

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KATINGAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Manfaat.....	3
<b>BAB II</b> .....	4
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	4
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	8
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	8
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
<b>BAB IV</b> .....	10
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
<b>BAB V</b> .....	13
<b>KESIMPULAN</b> .....	13
<b>LAMPIRAN</b> .....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	16
3. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM.....	17
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM periode Sebelumnya.....	21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan

masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei juga akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut:

- a) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
- e) Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan

yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

#### **1.4 Manfaat**

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- d) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri yang dikoordinir oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode online dimana pengguna layanan akan mengisi kuesioner elektronik yang linknya disebarakan melalui media sosial Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan ataupun melalui *WhatsApp* pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan, yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. **Waktu Penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan Prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan melalui link google drive yang

terkoneksi dengan operator penghimpun data pengisian kuesioner. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2025	150
3.	Pengolahan Data	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan	November 2025	15

#### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan dalam penentuan berdasarkan besaran populasi yaitu berdasarkan asumsi jumlah pengguna layanan pada periode pelaksanaan. Asumsi jumlah pengguna layanan pada periode berjalan adalah kurang lebih 60 orang, selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat adalah 52 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 53 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

<b>NO</b>	<b>KARAKTERISTIK</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	13	24.53%
		PEREMPUAN	40	75.47%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0.00%
		SLTP	0	0.00%
		SLTA	11	20.75%
		DIII	0	0.00%
		SI	30	58.49%
		S2	1	1.89%
		Lainnya	0	0.00%
3	PEKERJAAN	PNS	30	56.60%
		PPPK	13	26.42%
		TNI/POLRI	0	0.00%
		Swasta	0	0.00%
		Wirausaha	0	0.00%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0.00%
		Freelancer	0	0.00%
		Petani/Nelayan	0	0.00%
		Ibu Rumah Tangga	4	7.55%
		Perangkat Desa	0	0.00%
		Pensiunan	0	0.00%
		Tidak Bekerja	0	0.00%
		Lainnya	5	9.43%
5	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Pelayanan KB	30	56.60%
		Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak	23	43.40%

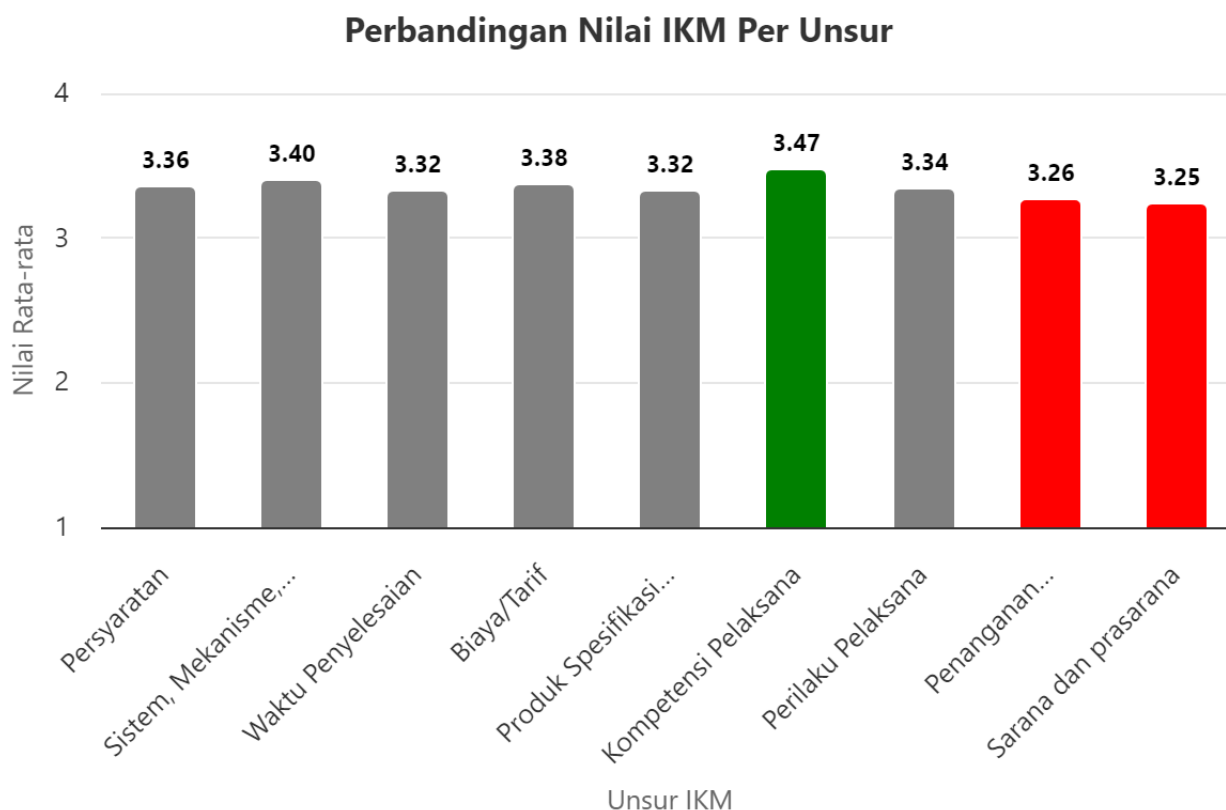
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.36	3.4	3.32	3.38	3.32	3.47	3.34	3.26	3.25
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83.53 ( Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur  
IKM per Unsur pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan Tahun 2025



