

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



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA  
BEKASI  
KOTA BEKASI  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Surat Tugas 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 media online maupun offline	

# **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 kota bekasi Kota Bekasi 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 administrasi/jasa/barang (pilih salah satu) yang telah diberikan oleh Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota bekasi 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 Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan melibatkan seluruh personil pada Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota bekasi Kota Bekasi terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang operator yang ditunjuk sebagai pengelola aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 wilayah Kota Bekasi pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SISUKMA KOTA BEKASI. 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 3 (tiga) bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	01 s.d 04 April 2025
2	Pengumpulan Data	01 April s.d 30 Juni 2025
3	Pengolahan Data	01 April s.d 30 Juni 2025
4	Analisis	01 s.d 04 Juli 2025
5	Penyajian / Pelaporan	07 s.d 18 Juli 2025
6	Publikasi SKM	21 s.d 25 Juli 2025

## 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 anak kota bekasi Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota bekasi Kota Bekasi dalam kurun waktu Triwulan II adalah sebanyak 55 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 59 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 untuk seluruh jenis layanan yaitu 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	Pendidikan	S1	25	42.37%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	8	13.56%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	6	10.17%
4	Pendidikan	S2	5	8.47%
5	Pendidikan	SD/ sederajat	5	8.47%
6	Pendidikan	SMP/ sederajat	4	6.78%
7	Pendidikan	D3	3	5.08%
8	Pendidikan	D1	1	1.69%
9	Pendidikan	D2	1	1.69%
10	Pendidikan	Tidak bersekolah	1	1.69%
11	Pekerjaan	Swasta	25	42.37%
12	Pekerjaan	Lainnya	24	40.68%
13	Pekerjaan	Wirausaha	9	15.25%
14	Pekerjaan	PNS	1	1.69%
15	Jenis Kelamin	P	40	67.8%
16	Jenis Kelamin	L	19	32.2%
17	Jenis Layanan	Pelayanan Kekerasan Terhadap Anak	53	89.83%
18	Jenis Layanan	Pelayanan Kekerasan Terhadap Perempuan	6	10.17%

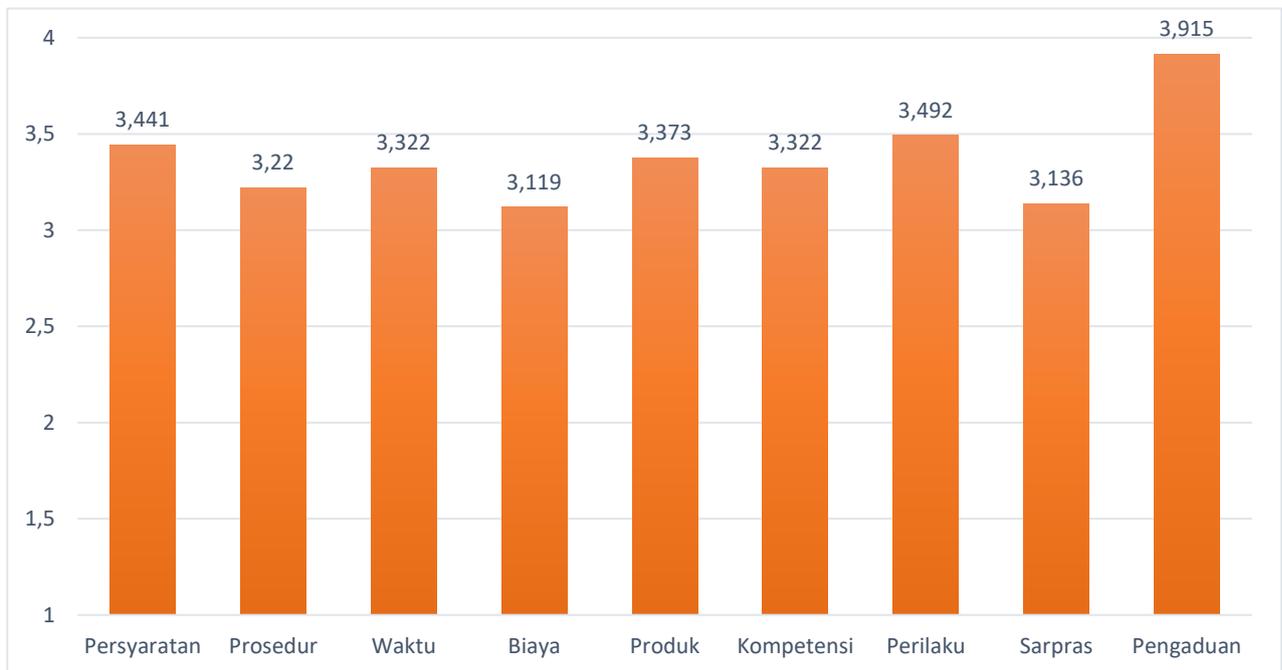
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SISUKMA KOTA BEKASI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,441	3,220	3,322	3,119	3,373	3,322	3,492	3,136	3,915
IKM Per Unsur (NRR x 25)	86.03	80.5	83.05	77.98	84.33	83.05	87.3	78.4	97.88
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84.28 (Baik)								

