</b>
1	Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA	15	14
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	50	44
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	15	14
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>72</b>

## BAB II ANALISIS DATA SKM

### 2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 92 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.1 Analisis Responden**

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	13	14.13%
		Perempuan	79	85.87%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	2	2.17%
		SMP/Sederajat	4	4.35%
		SMA/Sederajat	19	20.65%
		D1/D2/D3	33	35.87%
		D4/S1	30	32.61%
		S2	4	4.35%
		S3	0	0%
		3.	Pekerjaan	ASN
TNI	0			0%
POLRI	0			0%
Swasta	32			34.78%
Wirausaha	3			3.26%
Ibu Rumah Tangga	10			10.87%
Pelajar/Mahasiswa	8			8.7%
Petani/Nelayan	1			1.09%
Pekerja Lepas/Freelance	0			0%
Pensiunan	1			1.09%
Lainnya	5			5.43%
Perangkat Desa	0			0%
4.	Kategori Pengguna Layanan			Non Disabilitas
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

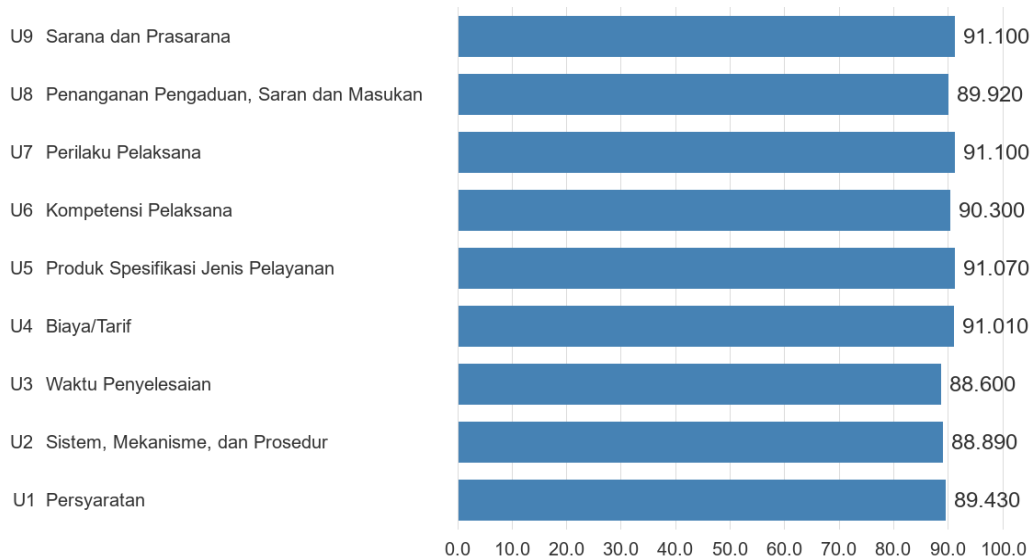
## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

**Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan**

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA	23	91.30	92.39	92.39	94.57	92.39	92.39	95.65	93.48	93.48	93.17
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	52	89.42	87.50	86.54	87.50	88.46	89.42	88.46	87.02	89.42	88.22
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	17	86.76	88.24	89.71	97.06	97.06	89.71	92.65	94.12	92.65	92.00
Rerata IKM Per Unsur			89.43	88.89	88.60	91.01	91.07	90.30	91.10	89.92	91.10	90.16
IKM Unit Layanan			90.16									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									

Grafik Nilai IKM Agregat per Unsur



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- Terima kasih.semoga dengan adanya PUSPAGA CEMARA bs membantu memperjuangkan hak perempuan dan anak dan tetap amanah
- Lebih banyak sosialisasi mengenai PUSPAGA ke masyarakat agar masyarakat awam mengetahui adanya lembaga yang sangat bermanfaat untuk mereka yang membutuhkan.
- Mohon diadakan kegiatan webinar
- Layanan cepat dan mudah
- Sudah baik, hingga saya bisa konseling berkali kali ketika saya membutuhkan
- Sudah baik, anak saya dirujuk ke psikolog dan mendapat saran yang tepat
- Pelayanan sudah sangat baik
- Masa ed alkon jgn terlalu dekat dg th berjalan, bmhp dicukupi
- Lebih do tingkatkan lgi
- Sudah baik mohon utk lebih di tingkatkan lg
- lanjutkan untuk pelayanannya

