

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1 TAHUN 2026**



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

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan link survei SKM dan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Jumlah sampel sebanyak 175 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 175 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	63	36%
		Perempuan	112	64%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	20	2%
		SD/Sederajat	69	3%
		SMP/Sederajat	31	39%
		SMA/Sederajat	47	27%
		D1/D2/D3	3	18%
		D4/S1	5	11%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	0	0%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	11	6%
		Wirausaha	7	4%
		Ibu Rumah Tangga	34	19%
		Pelajar/Mahasiswa	9	5%
		Petani/Nelayan	63	36%
		Pekerja Lepas/Freelance	9	5%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	42	24%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	170	97%
		Disabilitas	5	3%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	5	3%
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%
			0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

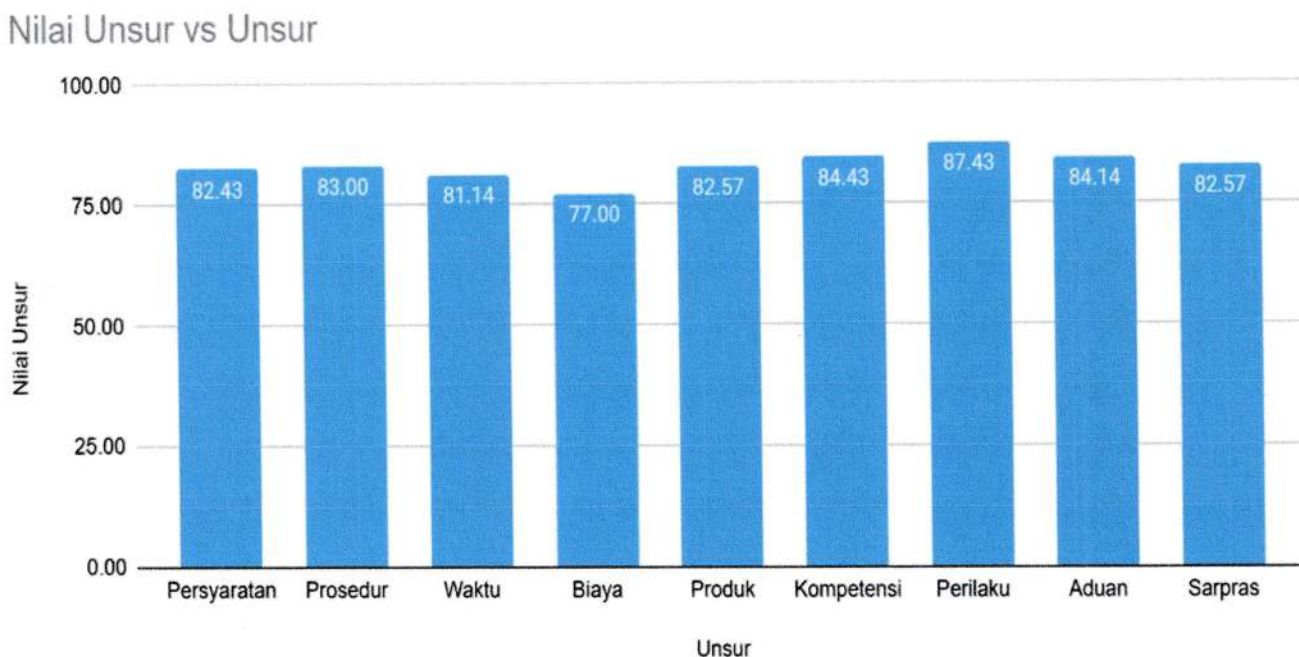
No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Bantuan Beasiswa bagi Mahasiswa berprestasi dari Keluarga Kurang Mampu (Bunga Desa)	5	3.2	3.6	3.4	3.2	3.6	3.6	3.8	3.4	3.20	86,11
2.	Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	6	3.17	3.17	3.33	3	3.17	3.17	3.33	3	2.67	86.11
3.	Bantuan Permodalan Usaha Ekonomi Produktif (Buah Pampakin)	10	3.1	3.2	3.4	3.1	3.3	3.1	3.5	3.2	3.20	77.78
4.	Bantuan Rehab Rumah Tidak Layak Huni (RS Rutilahu)	19	3.47	3.31	3.21	3	3.42	3.42	3.58	3.47	3.32	83.92
5.	Bantuan Sosial Asistensi Lanjut Usia Terlantar	9	3.66	3.78	3.67	3	3.55	3.67	3.67	3.78	3.78	90.43
6.	Bantuan Sosial Asistensi Penyandang	2	3	3.5	3.5	3	3.5	3.5	3.5	3.5	3.00	83.33

