

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BATAM
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

Contents

DAFTAR R ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Survey Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN DAN SARAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	17
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	21

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 system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Batam, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus- menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Batam.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Pemerintahan Kota Batam dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batam dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batam adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Kota Batam yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan yaitu, kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara 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, ketrampilan 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 di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Kota Batam dan di Lapangan ketika melakukan pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	8
2.	Pengumpulan Data	juli- Agustus 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-desember 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Kota Batam berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Kota Batam dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 130 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 SKM adalah 100 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	12%
		PEREMPUAN	88	88%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	6	6%
		SLTA	74	74%
		DIII	0	0
		SI	18	18%
		S2	2	2%
3	PEKERJAAN	PNS	12	12%
		TNI	2	2%
		SWASTA	45	45%
		WIRAUSAHA	20	20%
		LAINNYA	21	21%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PUSGA	16	16%
		PELAYANAN	46	46%
		LAINNYA	38	38%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,740	3,690	3,600	4,000	3,700	3,590	3,670	3,540	3,660
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit	92,02 (Sangat Baik)								
Layanan										

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Pengambilan data untuk penilaian mutu dan kinerja pelayanan di Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dilaksanakan pada bulan Januari – Juni 2024. Jumlah responden keseluruhan sebanyak 100 orang, dengan nomor responden dari 1 - 100. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat unsur yang mendapat penilaian tertinggi berada pada unsur Biaya Tarif yang mendapat nilai rata-rata 4,000 point yang berarti baik, hal ini dikarenakan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Kota Batam tidak menarik biaya dalam melakukan pelayanan.
2. Sedangkan unsur terendah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapat nilai rata-rata 3,540 point yang berarti kurang baik. Adapun nilai keseluruhan untuk Indeks Kepuasan masyarakat adalah 92,102 point yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan dengan penilaian kinerja SANGAT BAIK.
2. Batasan target yang belum terpenuhi dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah kurangnya petugas pendamping. Pengisian kuisioner oleh responden didampingi oleh petugas sehingga responden dapat menanyakan jika ada pertanyaan yang mungkin kurang dipahami oleh responden atau responden tidak mengetahui jika fasilitas yang dimaksud sudah ada tapi tidak diperhatikan oleh responden.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa diatas, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batam berupaya melakukan peningkatan kualitas unsur pelayanan dengan menitik beratkan pada Waktu Pelayanan,

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Kompetensi Pelaksana. Berikut rencana tindak lanjut peningkatan unsur pelayanan Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana :

1. Upaya tindak lanjut unsur waktu pelayanan antara lain dengan cara penambahan sarana dan prasarana masih merupakan prioritas upaya peningkatan kepuasan Masyarakat. Beberapa sarana dan prasarana yang perlu diperbaiki antara lain perbaikan kendaraan operasional Keluarga Berencana, penambahan jumlah tenda dan kursi tunggu untuk pelayanan Keluarga Berencana.
2. Upaya tindak lanjut unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan antara lain dengan cara optimalisasi fungsi Penyuluh Keluarga Berencana (PKB) dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) dan Kaderisasi Kader KB di 12 Kecamatan di Kota Batam.
3. Upaya tindak lanjut unsur Kompetensi Pelaksana antara lain dengan menambah jumlah tenaga medis yang telah tersertifikasi untuk pelayanan KB MKJP (Metode Kontrasepsi Jangka Panjang) misalnya dengan Pelatihan CTU bagi Bidan.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dapat dilihat melalui grafik berikut :

<u>Tahun</u>	<u>Tingkat Kepuasan (%)</u>
2022	80,85
2023	90,3
2024	91,16
2025	92,02



Grafik

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa konsistensi kinerja masih dalam penilaian baik pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batam.

<u>Tahun</u>	<u>Tingkat Kepuasan (%)</u>
2022	80,85
2023	90,3
2024	91,16
2025	92,02



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai juli hingga Desember 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,36. Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan
- pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta Kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Persyaratan dan Produk Layanan.

