



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER 1
TAHUN 2024**



FOLLOW US ON :

-  @dpppakotabekasi
-  @dpppa_kotabekasi
-  dpppakotabekasi.go.id
-  dpppakotabekasi
-  @dpppakotabks

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. SK Tim SKM	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui Website	

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB 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 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan

masyarakat. Hasil SKM 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 ini 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

- 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi.

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 penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah 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 dan Perlindungan Anak Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM (penyebaran kuesioner dan pengolahan data) dilaksanakan secara manual. 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 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan/sesuai keberadaan pengguna layanan (pilih yang sesuai dengan kondisi di UPP masing-masing). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dihimpun dan diolah oleh Tim SKM. 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 per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5 Hari

2.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Januari-Juni 2024	247 Hari
3.	Analisis Hasil, Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10 Hari

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 dan Perlindungan Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester 1 Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 48 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 24 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 48 orang responden yang dilakukan secara offline (Layanan langsung), pada Periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024 yang terdiri dari :

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1.	Penanganan Kekerasan Terhadap Anak	4	33
2.	Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan	1	11

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi Sisukma Kota Bekasi dan diperoleh hasil nilai IKM per unsur dan nilai IKM pada kedua layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Jenis Layanan
Penanganan Kekerasan Terhadap Anak

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3.216	3.324	3.270	3.703	3.351	3.405	3.459	3.459	3.730
IKM Per Unsur (NRR x 25)	80.405	83.108	81.757	92.568	83.784	85.135	86.486	86.486	93.243
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85.89 (B atau Baik)								

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Jenis Layanan
Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3.333	3.333	3.250	3.667	3.083	3.250	3.500	3.333	3.583
IKM Per Unsur (NRR x 25)	83.333	83.333	81.250	91.667	77.083	81.250	87.500	83.333	89.583
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84.26 (B atau Baik)								

Dari nilai IKM pada 2 (dua) jenis pelayanan yang dimohonkan oleh pengguna layanan, maka dapat disimpulkan nilai IKM per unsur dan nilai IKM unit layanan sebagaimana berikut :

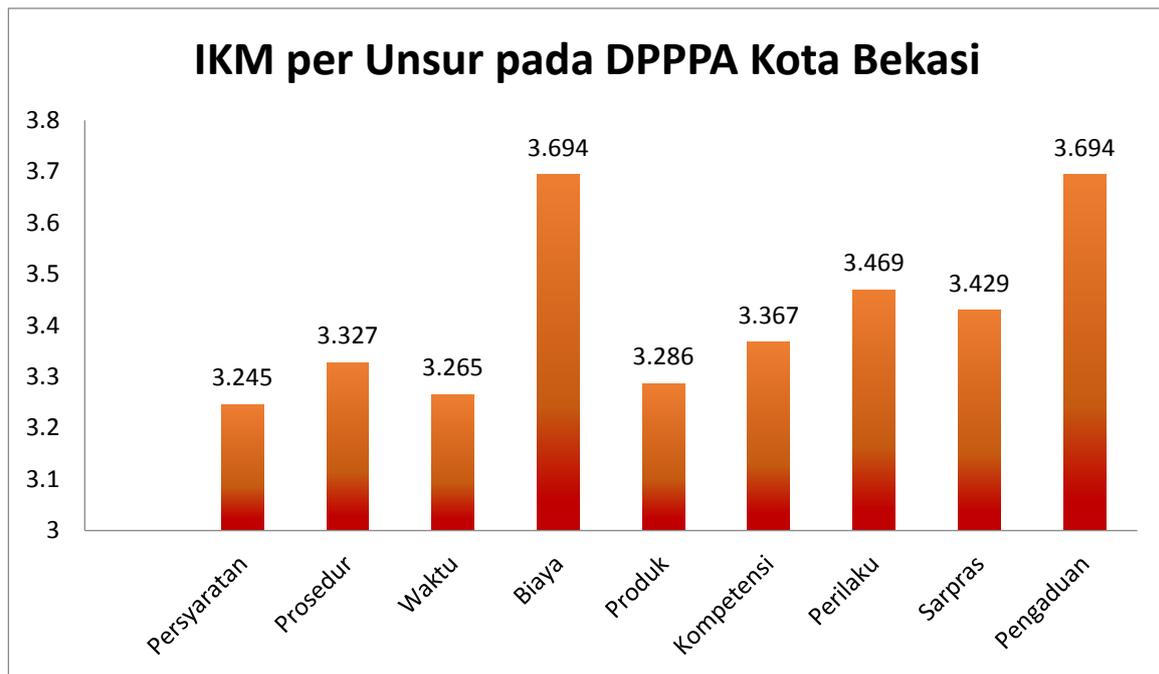
Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3.245	3.327	3.265	3.694	3.286	3.367	3.469	3.429	3.694
IKM Per Unsur (NRR x 25)	81.122	83.163	81.633	92.347	82.143	84.184	86.735	85.714	92.347
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85.49 (B atau Baik)								