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 dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Ditindaklanjuti dengan baik
2. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan B  
Dengan kekuatan Sopan dan ramah
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan B  
Dengan kekuatan Persyaratan yang diajukan mudah untuk dipenuhi

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan - dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa -
2. U8. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Tempat layanan terlalu kecil untuk menampung penerima layanan yang terkadang datang lebih dari 3 orang/kelompok (Belum memiliki kantor Layanan sendiri) dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Berkoordinasi dengan bagian Aset untuk menyediakan kantor baru untuk UPT PPA sebagai kantor layanan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dan/atau berkoordinasi dengan Bappelitbangda agar menambah anggaran untuk sewa kantor UPTD
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Tata cara pelayanan belum disampaikan di awal pertemuan tetapi setelah asesment awal karena disesuaikan dengan tindaklanjut layanan yang akan diberikan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Perlunya penjelasan tata cara layanan yang lengkap oleh petugas layanan

## 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.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan II pada Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota bekasi Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

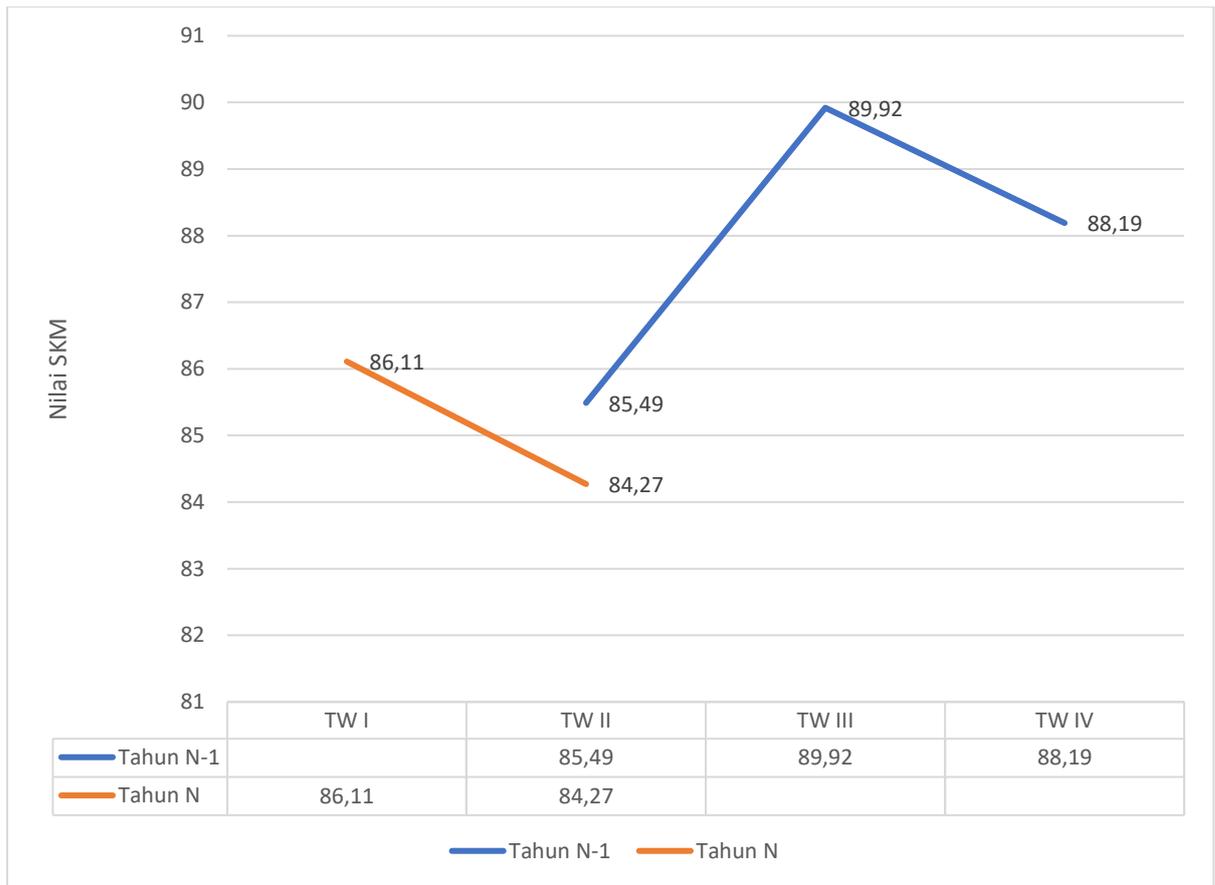
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U4. Biaya / tarif	Telah terpasang banner layanan yang diselenggarakan oleh DPPP Kota Bekasi tidak dipungut biaya (gratis)	Triwulan III	Bidang PPKPA
2	U8. Sarana dan prasarana	Telah melakukan koordinasi dengan Bappelitbangda tentang penambahan anggaran untuk sewa kantor UPTD dilokasi yang strategis dan akan diakomodir pada APBD Perubahan 2025	Triwulan III	Bidang PPKPA