Batam, 29 Desember 2025
Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan
Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk
dan KB Kota Batam



Novi Harmadyastuti, S.Sos.M.M
NIP. 197611282002122006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survey Kepuasan Masyarakat

Jawablah pertanyaan berikut berdasarkan pengalaman anda sebagai pengguna pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan KB Kota Batam

disarepbatam@gmail.com [Twitter account](#)

* Indicates required field(s)

Email *

Nama *

Jenis Kelamin *
☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Usia (Tahun)

Pendidikan terakhir
☐ Tidak Tamat / Tidak Sekolah
☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ DIPLOMA
☐ ST
☐ PASCA SARJANA
☐ LAINNYA

Pekerjaan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas P3AP2KB? *
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *
☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *
☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☐ Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *
☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *
☐ Tidak Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *
☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

Submit

[Clear form](#)

2. Hasil Olah Data SKM

Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2025

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	3	4	3	3
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
5	4	4	3	4	4	4	3	4	3
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	4	3	4	4	3	4	3	4
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	3	4	3	4	3	4	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	4	4	3	4	3	3	4	3	4
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	3	3	4	4	4	3	3	4	4
17	3	3	4	4	3	2	3	4	4
18	3	3	4	4	3	3	3	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	3	4	4	4	3	3	3
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3
23	3	4	4	4	3	4	3	4	4
24	3	4	3	4	3	3	4	4	4
25	4	4	4	4	3	4	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	4	3	4	4	3
28	4	4	3	4	4	3	4	3	4
29	4	3	4	4	4	3	4	3	4
30	4	3	4	4	3	4	3	3	4
31	3	4	3	4	4	3	4	4	4
32	4	4	3	4	3	4	3	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	3	4
34	4	4	3	4	4	3	4	3	4

35	4	3	4	4	3	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	4	3	4	4
37	3	3	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	3
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	3	3	3	4	4
42	4	4	3	4	4	3	4	4	3
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	3	4	3	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	4	4	3	4	4	4
49	4	3	4	4	3	4	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	3	4	4	3	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	4	4	4	3	4	3
54	4	4	4	4	3	4	4	3	4
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4
57	3	4	3	4	4	4	4	3	4
58	4	4	4	4	3	4	3	3	4
59	3	3	3	4	4	4	4	3	4
60	4	3	4	4	4	3	4	4	3
61	3	4	4	4	4	4	4	3	4
62	4	3	4	4	3	3	3	4	3
63	3	4	3	4	3	3	3	3	3
64	4	3	4	4	4	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3
66	4	3	3	4	4	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	3	3	4	4	3	3	4	4	3
69	4	4	3	4	4	4	3	4	3
70	4	3	4	4	4	4	3	3	4
71	4	3	4	4	4	4	4	3	4
72	4	4	3	4	4	4	3	3	4
73	4	4	3	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	4	4	3	4	4	3
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4
76	4	3	4	3	4	4	4	3	4
77	4	4	3	4	3	4	3	4	3
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4

79	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
80	3	4	4	4	4	3	4	3	2	
81	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
82	4	4	3	4	4	3	4	4	2	
83	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
85	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
86	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
87	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
88	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
89	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
90	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
91	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
94	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
95	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
98	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
100	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
Nilai /Unsur	374	369	360	400	370	359	367	354	366	
NRR / Unsur	3.740	3.690	3.600	4.000	3.700	3.590	3.670	3.540	3.660	
NRR tertbg/ unsur	0.415	0.410	0.400	0.444	0.411	0.398	0.407	0.393	0.406	*) 3.684
IKM Unit pelayanan										**) 92.02

Keterangan :	
- U1 - U9	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi
	Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111
per unsur	

IKM UNIT PELAYANAN :		92,02
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,740
U2	Prosedur	3,690
U3	Waktu Pelayanan	3,600
U4	Biaya/Tarif	4,000
U5	Produk Layanan	3,700
U6	Kompetensi Pelaksana	3,590
U7	Perilaku Pelaksana	3,670
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,540
U9	Sarana dan Prasarana	3,660

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Tahun 2025**



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KOTA BATAM
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian PANRB sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batam perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	95,17	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93.17	A
3	Waktu Penyelesaian	92.50	A
4	Biaya/Tarif	94.17	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.17	A
6	Kompetensi Pelaksana	94.67	A
7	Perilaku Pelaksana	91.67	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89.83	A
9	Sarana dan Prasarana	82.50	B

Berkaca 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:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Pelayanan yang di berikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan			v		Kepala Dinas
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan Pengaduan harus tepat waktu dan tepat sasaran			v		Kepala Dinas
3	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana dan Prasarana.				v	Kepala Dinas

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	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Melakukan Sosialisai tentang Pelayanan yang ada di Dinas P3AP2KB		
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sudah	Penyediaan Sarana Pengaduan	1. Melalui kotak saran yang telah disediakan 2. Mengisi Formulir Pengaduan yang telah disediakan 3. Melalui Pengaduan pada email dp3ap2kb@batam.go.id 4. Melalui Website SP4N Lapor www.lapor.go.id	

3	Sarana dan Prasarana	Sudah	Rapat Koordinasi Penyediaan Sarana dan Prasarana		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batam menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Batam, 29 Desember 2025
Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan
Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk
dan KB Kota Batam



Nevi Harmadyastuti, S.Sos.M.M
NIP. 197611282002122006