***KETERANGAN :**

- a. Nilai terendah : U1 (Persyaratan), U3 (Waktu) dan U5 (Produk);
- b. Nilai tertinggi : U4 (Tarif dalam Pelayanan), U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dan U2 (Prilaku).

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pada DPPPA Kota Bekasi
Semester 1 Tahun 2024



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada nilai IKM Unit Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari 2 (Dua) jenis layanan yang dimohonkan pada Semester 1 Tahun 2024 diperoleh nilai IKM Semester 1 Tahun 2024 dengan nilai sebesar **85.49 dengan Kategori B (Baik)**, dimana terdapat penurunan nilai sebesar **4.66** poin dari nilai IKM Semester 2 Tahun 2023 yaitu sebesar **90.15**
2. Tiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3.245 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Waktu penyelesaian (U3) mendapatkan nilai 3.265 sebagai nilai terendah kedua. Dan Produk (U5) mendapatkan nilai 3.286 sebagai nilai terendah ketiga.
3. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Produk (U4) dan (U9) mendapatkan nilai 3.694 sebagai nilai tertinggi pertama, dan Perilaku (U7) mendapatkan nilai 3.469 sebagai nilai tertinggi ketiga.

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

- Tidak adanya persyaratan domisili/kependudukan yang tercantum pada informasi layanan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- Waktu pelayanan dirasa lambat karena adanya jadwal layanan konseling/konsultasi permasalahan hukum/psikologi yang dilakukan seminggu sekali.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Memberikan informasi yang lebih jelas terkait persyaratan dalam pelayanan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak pada saat sosialisasi pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- Mengatur jadwal pelayanan sehingga dapat segera terlayani dengan sebaik-baiknya.

- Konsultasi dan konseling melalui *Call Center* TERPANA (Teman Curhat Perempuan dan Anak) untuk mempermudah masyarakat mendapat informasi/penanganan awal terkait permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak, diskriminasi dan perlakuan salah lainnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bersama penanggungjawab layanan pada tanggal 5 Januari 2024 (Berita Acara terlampir). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Persyaratan	Memberikan informasi persyaratan domisili/kependudukan untuk menentukan layanan	√	√	√	√	√	√	Bidang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan terhadap perempuan dan anak
2	Waktu Pelayanan	Konsultasi dan konseling melalui Call Center / via Whatssap TERPANA "Teman Curhat Perempuan dan Anak"	√	√	√	√	√	√	

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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 sampai dengan Semester 1 Tahun 2024 pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Bekasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.49. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi menunjukkan konsistensi (sesuai hasil SKM) kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan (U1) mendapatkan nilai 3.245 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Waktu penyelesaian (U3) mendapatkan nilai 3.265 sebagai nilai terendah kedua. Dan Produk (U5) mendapatkan nilai 3.286 sebagai nilai terendah ketiga.
- Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Produk (U4) dan (U9) mendapatkan nilai 3.694 sebagai nilai tertinggi pertama, dan Perilaku (U7) mendapatkan nilai 3.469 sebagai nilai tertinggi ketiga..

Bekasi, Juli 2024

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK



drh. SATIA SRIWIJAYANTI ANGGRAINI, M.M

Pembina Tingkat I

NIP. 19710608 199803 2 003



**SK TIM SKM
DAN
BERITA ACARA
TINDAK LANJUT
SKM 2023**



PEMERINTAH KOTA BEKASI

DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Jend. A. Yani No. 1 Lt.5, Telp (021) 28088808, Fax (021) 28088803

B E K A S I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI NOMOR : 500.14.3.5/ Kep.78 -DPPPA/VI/2024

TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI TAHUN 2024

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BEKASI,

- Menimbang :
- a. Bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan wajib dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
 - b. Bahwa dalam rangka kelancaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi Tahun 2024;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka pembentukan Tim yang dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi.
- Mengingat :
- 1. Undang-undang Nomor Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
 - 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-

Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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 2019 Nomor 708);
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. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D).

