

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026**

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.....	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)	20

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).....	13
Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut.....	14

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 TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 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 Jan 2026 - 10 Feb 2026	41
2	Pengumpulan Data	11 Jan 2026 - 31 Mar 2026	80
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	26 Mar 2026 - 28 Mar 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Mar 2026 - 31 Mar 2026	3

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

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA	10	10
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	52	48
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	30	28
Total		92	86

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	11	11.96%
		Perempuan	81	88.04%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	9	9.78%
		SMA/Sederajat	23	25%
		D1/D2/D3	28	30.43%
		D4/S1	27	29.35%
		S2	5	5.43%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	ASN	28	30.43%
		TNI	1	1.09%
		POLRI	0	0%
		Swasta	21	22.83%
		Wirausaha	2	2.17%
		Ibu Rumah Tangga	10	10.87%
		Pelajar/Mahasiswa	7	7.61%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	23	25%
	Perangkat Desa	0	0%	
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	91	98.91%
		Disabilitas	1	1.09%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	1	1.09%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

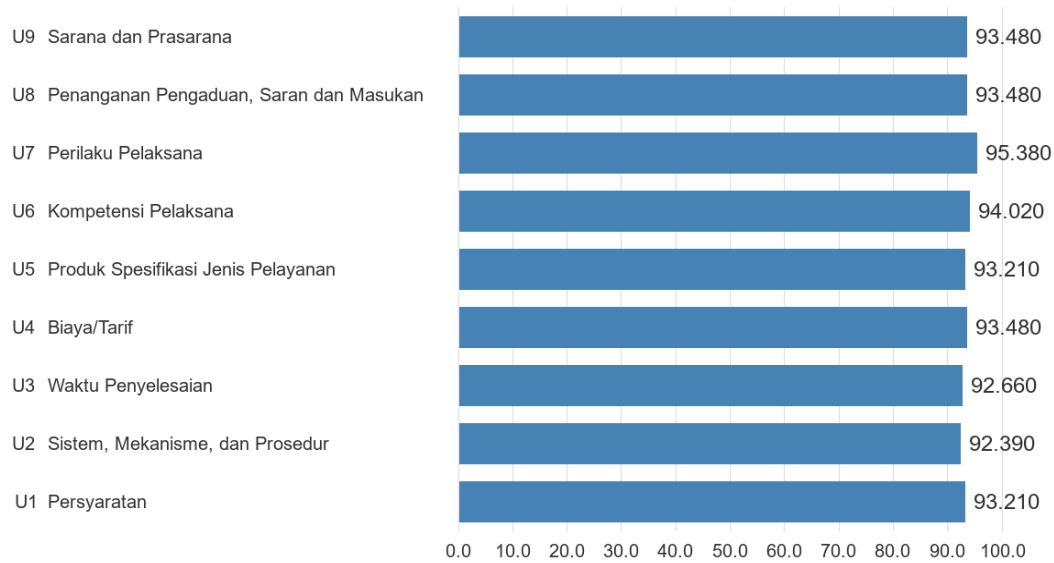
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	9	97.22	94.44	88.89	94.44	94.44	94.44	97.22	97.22	94.44	94.81
2	Pelayanan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan 1	52	88.46	87.50	89.42	89.42	88.94	90.38	92.31	88.94	89.42	89.47
3	Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	31	100.00	100.00	99.19	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.92
Rerata IKM Per Unsur			93.21	92.39	92.66	93.48	93.21	94.02	95.38	93.48	93.48	93.51
IKM Unit Layanan			93.51									
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: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.

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

- sangat puas dengan pelayanannya
- Mantab, ada evaluasi apa yang di bahas sebelumnya
- Sudah baik konselornya pun ramah, tidak ada kalimat menghakimi saat konseling. Pertahankan dan tingkatkan lagi. Terima kasih Puspaga Sukoharjo.
- Pelayanan distrubusi alokon ke faskes sdh baik jg memuaskan,
- Sejauh ini pelayanan atas distribusi alkon sudah baik, smoga tetap dipertahankan agar kedepannya menjadi yg terbaik
- Pelayanan bagus
- semoga untuk kedepannya kb mow dan mop bisa tersedia dibanyak rs
- Sudah cukup.. Fasilitas memadai, ramah, dan cepat
- TOP banget
- PELayanan sudah bagus dan perlu dipertahankan
- PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN