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Terdapat 3 (tiga) unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Sarana Prasarana dengan nilai 3,25, unsur Penanganan dengan nilai 3,26, unsur Jangka Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,32
2. Sedangkan 6 (enam) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi pelaksana dengan nilai 3,47, unsur sistem, mekanisme dengan nilai 3,4, unsur Biaya / tarif dengan nilai 3,38, unsur Persyaratan dengan nilai 3,36, unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,34 dan unsur Produk Spesifikasi dengan nilai 3,32

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- a) Sarana dan prasarana layanan yang belum cukup memadai;
- b) Penanganan yang kurang maksimal dalam merespon penerima layanan;
- c) Waktu penyelesaian pelayanan yang lebih lama dari Standar Operasional Prosedur yang ada; dan

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang

dari 12 bulan).

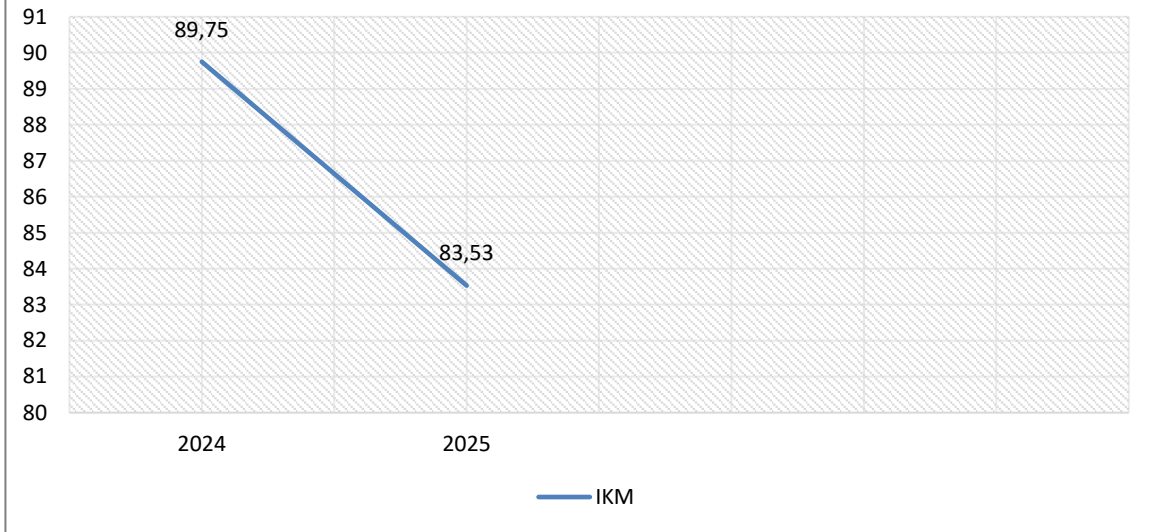
No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengevaluasi sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui atau dilengkapi</li> </ul>		√	Sekretariat, Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, UPTD PPA
2.	Penanganan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengevaluasi pemberi layanan dalam rapat staf</li> </ul>		√	Sekretariat, Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, UPTD PPA
3.	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperbaiki / memperbaharui dan mengevaluasi SOP</li> </ul>		√	Sekretariat, Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, UPTD 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



## Nilai IKM DP3AP2KB Kabupaten Katingan Tahun 2024-2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi penurunan korespondensi dari Tahun 2024 – 2025 karena kurangnya pemahaman masyarakat dalam menerapkan sistem digital melalui sistem penyelenggaraan pelayanan publik (E- SKM), pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai 19 Juni 2025 s.d 15 November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 83.53 ( Baik)
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Sarana Prasarana, unsur Penanganan, unsur Jangka Waktu Penyelesaian.
3. Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi pelaksana, unsur sistem, Mekanisme , unsur Biaya / tarif , unsur Perilaku Pelaksana dan unsur Produk Sfesifikasi.