Memperhatikan : Berita Acara rapat tanggal 5 Januari 2024 Nomor : 500.14.3.5/19-DPPPA.Set tentang Tindak Lanjut Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Dan Penetapan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi Tahun 2024

- KEDUA : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Tugas Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:
1. Mempersiapkan bahan survey dengan membuat kuesioner (manual/elektornik);
 2. Menyampaikan kuesioner kepada petugas layanan sesuai dengan jenis layanan masing-masing;
 3. Melakukan Pengolahan data hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden;
 4. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi Tahun 2024 sebagai bahan pelaporan kepada Wali Kota.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 5 Januari 2024

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**



SATIA SRIWIJAYANTI ANGGRAINI

Lampiran I Surat Keputusan Kepala DPPPA
Kota Bekasi
Nomor : 500.14.3.5/ Kep. 78 -DPPPA/III/2024
Tanggal : 5 Januari 2024

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KOTA BEKASI TAHUN 2024**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1.	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi
2.	Ketua	Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bekasi
3.	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
4.	Anggota	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala Bidang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak,2. Kepala Bidang Pengarusutamaan Gender, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak,3. Kepala Bidang Pemenuhan Hak Anak



**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK**

SATIA SRIWIJAYANTI ANGGRAINI



TABEL
PENGOLAHAN
DATA PER
LAYANAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER 1 TAHUN 2024**

UNIT PELAYANAN : DPPPA KOTA BEKASI

JENIS

PELAYANAN : PENANGANAN KEKERASAN TERHADAP ANAK

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3

20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
30	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
31	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
32	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
37	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	119	123	121	137	124	126	128	128	128	138	
NRR/ Unsur	3.216	3.324	3.270	3.703	3.351	3.405	3.459	3.459	3.459	3.730	
IKM Per Unsur	80.405	83.108	81.757	92.568	83.784	85.135	86.486	86.486	86.486	93.243	*) 772.973
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	
IKM Jenis Pelayanan											**) 85.886

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- Σ nilai/ Unsur = Jumlah nilai per unsur
- = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR/ Unsur
- IKM Per Unsur = NRR Per Unsur x 25
- Kategori = Nilai Interval (A, B, C atau D)
- IKM Jenis Pelayanan = Total IKM Per Unsur : 9

IKM UNIT PELAYANAN :**85.89****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	3.216
U2	Prosedur	3.324
U3	Waktu pelayanan	3.270
U4	Biaya/ tarif	3.703
U5	Produk layanan	3.351
U6	Kompetensi pelaksana	3.405
U7	Perilaku pelaksana	3.459
U8	Sarana dan Prasarana	3.459
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.730

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER 1 TAHUN 2024**

UNIT PELAYANAN : DPPPA KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN : PENANGANAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	40	40	39	44	37	39	42	40	43	
NRR/ Unsur	3.333	3.333	3.250	3.667	3.083	3.250	3.500	3.333	3.583	
IKM Per Unsur	83.333	83.333	81.250	91.667	77.083	81.250	87.500	83.333	89.583	*) 758.333
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	

IKM Jenis Pelayanan	**) 84.259
----------------------------	------------

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- Σnilai/ Unsur = Jumlah nilai per unsur
- = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR/ Unsur
- IKM Per Unsur = NRR Per Unsur x 25
- Kategori = Nilai Interval (A, B, C atau D)
- IKM Jenis Pelayanan = Total IKM Per Unsur : 9

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.333
U2	Prosedur	3.333
U3	Waktu pelayanan	3.250
U4	Biaya/ tarif	3.667
U5	Produk layanan	3.083
U6	Kompetensi pelaksana	3.250
U7	Perilaku pelaksana	3.500
U8	Sarana dan Prasarana	3.333
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.583

IKM UNIT PELAYANAN :	84.26
-----------------------------	--------------

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER 1 TAHUN 2024**

UNIT PELAYANAN : DPPPA KOTA BEKASI

JENIS PELAYANAN : PENANGANAN KEKERASAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	3	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	3	4	3	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	3	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
50										

Σnilai/ Unsur	159	163	160	181	161	165	170	168	181	
NRR/ Unsur	3.245	3.327	3.265	3.694	3.286	3.367	3.469	3.429	3.694	
IKM Per Unsur	81.122	83.163	81.633	92.347	82.143	84.184	86.735	85.714	92.347	*) 769.388
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	
IKM Jenis Pelayanan										**) 85.488