3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Telah disampaikan sistem, mekanisme dan prosedur layanan pada saat sosialisasi dan pertemuan langsung penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak	Triwulan III	Bidang PPKPA
---	------------------------------------	--	--------------	--------------

### 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 penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan II tahun 2025 dibandingkan dengan periode sebelumnya.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan II, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota bekasi Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.28. Nilai SKM Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota bekasi Kota Bekasi menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U4 Biaya / tarif, U8 Sarana dan prasarana, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U7 Perilaku pelaksana, U1 Persyaratan.

Bekasi, 01 Juli 2025

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan  
Perlindungan Anak



drh. SATIA SRIWIJAYANTI ANGGRAINI, M.M.  
Pembina Utama Muda - IV c  
NIP. 19710608 199803 2 003

## LAMPIRAN

### 1. Surat Tugas SKM Tahun 2025

	<p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH KOTA BEKASI</b> <b>DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK</b> Jl. Jend. A. Yani No. 1 Lt.5, Telp (021) 28088808, Fax (021) 28088803 <b>B E K A S I</b></p> <hr/>
<b>SURAT TUGAS</b>	
<b>NOMOR: 800.1.11.1/34-DPPPA.Set</b>	
Dasar	: 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 2. Surat Sekretaris Daerah Kota Bekasi Nomor : 000.8.3.4/458/SETDA.Org tanggal 7 Januari 2025 hal Persiapan Pelaksanaan SKM Tahun 2025;
MEMERINTAHKAN :	
Kepada	: Nama : Terlampir : Pangkat/Gol : Terlampir : NIP : Terlampir : Jabatan : Terlampir
Untuk	: Menjadi Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dengan tugas sebagaimana terlampir.
Bekasi, 17 Januari 2025	
Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak	
  <u>Diah Satia Sriwijayanti Anggraini, MM</u> Pembina Tingkat I/IV.b NIP. 19710608 199803 2 003	

Lampiran : Surat Tugas DPPP Kota Bekasi

Nomor : 800.1.11.1/34-DPPP.Set

Tanggal : 17 Januari 2025

SUSUNAN TIM PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

NO	NAMA/PANGKAT.GOL/ NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	TUGAS DALAM TIM
1	Dra. Mien Aminah, M.Si. Pembina / IV.a NIP. 19670610 199603 2 002	Kepala Bidang Pencegahan Dan Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak	Ketua Tim	1. Menentukan populasi dan target responden pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi; 2. Menyampaikan kuesioner SKM kepada penerima layanan secara online (barcode atau link); 3. Melakukan monitoring hasil pengolahan data atas pengisian kuesioner yang telah terinput ke dalam aplikasi Sisukma Kota Bekasi; 4. Menyiapkan hasil pengolahan data SKM sebagai bahan data dalam rapat internal untuk menentukan Analisa hasil
2	Widyawati Arini, S.T., M.E. Pembina / IV.a NIP. 19720129 200212 2 001	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Anggota Tim	
3	Olivia Sutanti Yahya, SE Penata Muda / III.a NIP. 19831018 201407 2 001	Perencana Ahli Pertama (JF)	Anggota Tim	
4	Ika Merdekawati, S.Psi, MM Penata Tk. I/ III.d NIP. 19851001 201001 2 002	Penata Layanan Operasional	Anggota Tim	
5.	H. Ahmad Fuadi, S.Sos NIK. 3175032011790003	Tenaga Administrasi	Anggota Tim	
6.	Elmi Herdiani M, S.IP NIK. 3275017010840029	Tenaga Administrasi	Anggota Tim	