Kasongan, 03 Nopember 2025

Kepala Dinas



**HENRI, S.Sos., M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP.19690403 198911 2 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS.....

**KABUPATEN KATINGAN**

Nama Lengkap : ..... Nomor telepon : .....  
e-mail : ..... Tahun  
Nomor Telepon : .....

#### INFORMASI RESPONDEN SURVEI

*(Centang jawaban yang sesuai)*

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D/III  S1  S2/S3

Pekerjaan :  ASN  TNI/  
POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  PELAJAR/  
MAHASISWA

PETANI/  
NELAYA  PENSUNAN  PEKERJA LEPAS/  
FREELANCER  IBU RUMAH  
TANGGA

PERANGKAT  
DESA  PENSUNAN  TIDAK BEKERJA  LAINNYA

Jenis Layanan yang diakses : ..... (sebutkan, misal : Pembuatan KTP, Perizinan, Poli Umum, dll)

#### KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)*

<p>1. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>	<p>6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak baik 1 b. Kurang baik 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4</p>
<p>2. Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan ?</p> <p>a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4</p>	<p>7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak baik 1 b. Kurang baik 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4</p>
<p>3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>	<p>8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran ?</p> <p>a. Tidak baik 1 b. Kurang baik 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4</p>
<p>4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>	<p>9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?</p> <p>a. Tidak baik 1 b. Kurang baik 2 c. Baik 3 d. Sangat baik 4</p>
<p>5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan yang ada pada Standar Pelayanan dengan pelayanan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>	

Identitas      Survey      Saran      Selesai

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Nama Lengkap

Email

Nomor Telepon

Layanan

Pilih Layanan

Umur

Pekerjaan

Pilih Pekerjaan

Jenis Kelamin

Pilih Jenis Kelamin

Pendidikan

Pilih Pendidikan

Selanjutnya

**Index Kepuasan Masyarakat**  
**Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan**  
**Perlindungan Anak Serta Pengendalian**  
**Penduduk Dan Keluarga Berencana**  
 Periode : 2025

Identitas      Survey      Saran      Selesai

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai      Tidak Sesuai      Sesuai      Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Tidak Mudah      Tidak Mudah      Mudah      Sangat Mudah

## 2. HASIL PENGOLAHAN DATA

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana  
: Pelayanan KB  
: Pelayanan Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
39	3	3	4	3	2	4	3	4	4	
40	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
47	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
Nilai J.Usur	178	180	176	179	176	184	177	173	172	
NRR (Partisipan)	3.558	3.396	3.321	3.377	3.321	3.472	3.34	3.264	3.245	
NRR (Partisipan) Kategori Per Usur	0.573	0.577	0.369	0.375	0.369	0.385	0.371	0.362	0.36	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	
									3.341	83.525

Keterangan :  
- U1 s.d. U14  
- NRR  
- IKM  
- \*)  
- NRR Per Usur  
- NRR Per Usur (lanjutan)  
- NRR tertimbang

= Usur-usur pelayanan  
= Nilai rata-rata  
= Indeks Kepuasan Masyarakat  
= Jumlah NRR IKM Tertimbang  
= Jumlah NRR Tertimbang x 25  
= Jumlah nilai per unsur dibagi  
= Jumlah kuasikawar yang terisi  
= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Pelayanan	3,38
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,4
U3	Waktu Penyelesaian	3,32
U4	Biaya/Tarif	3,38
U5	Profil, Spesifikasi, Jenis Pelayanan	3,32
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47
U7	Perilaku Pelaksana	3,34
U8	Persiapan Perangkat, Saran dan Masukan	3,25
U9	Sarana dan prasarana	3,25

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**83.53**

**MUTU PELAYANAN :**

**Baik**

Mutu Pelayanan :