- Alkon ed nya klo drop kok terlalu cepat ed nya,jd banyak alkon yg mubajir karena udah ed
- Layanan distribusi alkon ke faskes sudah bagus, Perlu dipertahankan respon cepat dan selalu membatu ketika faskes ada yang belum paham
- Bahan habis pakai minta dialokasikan jg, lidokain kl bs ed nya jgn terlalu dekat, update skill utk petugas kb di puskesmas
- Terimakasih atas layanan yang sudah diberikan, sangat memuaskan, bahkan pembiayaan dan layanan tanpa biaya
- Terimakasih telah memberikan layanan, saya mendukung apabila diadakan sosialisasi di beberapa wilayah agar masyarakat lebih mengetahui peran dinas PPKBP3A Sukoharjo
- Perlu diadakan workshop atau sosialisasi guna menekan tindak kekerasan pada anak ataupun perempuan
- dipermudah dan lebih dipercepat lgi klo ada kasus,tp untuk saat ini sudah bagus dan memuaskan,semoga success

Atas dasar temuan tersebut, DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

**Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut**

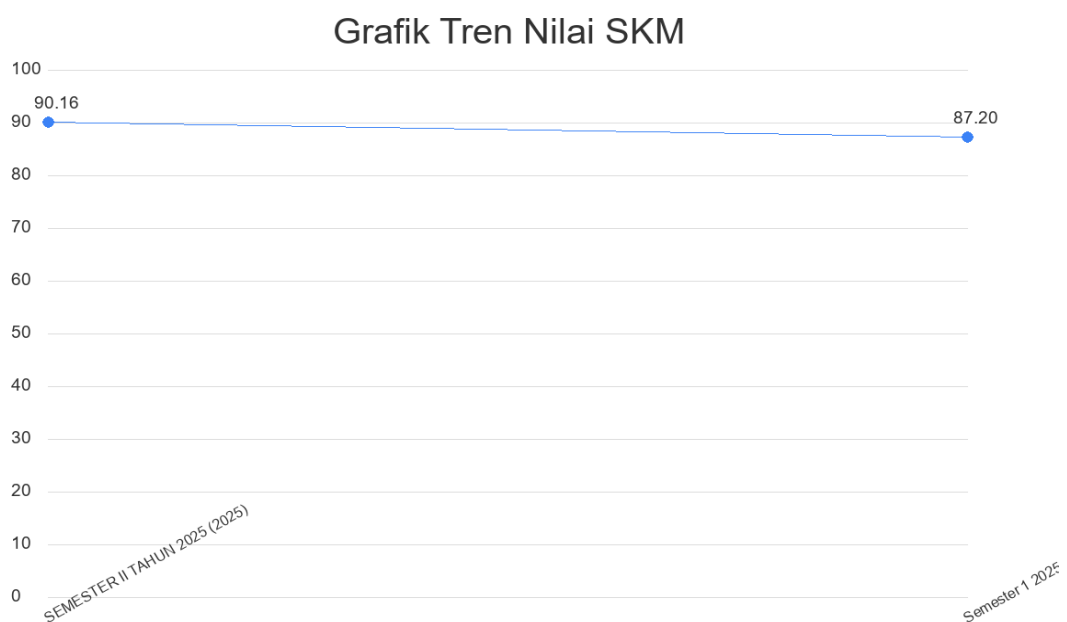
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Jadwal pengiriman akan ditinjau ulang berdasarkan kebutuhan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan	Bulan Januari-Februari Tahun 2026	Tim Kerja Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Adanya wadah/layanan konsultasi untuk aduan, saran dan masukan, sehingga lebih mudah diakses dan segera dapat ditangani	Bulan Februari Tahun 2026	Tim Kerja Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1