				<p>SKM dan Forum Konsultasi Publik untuk menentukan rencana tindak lanjut yang di pimpin oleh Kepala Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggaraan Pelayanan;</p> <p>5. Menyusun laporan SKM secara periodik.</p>
--	--	--	--	--



Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan  
Dan Perlindungan Anak

*[Handwritten Signature]*  
 drh. Satia Sriwijayanti Anggraini, MM  
 Pembina Tingkat I/ IV.b  
 NIP. 19710608 199803 2 003

## 2. Kuesioner

### ➤ Pelayanan kekerasan terhadap perempuan

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
PERIODE SKM : Trivulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA: TANGGAL SURVEI: 18 Jun 2025 NOMOR RESPONDEN:

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL): *Sukera May Liang Was* UMUR: 40 thn JENIS KELAMIN: Perempuan

PENDIDIKAN: *D3 Akuntansi* PEKERJAAN: IRT NO WHATSAPP (AKTIF):

KECAMATAN: *Bekasi Timur* KELURAHAN: An. Jaya

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

NO	PERTANYAAN		PILIHAN			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?		<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?		<input type="checkbox"/> Tidak mudah	<input type="checkbox"/> Kurang mudah	<input checked="" type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?		<input type="checkbox"/> Tidak cepat	<input type="checkbox"/> Kurang cepat	<input checked="" type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/ tarif pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?		<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang disediakan dengan hasil yang diberikan?		<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?		<input type="checkbox"/> Tidak kompeten	<input type="checkbox"/> Kurang kompeten	<input checked="" type="checkbox"/> Kompeten	<input type="checkbox"/> Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?		<input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah	<input checked="" type="checkbox"/> Sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?		<input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Cukup	<input checked="" type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penyesuaian pengaduan pengguna layanan?		<input type="checkbox"/> Tidak ada	<input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi	<input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal	<input type="checkbox"/> Dibantu dengan baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecakupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dll)?		<input type="checkbox"/> Tidak transparan	<input type="checkbox"/> Kurang transparan	<input checked="" type="checkbox"/> Transparan	<input type="checkbox"/> Sangat transparan
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan terkait sikap, postur lar, gratifikasi dll)?		<input type="checkbox"/> Tidak berintegritas	<input type="checkbox"/> Kurang berintegritas	<input checked="" type="checkbox"/> Berintegritas	<input type="checkbox"/> Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
PERIODE SKM : Trivulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA: TANGGAL SURVEI: 6 Mei 2025 NOMOR RESPONDEN:

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL): *CITRA* UMUR: 33 JENIS KELAMIN: Perempuan

PENDIDIKAN: *SMA* PEKERJAAN: IRT NO WHATSAPP (AKTIF): 081119990305

KECAMATAN: *Musiraja Jaya* KELURAHAN: Cimuring

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

NO	PERTANYAAN		PILIHAN			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?		<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?		<input type="checkbox"/> Tidak mudah	<input type="checkbox"/> Kurang mudah	<input checked="" type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?		<input type="checkbox"/> Tidak cepat	<input type="checkbox"/> Kurang cepat	<input checked="" type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/ tarif pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?		<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang disediakan dengan hasil yang diberikan?		<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?		<input type="checkbox"/> Tidak kompeten	<input type="checkbox"/> Kurang kompeten	<input checked="" type="checkbox"/> Kompeten	<input type="checkbox"/> Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?		<input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah	<input checked="" type="checkbox"/> Sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?		<input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Cukup	<input checked="" type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penyesuaian pengaduan pengguna layanan?		<input type="checkbox"/> Tidak ada	<input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi	<input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal	<input type="checkbox"/> Dibantu dengan baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecakupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dll)?		<input type="checkbox"/> Tidak transparan	<input type="checkbox"/> Kurang transparan	<input checked="" type="checkbox"/> Transparan	<input type="checkbox"/> Sangat transparan
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan terkait sikap, postur lar, gratifikasi dll)?		<input type="checkbox"/> Tidak berintegritas	<input type="checkbox"/> Kurang berintegritas	<input checked="" type="checkbox"/> Berintegritas	<input type="checkbox"/> Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

➤ **Pelayanan kekerasan terhadap anak**

**SURVEI KEPuasan MASYARAKAT  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
PERIODE SKM : Triwulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)**

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA:   
 TANGGAL SURVEY: 25 April 2025   
 NOMOR RESPONDEN:   
 IDENTITAS RESPONDEN:   
 NAMA (OPSIONAL) *Kusni Arya*   
 USIA: 78   
 JENIS KELAMIN: *Perempuan*   
 PENDIDIKAN: *MA*   
 PEKERJAAN: *ibu rumah tangga*   
 NO WHATSAPP (AKTIF): *0812 89 67 701*   
 KECAMATAN: *Perike Jaye*   
 KELURAHAN: *Perike An'*