**A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00  
**B (Baik)** : 79,61 - 88,30

**C (Kurang Baik)**  
**D (Sangat Baik)**

: 65,00 - 79,60  
: 25,00 - 64,99

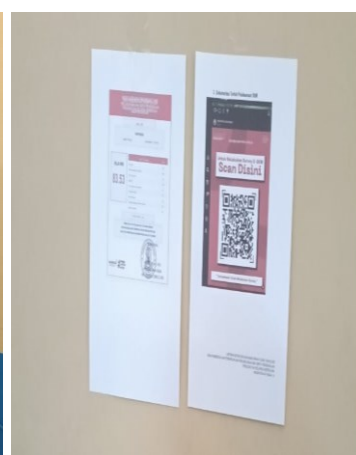
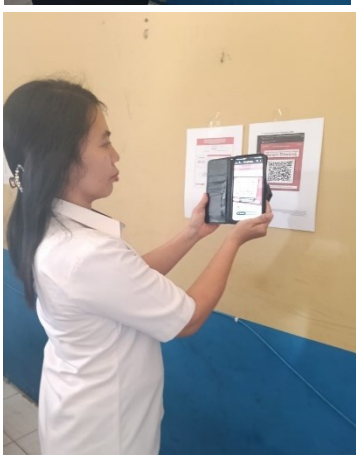
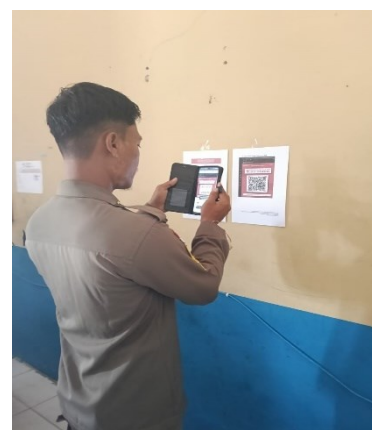
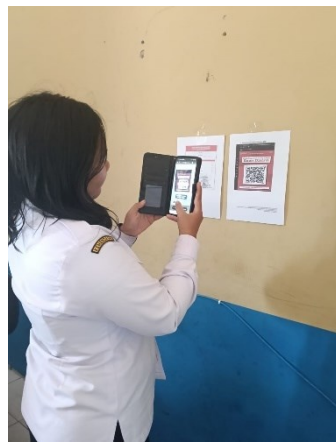
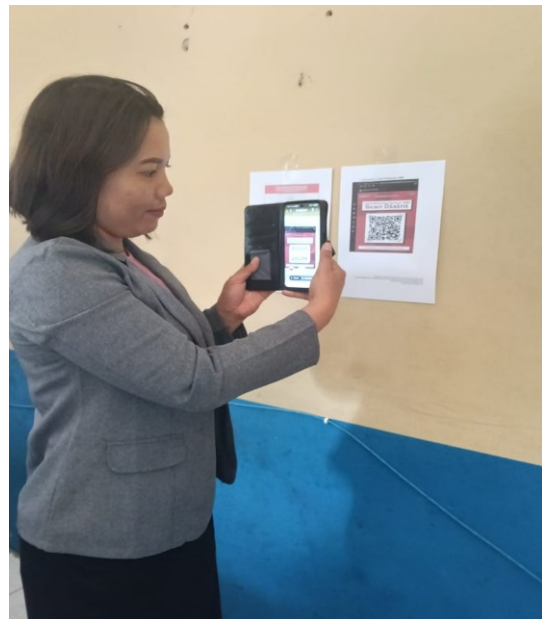
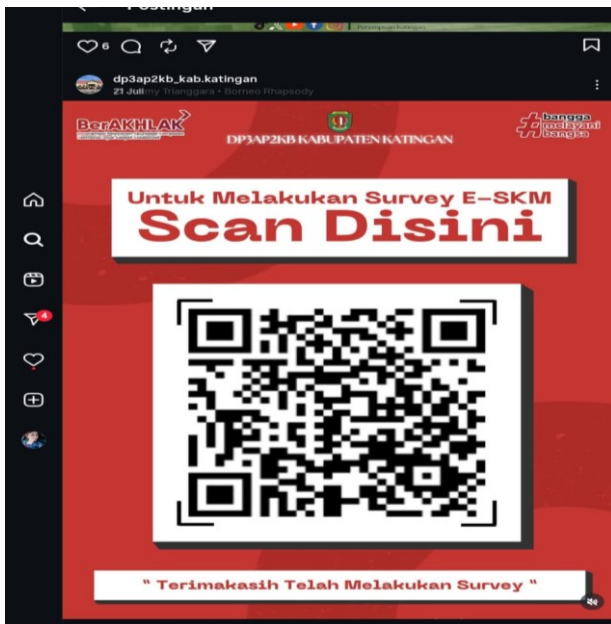
	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	16,98	0	0	16,98	33,96
Baik	377,36	543,4	611,32	560,38	677,36	475,47	584,34	628,3	611,32
Sangat Baik	322,64	236,0	285,68	339,62	305,00	424,53	300,00	254,72	254,72
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Baik	34	32	36	33	36	28	35	37	36
Sangat Baik	19	21	17	20	19	25	18	15	15
Total Responden	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000	5.000.000.000