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- Σnilai/ Unsur = Jumlah nilai per unsur
- NRR/ Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- IKM Per Unsur = NRR Per Unsur x 25
- Kategori = Nilai Interval (A, B, C atau D)
- IKM Jenis Pelayanan = Total IKM Per Unsur : 9

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.245
U2	Prosedur	3.327
U3	Waktu pelayanan	3.265
U4	Biaya/ tarif	3.694
U5	Produk layanan	3.286
U6	Kompetensi pelaksana	3.367
U7	Perilaku pelaksana	3.469
U8	Sarana dan Prasarana	3.429
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.694

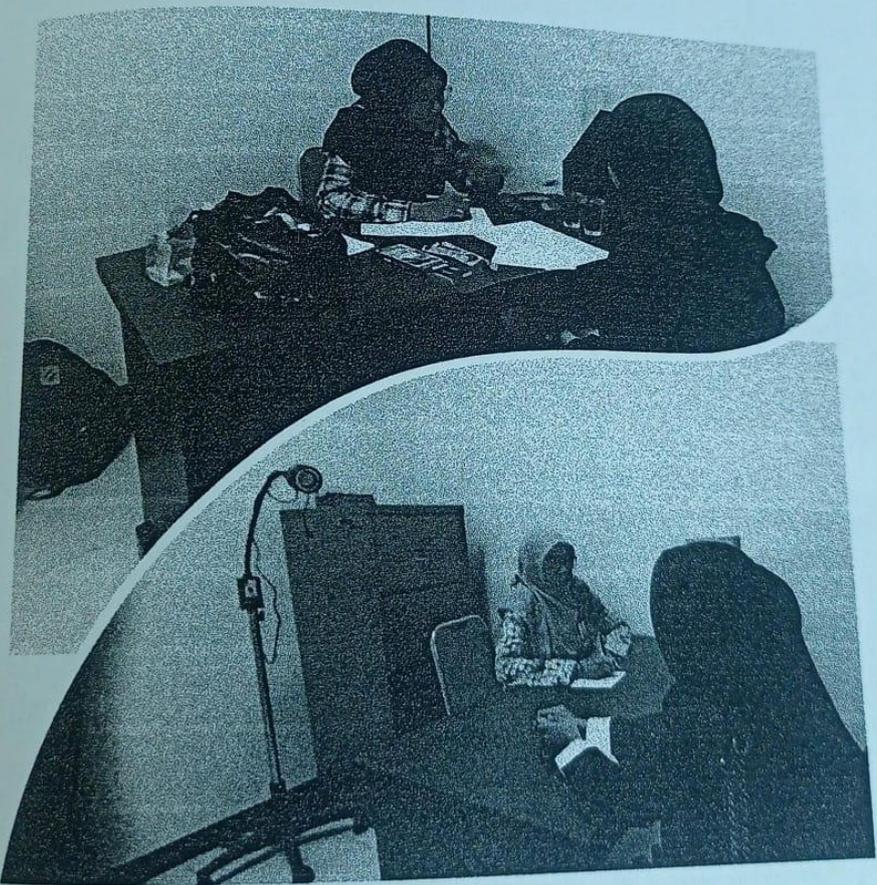
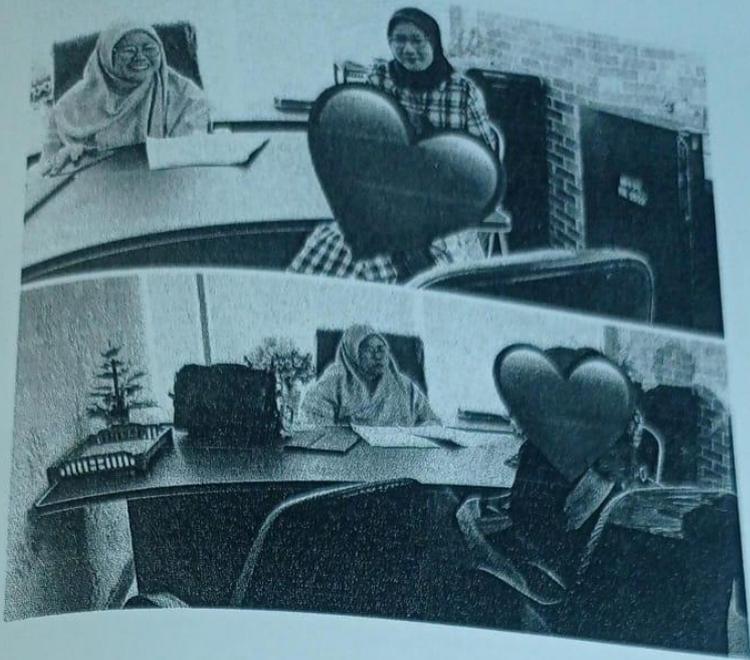
IKM UNIT PELAYANAN : 85.49