	Disabilitas Berat dan Non Produktif											
7.	Bantuan Sosial Logistik Bencana Kebakaran atau Bencana Alam	4	3.5	3.5	3.5	3	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	86.11
8.	Bantuan Sosial Pangan Daerah	44	3.14	3.15	3.13	3.02	3.11	3.27	3.34	3.22	3.16	79.36
9.	Bantuan Sosial Santunan Kematian	49	3.36	3.34	3.22	3.20	3.36	3.46	3.57	3.41	3.42	84.41
10.	Bantuan Sosial Tunai Bencana Kebakaran atau Bencana Alam	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
11.	Bantuan Sosial Uang Harian Bagi Keluarga Penunggu Orang Sakit (Khusus Rawat Inap di Rumah Sakit Rujukan Luar Kabupaten Tabalong)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
12.	Layanan Bantuan Alat Bantu Disabilitas	2	3.5	3.5	3.5	3	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	86.11

13.	Layanan Fasilitas Pengangkatan Anak	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75.00
14.	Layanan Informasi dan Pengaduan	5	3.4	3.4	3.4	3	3.4	3.4	3.4	3.6	3.6	85.00
15.	Layanan Konseling	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	86.11
16.	Layanan Konsultasi	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97.22
17.	Layanan Penjangkauan Korban	2	3.5	4	3	3.5	3.5	3.5	4	3.5	4	90.28
18.	Layanan Reaktivasi BPJS Kesehatan /PBI JK Pusat	3	3	3	3	3	3.33	3.33	3.33	3.67	3	79.63
19.	Layanan Rumah Perlindungan	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	77.78
20.	Layanan surat keterangan terdaftar pada DTSEN	2	3	3	3	3	3	3	3.5	3	3	76.39
21.	Layanan Tenaga Ahli Yaitu	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100.00

	Pendampingan hukum											
22.	Program Keluarga Harapan (PKH)	4	3.25	3.5	3	3	3	3.25	3.5	3.25	3.25	80.56
Rerata IKM Per Unsur			82.43	83.00	81.14	77.00	82.57	84.43	87.43	84.14	82.57	82.43
IKM Unit Layanan			82.75									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek biaya dan aspek waktu merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek Biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 77.00. Selanjutnya aspek waktu yang mendapatkan nilai 81.14 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa aspek waktu penyelesaian dirasa masih lambat terutama pada proses pencairan bantuan yang memerlukan waktu yang cukup lama. Selain itu, terdapat keluhan mengenai aspek kompetensi petugas layanan yang perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan menerapkan bimbingan teknis dan peningkatan pelatihan khusus terkait *service excellent* agar dapat dirasakan bagi pengguna layanan

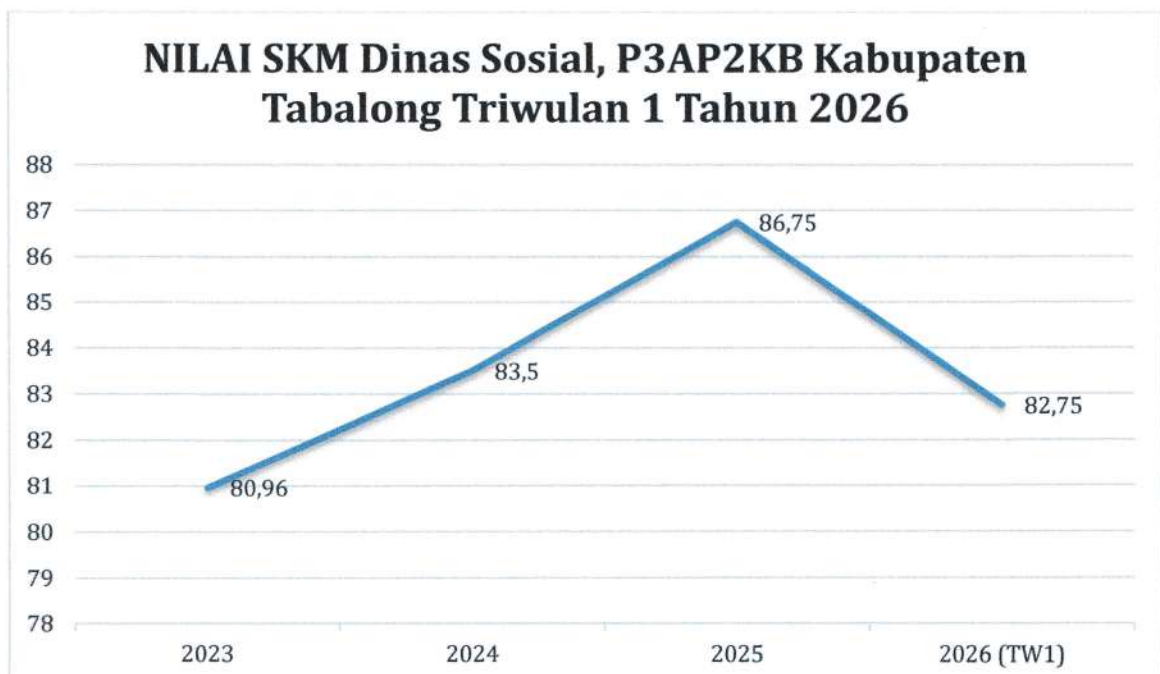
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan perbaikan waktu layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih

mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TWI IV	
1	Biaya Pelayanan	Melakukan sistem pengawasan di internal (Memastikan petugas di lapangan patuh pada SOP tanpa meminta imbalan (Gratifikasi)		√			Kepala Dinas, Sekretaris, dan Kepala Bidang
2	Waktu Penyelesaian	Penyederhanaan Alur (Debirokrasi) Memotong tahapan meja birokrasi yang tidak esensial untuk mempercepat proses.		√			Kepala Dinas, Sekretaris, dan Kepala Bidang

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong dapat dilihat melalui tabel berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Sosial, P3AP2KB Kabupaten Tabalong Triwulan 1 tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan 1 Periode 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82,43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,00
3	Waktu Penyelesaian	81,14
4	Biaya/Tarif	77,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82,57
6	Kompetensi Pelaksana	84,43
7	Perilaku Pelaksana	87,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,14
9	Sarana dan Prasarana	82,57

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Sosial, P3AP2KB Kabupaten Tabalong telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM Triwulan 1 periode 2026.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan 1 mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 175 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong di tahun 2026. Penerima bantuan sosial pangan daerah paling terbanyak dalam pengisian SKM yakni mencapai 175 responden.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,75. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur biaya dan unsur waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong sudah melaksanakan tindak lanjut dan perbaikan.

Tabalong, April 2026
Kepala Dinas Sosial, P3AP2KB
Kabupaten Tabalong



H. SYAMANI, S.P., M.P.
NIP-19750504 200003 1 012

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA PELAYANAN DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA TAHUN 2026

Survei Kepuasan

Masyarakat ini dimaksudkan sebagai upaya untuk mendapatkan suatu gambaran /pendapat masyarakat /penerima manfaat tentang kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kinerja Pelayanan dalam memberikan pelayanan publik dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden *

2. Jenis Layanan *

Centang semua yang sesuai.

- Bantuan Sosial Santunan Kematian
- Bantuan Permodalan Usaha Ekonomi Produktif (Buah Pampakin)
- Bantuan Rehab Rumah Tidak Layak Huni (RS Rutilahu)
- Bantuan Sosial Logistik Bencana Kebakaran atau Bencana Alam
- Bantuan Sosial Tunai Bencana Kebakaran atau Bencana Alam
- Bantuan Sosial Pangan Daerah
- Bantuan Sosial Asistensi Lanjut Usia Terlantar
- Bantuan Sosial Asistensi Penyandang Disabilitas Berat dan Non Produktif
- Layanan Fasilitasi Pengangkatan Anak
- Bantuan Beasiswa bagi Mahasiswa berprestasi dari Keluarga Kurang Mampu (Bunga Desa)
- Bantuan Sosial Uang Harian Bagi Keluarga Penunggu Orang Sakit (Khusus Rawat Inap di Rumah Sakit Rujukan Luar Kabupaten Tabalong)
- Layanan Sosial Fasilitasi Program Pendidikan dan Keterampilan di Panti/Balai Pendidikan
- Layanan Sosial Fasilitasi Pengiriman Lansia dan Anak Asuh ke Panti
- Layanan Reaktivasi BPJS Kesehatan /PBI JK Pusat
- Layanan Sosial Fasilitasi bagi Orang Terlantar
- Layanan Informasi dan Pengaduan
- Layanan Penjangkauan Korban
- Layanan Tenaga Ahli Yaitu Pendampingan hukum, Psikologis, Rohaniawan
- Layanan Rumah Perlindungan
- Layanan Mediasi
- Pendampingan Medis
- Layanan Konsultasi
- Layanan Konseling
- Layanan Rujukan
- Layanan Bantuan Alat Bantu Disabilitas
- Layanan Bantuan Pemberian Transport Pengiriman Pasien Orang dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) Ke Rumah Sakit Jiwa
- Yang lain: _____

3. Tanggal Menerima Layanan *

Contoh: 7 Januari 2019

4. Jenis Kelamin *

Centang semua yang sesuai.

- Laki-Laki
 Perempuan

5. No. HP/WhatsApp *

6. Pendidikan *

Centang semua yang sesuai.