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sesuai	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak mudah	<input type="checkbox"/> 2 Kurang mudah	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Mudah	<input type="checkbox"/> 4 Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak cepat	<input type="checkbox"/> 2 Kurang cepat	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Cepat	<input type="checkbox"/> 4 Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/harf/ pelayanan dengan yang diinformasikan/publikasikan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sesuai	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang disediakan dengan hasil yang diberikan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sesuai	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak kompeten	<input type="checkbox"/> 2 Kurang kompeten	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Kompeten	<input type="checkbox"/> 4 Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sopan dan ramah	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	<input type="checkbox"/> 1 Buruk	<input type="checkbox"/> 2 Cukup	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Baik	<input type="checkbox"/> 4 Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangsaan/penggunaan pengguna layanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak ada	<input type="checkbox"/> 2 Ada tetapi tidak berfungsi	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Berfungsi kurang maksimal	<input type="checkbox"/> 4 Dibekahi dengan baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak transparan	<input type="checkbox"/> 2 Kurang transparan	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Transparan	<input type="checkbox"/> 4 Sangat transparan
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait sup, pengisian list, grafik/akar dsb)?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak berintegritas	<input type="checkbox"/> 2 Kurang berintegritas	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Berintegritas	<input type="checkbox"/> 4 Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

**SURVEI KEPuasan MASYARAKAT  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK  
PERIODE SKM : Triwulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)**

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA:   
 TANGGAL SURVEY: 7 Mei 2025   
 NOMOR RESPONDEN:   
 IDENTITAS RESPONDEN:   
 NAMA (OPSIONAL) *Yusuf Ayu*   
 USIA: 40   
 JENIS KELAMIN: *Perempuan*   
 PENDIDIKAN: *MA*   
 PEKERJAAN: *ISK*   
 NO WHATSAPP (AKTIF): *0813 9221 521*   
 KECAMATAN: *Perike Jaye*   
 KELURAHAN: *Comuning*

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sesuai	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak mudah	<input type="checkbox"/> 2 Kurang mudah	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Mudah	<input type="checkbox"/> 4 Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak cepat	<input type="checkbox"/> 2 Kurang cepat	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Cepat	<input type="checkbox"/> 4 Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/harf/ pelayanan dengan yang diinformasikan/publikasikan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sesuai	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang disediakan dengan hasil yang diberikan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sesuai	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak kompeten	<input type="checkbox"/> 2 Kurang kompeten	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Kompeten	<input type="checkbox"/> 4 Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> 2 Kurang sopan dan ramah	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> 4 Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	<input type="checkbox"/> 1 Buruk	<input type="checkbox"/> 2 Cukup	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Baik	<input type="checkbox"/> 4 Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangsaan/penggunaan pengguna layanan?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak ada	<input type="checkbox"/> 2 Ada tetapi tidak berfungsi	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Berfungsi kurang maksimal	<input type="checkbox"/> 4 Dibekahi dengan baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak transparan	<input type="checkbox"/> 2 Kurang transparan	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Transparan	<input type="checkbox"/> 4 Sangat transparan
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait sup, pengisian list, grafik/akar dsb)?	<input type="checkbox"/> 1 Tidak berintegritas	<input type="checkbox"/> 2 Kurang berintegritas	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Berintegritas	<input type="checkbox"/> 4 Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

### 3. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,441	3,220	3,322	3,119	3,373	3,322	3,492	3,136	3,915
<b>Mutu Kinerja</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	A
<b>Prioritas peningkatan kualitas pelayanan</b>	7	3	4	1	6	5	8	2	9

<b>Skor KM Total :</b>		<b>84.28</b>			<b>Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

#### 4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



## 5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online (Website DPPPA Kota Bekasi)

The screenshot shows the website [dpppa.bekasikota.go.id/id/berita](https://dpppa.bekasikota.go.id/id/berita). The main article is titled "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2025 ...". The article text reads: "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyele...". A sidebar on the right contains a list of other news items, such as "Presiden Prabowo: Polri Harus Tetap Tangguh, Bersih, dan Berpihak kepada Rakyat" and "Menhut Apresiasi Tim Evakuasi Pendaki Brasil di TN Gunung Rinjani".

<https://dpppa.bekasikota.go.id/id/detail/survei-kepuasan-masyarakat-skm-triwulan-ii-tahun-2025>