URUTAN  
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,4
U4	Biaya/Tarif	3,38
U1	Pelayanan	3,38
U7	Perilaku Pelaksana	3,34
U3	Waktu Penyelesaian	3,32
U5	Profil, Spesifikasi, Jenis Pelayanan	3,32
U8	Persiapan Perangkat, Saran dan Masukan	3,25
U9	Sarana dan prasarana	3,25

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





Kecamatan Katingan Hilir, Kalimantan Tengah, Indonesia  
 Jl. Pa. Lampa 862, Kasongan Baru, Kec. Katingan Hilir, Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah 74413, Indonesia  
 Kecamatan Katingan Hilir, Kalimantan Tengah 74413, Indonesia  
 20/06/2025 09:43 AM GMT +07:00



Kecamatan Katingan Hilir, Kalimantan Tengah, Indonesia  
 Jl. Pa. Lampa 862, Kasongan Baru, Kec. Katingan Hilir, Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah 74413, Indonesia  
 Kecamatan Katingan Hilir, Kalimantan Tengah 74413, Indonesia  
 20/06/2025 09:30 AM GMT +07:00



**Jumat, 7 Februari 2025**  
 UPT PPA Katingan memberikan layanan pendampingan psikologis kepada korban kekerasan seksual pada proses pembuatan laporan polisi di Unit PPA Polres Katingan.

ppakatingan Sapa129: 0811 1129 129



**Rabu, 19 Maret 2025**  
 Pendampingan Anak Korban "AF" Umur 15 Tahun Pada Sidang Perkara "MAH" Dalam Rangka Mendengarkan Kesaksian Korban di Pengadilan Negeri Kasongan.

ppakatingan Sapa129: 0811 1129 129

**4. LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAAN MANDIRI  
PERIODE TAHUN SEBELUMNYA**

**LAPORAN  
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT  
TAHUN 2024**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KATINGAN  
TAHUN 2024**

## KATA PENGANTAR

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Unit Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester Tahun 2024 untuk dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ada pada Unit Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang disediakan pemangku pelayanan publik

Atas dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Organisasi Perangkat Daerah Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan Kabupaten Katingan, maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Kasongan, 03 Nopember 2025



**HENNI, S.Sos., M.Si**  
Pemula Utama Muda  
NIP.19690403 198911 2 001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat/pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,93	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62	A
3	Waktu Penyelesaian	3,62	A
4	Biaya/Tarif	<b>3,47</b>	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,53	A
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,37</b>	B
7	Perilaku Pelaksana	3,47	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,37</b>	B
9	Sarana dan Prasarana	3,90	A

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengevaluasi sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui atau dilengkapi</li> </ul>		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA
2.	Perilaku	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengevaluasi pemberi layanan dalam rapat staf</li> </ul>		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA
3.	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperbaiki / memperbaharui dan mengevaluasi SOP</li> </ul>		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA

4	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbaharui SOP dan melakukan pengecekan ataupun evaluasi.</li> </ul>		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA
---	-------------	--	--	---	---

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengevaluasi sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui atau dilengkapi)	Sudah	Ruang UPT PPA Sudah tersendiri	 	Kurangnya sarana dan prasana yang belum memadai dan terkendala anggaran. UPT PPA tidak memiliki aset sendiri, dan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat perlu waktu / penjangkauan
2	Mengevaluasi pemberi layanan dalam rapat staf	Sudah	Kegiatan Mulai di laksanakan pada tanggal 16 Juni 2025		Kurang nya kecepatan pelayanan /petugas dalam memberikan pelayanan