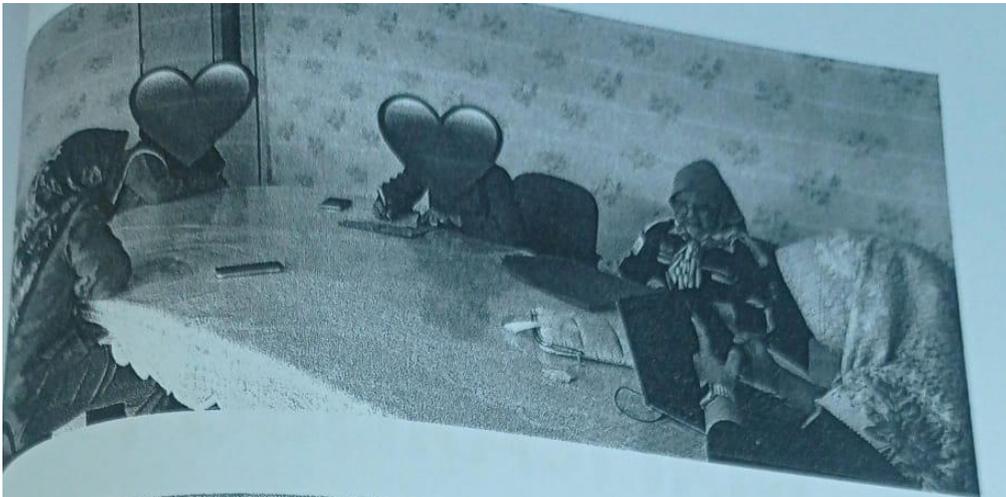
Mutu Pelayanan :

- 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



**DOKUMENTASI
PELAKSANAAN
SKM**

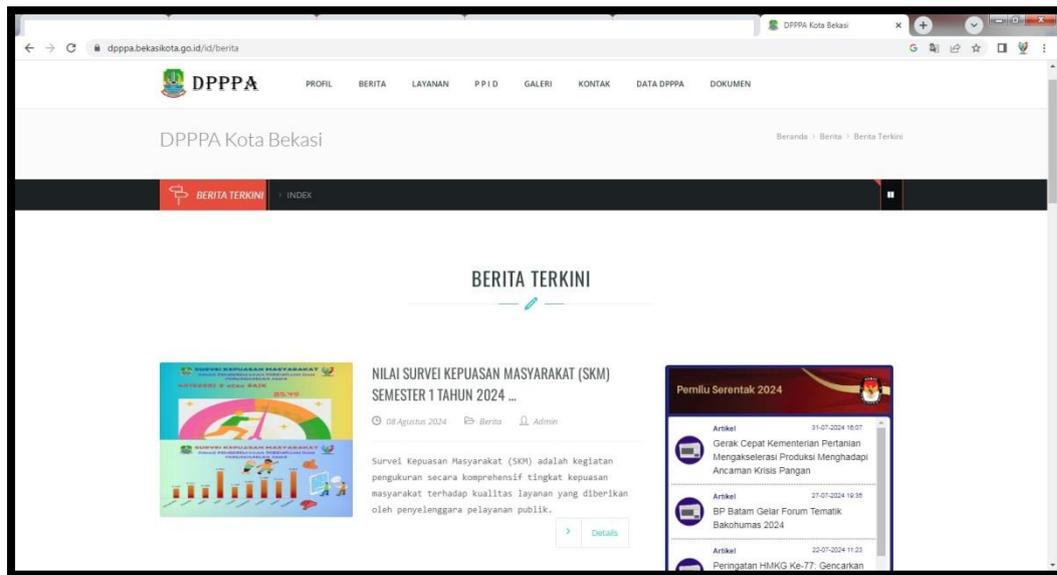






**DOKUMENTASI
PUBLIKASI IKM
MELALUI WEBSITE
DAN
MEDIA SOSIAL**

WEBSITE DPPPA KOTA BEKASI



INSTAGRAM DPPPA KOTA BEKASI