- Tidak Sekolah
 SD/Sederajat
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 D1/D2/D3
 D4/S1
 S2
 S3

7. Usia *

Centang semua yang sesuai.

- < 17 Tahun
 17-25 Tahun
 26-34 Tahun
 35-44 Tahun
 45-54 Tahun
 55-65 Tahun
 > 65 Tahun

8. Pekerjaan *

Centang semua yang sesuai.

- TNI
 ASN
 POLRI
 Swasta
 Wirausaha
 Ibu Rumah Tangga
 Pelajar/Mahasiswa
 Petani/Nelayan
 Pekerja Lepas/Freelance
 Pensiunan
 Lainnya

9. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas ? *

Centang semua yang sesuai.

- Ya
 Tidak

10. Jika ya, Jenis disabilitas apa yang Anda Miliki/dampingi? (Jika Tidak, Lewati)

Centang semua yang sesuai.

- Disabilitas Fisik
 Disabilitas Intelektual
 Disabilitas Mental
 Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

11. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di instansi kami ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

12. 2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan Prosedur/alur pelayanan pada instansi kami ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

13. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di instansi kami ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

14. 4. Bagaimana pendapat Saudara, apakah ada petugas pelayanan kami yang meminta pungutan biaya atau menerima hadiah atas setiap pelayanan yang telah diberikan ? *

Tandai satu oval saja.

- Ada, memungut biaya dan menerima hadiah
 Ada, tidak memungut biaya namun menerima hadiah
 Tidak ada, tidak memungut biaya apapun
 Tidak ada, tidak memungut biaya dan menolak dengan sopan saat diberi hadiah

15. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian/kualitas produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

16. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di instansi kami ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

17. 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas kami dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

18. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di instansi kami ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

19. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di instansi kami ? *

Tandai satu oval saja.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

20. Kritik dan Saran

**PENGELOLAAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TRIWULAN 1 TAHUN 2026**

UNIT LAYANAN : DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
JENIS LAYANAN : PENYELENGGARAAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK DI WILAYAH KABUPATEN TABALONG

NO. RES.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	3	4	4	3	3
2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	3	3	4	3	4	3	3
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	3	3	3	4	4	3	3	4
18	4	3	3	4	3	4	4	3	3
19	4	3	3	4	4	4	3	3	4
20	3	4	3	3	4	3	3	4	4
21	4	4	3	4	3	3	4	3	4
22	4	4	3	3	4	4	3	3	4
23	3	4	3	4	4	3	3	4	3
24	3	4	3	4	3	4	3	3	3
25	4	3	3	3	4	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	4	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	3	3	3	3	4	3	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3

142	4	4	3	3	3	3	3	4	3
143	3	4	3	3	3	3	3	3	3
144	3	4	4	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	4	3	3
147	3	3	4	3	3	3	3	3	3
148	4	4	3	3	3	3	4	4	3
149	3	4	3	3	3	3	4	4	4
150	3	4	2	3	3	3	3	3	3
151	4	3	3	3	4	3	4	3	3
152	3	3	3	3	4	3	4	3	3
153	3	3	3	3	4	3	4	3	3
154	3	3	3	3	4	3	4	3	3
155	3	3	3	3	4	3	4	3	3
156	3	3	3	3	4	4	4	3	3
157	3	4	3	3	3	3	3	3	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	4	3	3
170	3	3	3	3	3	4	4	3	3
171	4	4	4	3	4	4	4	4	4
172	3	3	3	3	3	4	4	3	3
173	4	4	4	3	4	4	4	4	4
174	4	4	4	3	4	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Total Nilai Pertanyaan	577	581	568	539	578	591	612	589	578
Nilai Per unsur	3.30	3.32	3.25	3.08	3.30	3.38	3.50	3.37	3.30
Nilai Konversi Per Unsur	82.43	83.00	81.14	77.00	82.57	84.43	87.43	84.14	82.57
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM OPP	3.31								
IKM Konversi OPP	82.75								
Mutu Layanan Unit	B								

Ringkasan Nilai Per Unsur			
No	Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
U1	Persyaratan	82.43	3.30
U2	Prosedur	83.00	3.32
U3	Waktu	81.14	3.25
U4	Biaya	77.00	3.08
U5	Produk	82.57	3.30
U6	Kompetensi	84.43	3.38
U7	Perilaku	87.43	3.50
U8	Aduan	84.14	3.37
U9	Sarpras	82.57	3.30

Nilai Unsur vs Unsur



IKM UNIT PELAYANAN : 82,75

Mutu Pelayanan : Baik

Tabalong, April 2026
Kepala Dinas,



H. SYAMANI, S. P., M.P.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19750504 200003 1 012

**DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1 TAHUN 2026**