3.	Memperbaiki / memperbaharui dan mengevaluasi SOP	Sudah	Mengevaluasi prosedur pelayanan termasuk SOP untuk kemudahan untuk pemohon meminta pelayanan ( Mulai tanggal 07 Juli 2025)		Kurang nya syarat permohonan kadang membuat waktu pelayanan menjadi lama dan pemohon masih kurang paham melakukan permohonan secara online
4.	Memperbaharui SOP dan melakukan pengecekan ataupun evaluasi.	Sudah	Memberikan pengarahan kepada petugas pelayanan untuk disiplin melaksanakan pelayanan dan sesuai dengan SOP (Mulai tanggal 07 Juli 2025)		Kurang nya pemahaman dan, penggunaan pelayanan publik secara online bagi sebagian dari masyarakat

## **BAB IV**

# **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut atas hasil survei Kepuasan Masyarakat periode sebelumnya sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut jumlah rencana tindak lanjut x 100 %)



**KEPALA DINAS**  
**HENNI S. Sos., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19690403 198911 2 001

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

**RESPONDEN**

Jumlah: 53 Orang

Jenis Kelamin: L=13 P=40

**NILAI IKM**

**83.53**

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.36
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.40
Waktu Penyelesaian	3.32
Biaya/Tarif	3.38
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32
Kompetensi Pelaksana	3.47
Perilaku Pelaksana	3.34
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.26
Sarana dan prasarana	3.25

PERIODE SURVEI: - 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
PENILAIAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN



Kepala dinas,

S.Sos., M.Si

Pejabat Utama Muda

NIP. 19690203 198911 2 001



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN  
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN  
ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK  
DAN KELUARGA BERENCANA**

Alamat : Jln. Achmad Yani Komplek Perkantoran Kereng Humbang

K A S O N G A N 74411 [Email.bppakb@katingankab.go.id](mailto:Email.bppakb@katingankab.go.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN  
ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN  
KATINGAN  
NOMOR 16 TAHUN 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KATINGAN

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
  - b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan.

- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan;

8. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);
9. Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KATINGAN.
- KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:
- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan;
  - b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;
  - c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
  - d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
  - e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
  - f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan Bagian Umum Tahun Anggaran 2025;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan  
pada tanggal, 06 Januari 2025

Kepala Dinas



**HENRI S. Sos., M.Si**

Pembina Utama Muda, IV/C

NIP. 19690403 198911 2 001

Tembusan :

1. Bupati Katingan di Kasongan;
2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan;
4. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan;

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN DINAS PEMBERDAYAAN  
 PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
 SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN  
 KELUARGA BERENCANA KABUPATEN  
 KATINGAN  
 NOMOR 16 TAHUN 2025  
 TENTANG  
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA  
 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN  
 PERLINDUNGAN ANAK SERTA  
 PENGENDALIAN PENDUDUK DAN  
 KELUARGA BERENCANA KABUPATEN  
 KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA  
 PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
 KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	HENNI, S.Sos., M.Si Pembina Utama Muda (IV/C) NIP. 19690403 198911 2 001	Kepala Dinas	Pengarah
2.	dr. Binsar Poltak HP, MM Pembina Tk. I (IV/b) NIP. 19710509 200012 1 001	Sekretaris	Ketua
3.	MOREN DREY PANDEHEN, S.STP Penata (III/c) NIP. 19951119 201708 1 001	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	RUSLIANI, S.Tr, Keb Penata (III/c) NIP. 19760212 200604 2 019	Kabid Pengendalian Penduduk & Keluarga Berencana	Anggota
5.	MARGERISSA, S.Tr. Keb Penata (III/c) NIP. 19861010 200904 2 001	Kepala UPT Perlindungan Perempuan dan Anak	Anggota
6.	HENCHY WIRAWATIE, S.H IX NI PPPK.19850210 202521 2 006	Penata Layanan Operasional	Anggota
7.	SULASRI HANDAIANY, S.Pd. IX NI PPPK.19830217 202521 2 017	Penata Layanan Operasional	Anggota

Kepala Dinas,  
  
**HENNI, S.Sos.,M.Si**  
 Pembina Utama Muda, IV/C  
 NIP. 19690403 198911 2 001