3	Biaya/Tarif	Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang rincian biaya/tarif layanan distribusi alat dan obat kontrasepsi, bahwa tanpa ada biaya atau gratis	Bulan Februari Tahun 2026	Tim Kerja Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1
4	Persyaratan	Sosialisasi dan penyebarluasan informasi persyaratan layanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan jelas dan mudah dipahami, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Bulan Februari Tahun 2026	Tim Kerja Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak
5	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang prosedur/alur layanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Bulan Januari Tahun 2026	Tim Kerja Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak
6	Waktu Penyelesaian	Melakukan review tentang waktu penyelesaian layanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak yang diberikan	Bulan Januari Tahun 2026	Tim Kerja Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak
7	Persyaratan	Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang persyaratan layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA), baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Bulan Februari Tahun 2026	Tim Kerja Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA

8	Waktu Penyelesaian	Penyebarluasan informasi tentang layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang tepat waktu, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Bulan Januari Tahun 2026	Tim Kerja Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA
9	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penyebarluasan informasi tentang prosedur/alur layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang mudah dipahami dan dilakukan, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Bulan Januari-Maret Tahun 2026	Tim Kerja Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA

#### 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



**Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM**

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

**BAB III**  
**HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**


Data laporan dari periode sebelumnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,280
2.	Kelengkapan sarana dan prasarana	3,400
3.	Waktu penyelesaian	3,400

**Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut**

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pelatihan Manajemen Kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan penanganan kekerasan bnagi petugas layanan (29-30 September 2025)</li> <li>• Forum Koordinasi Lintas Sektor (8 Agustus 2025)</li> <li>• Pelatihan dan Intervensi Stimulasi Deteksi Tumbang Anak (30 Oktober 2025)</li> </ul>	
2	Kelengkapan sarana dan prasarana	Pelatihan Manajemen Kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan penanganan kekerasan bnagi petugas layanan (29-30 September 2025)</li> <li>• Forum Koordinasi Lintas Sektor (8 Agustus 2025)</li> <li>• Pelatihan dan Intervensi Stimulasi Deteksi Tumbang Anak (30 Oktober 2025)</li> </ul>	

3	Waktu penyelesaian	Pelatihan Manajemen Kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak	Sudah	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pelatihan penanganan kekerasan bnagi petugas layanan (29-30 September 2025)</li><li>• Forum Koordinasi Lintas Sektor (8 Agustus 2025)</li><li>• Pelatihan dan Intervensi Stimulasi Deteksi Tumbang Anak (30 Oktober 2025)</li></ul>	
---	--------------------	---	-------	---	---

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Juli s.d. November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 92 orang mengisi SKM pada DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK. Dari beberapa layanan yang ada, Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1 menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah responden yang mengisi survei yaitu 52 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90.16. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan.
- Tidak ada data Rencana Tindak Lanjut dari periode sebelumnya yang dapat dianalisis.

Sukoharjo, 30 November 2025

Plt Kepala Dinas Pengendalian Penduduk,  
Keluarga Berencana dan Pemberdayaan  
Perempuan dan Perlindungan Anak



Sumini, SE, MM  
Pembina Tk I  
NIP. 19681921 199403 2 010

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN  
DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK**

<b>A. IDENTITAS RESPONDEN</b>			
<b>Jenis Layanan:</b>			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan: <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/Sederajat <input type="checkbox"/> SMP/Sederajat <input type="checkbox"/> SMA/Sederajat <input type="checkbox"/> D1/D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		Usia: <input type="checkbox"/> < 17 tahun <input type="checkbox"/> 17-25 tahun <input type="checkbox"/> 26-34 tahun <input type="checkbox"/> 35-44 tahun <input type="checkbox"/> 45-54 tahun <input type="checkbox"/> 55-65 tahun <input type="checkbox"/> >65 tahun	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> ASN <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Petani/Nelayan <input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance	<input type="checkbox"/> Pensiunan <input type="checkbox"/> Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
<input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik <input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual		<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental <input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik	

<b>A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN</b>	
<p>1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>7. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	<p>9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>
<p>5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sangat tidak setuju</li> <li>Tidak setuju</li> <li>Setuju</li> <li>Sangat setuju</li> </ol>	

<p>Kritik dan Saran:</p>          
--

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)