- pelayannyannya ternyata cepat dan ramah

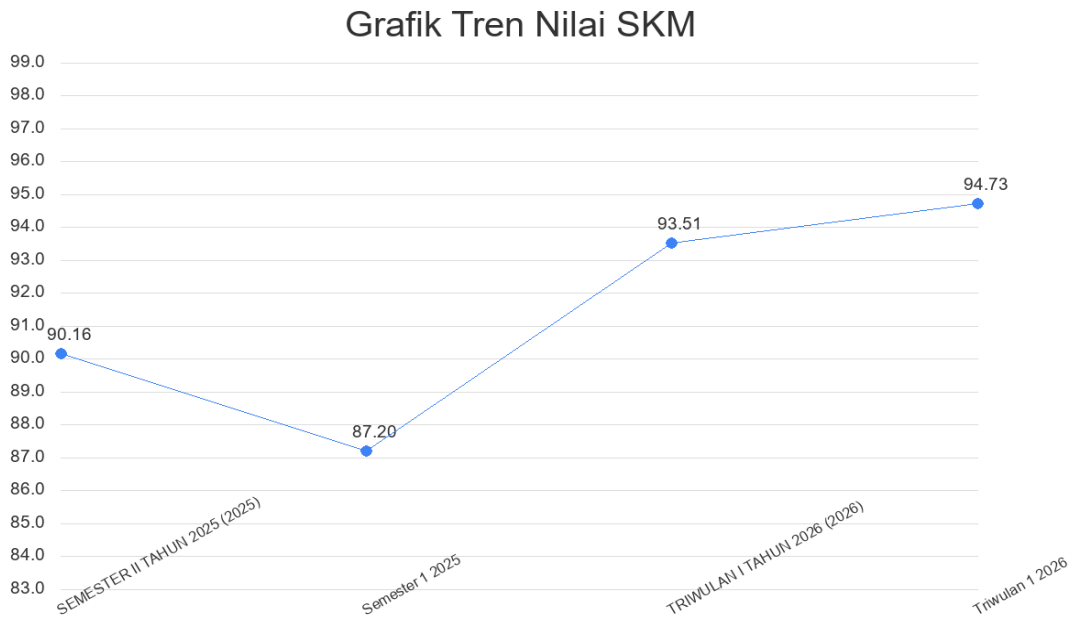
Atas dasar temuan tersebut, DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan 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	Penyebarluasan informasi tentang layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang tepat waktu, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Bulan April Tahun 2026	Tim Kerja Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) CEMARA
2	Waktu Penyelesaian	Jadwal pengiriman akan ditinjau ulang berdasarkan kebutuhan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan	Bulan April Tahun 2026	Tim Kerja Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan
3	Persyaratan	Sosialisasi dan publikasi persyaratan pelayanan Pusat Pelayanan Keluarga (PUSPAGA)	Bulan April 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 peningkatan yang positif. 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


Hasil survei kepuasan masyarakat oleh DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK periode SEMESTER II TAHUN 2025 (2025) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:


Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	89.43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.89
3	Waktu Penyelesaian	88.60
4	Biaya/Tarif	91.01
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.07
6	Kompetensi Pelaksana	90.30
7	Perilaku Pelaksana	91.10
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.92
9	Sarana dan Prasarana	91.10

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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	Waktu Penyelesaian	Jadwal pengiriman akan ditinjau ulang berdasarkan kebutuhan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan	Sudah	Deskripsi: Peninjauan ulang jadwal pengiriman berdasarkan lokus wilayah yang searah dan berdekatan Hambatan: -	
2	Persyaratan	Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang persyaratan layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA), baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	Sudah	Deskripsi: Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang persyaratan layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA), baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan Hambatan: -	<p>Formulir Pendaftaran Pelayanan Puspaga Kab Sukoharjo</p> <p>👋 Selamat Datang di Puspaga Cemara Kabupaten Sukoharjo</p> <p>Pusat Pembelajaran Keluarga merupakan layanan konseling, layanan konsultasi bagi anak, orang tua, wali, calon orang tua, orang yang bertanggung jawab terhadap pengasuhan anak.</p> <p>Puspaga memiliki tujuan meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tanggung jawab & melindungi keluarga sehingga tercipta keluarga yang cerdas, berkualitas, mandiri dan berencana</p> <p>Puspaga Cemara Kabupaten Sukoharjo, bertempat di Lantai 3 Gedung Menara Wijaya Kabupaten Sukoharjo.</p> <p>Jadwal layanan * hari Senin-Kamis pukul 08.00-15.00 WIB * hari Jumat pukul 08.00-11.00 WIB dengan nomor whatsapp 0813 2385 5757</p> <p>PUSPAGA GRATIS LOOO!!!</p> <p>Mohon untuk klien yang ingin konseling / konsultasi mengisi link di bawah ini. Terima</p>

3	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	Sudah	Penyebarluasan informasi tentang prosedur/alur layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang mudah dipahami dan dilakukan, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan	 <p>The image is a promotional poster for PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) in Sukoharjo. It features a blue background with a yellow brushstroke graphic. The text includes the PUSPAGA logo, the WhatsApp contact number 0813 2385 5757, and service hours: Monday-Thursday 08.00-15.00 WIB and Friday 08.00-11.00 WIB. At the bottom, it says 'Gratis! Let's GO! Gratis!'.</p>
---	---------------------------------	---	-------	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari s.d. Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. 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.
2. 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 93.51. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Persyaratan.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 0% (0 dari 9 rencana).
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - Jadwal pengiriman akan ditinjau ulang berdasarkan kebutuhan Distribusi Alat dan Obat Kontrasepsi (ALOKON) ke Fasilitas Kesehatan, tanpa keterangan hambatan
 - Adanya wadah/layanan konsultasi untuk aduan, saran dan masukan, sehingga lebih mudah diakses dan segera dapat ditangani, tanpa keterangan hambatan
 - Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang rincian biaya/tarif layanan distribusi alat dan obat kontrasepsi, bahwa tanpa ada biaya atau gratis, tanpa keterangan hambatan
 - 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, tanpa keterangan hambatan

- Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang prosedur/alur layanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan, tanpa keterangan hambatan
- Melakukan review tentang waktu penyelesaian layanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak yang diberikan, tanpa keterangan hambatan
- Sosialisasi dan penyebarluasan informasi tentang persyaratan layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA), baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan, tanpa keterangan hambatan
- Penyebarluasan informasi tentang layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang tepat waktu, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan, tanpa keterangan hambatan
- Penyebarluasan informasi tentang prosedur/alur layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang mudah dipahami dan dilakukan, baik secara langsung, media sosial maupun pertemuan, tanpa keterangan hambatan.

Sukoharjo, April 2026

Kepala Dinas PPKB dan P3A



SUMINI, SE, MM

NIP. 19681021 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**

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
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	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

