

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



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

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

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

penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

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

1.3 Metode Pengumpulan Data

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

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

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Jumlah sampel sebanyak 370 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 370 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	162	44%
		Perempuan	208	56%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	30	8%
		SD/Sederajat	198	54%
		SMP/Sederajat	75	20%
		SMA/Sederajat	61	16%
		D1/D2/D3	1	0%
		D4/S1	4	1%
		S2	1	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	3	1%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	5	1%
		Wirausaha	12	3%
		Ibu Rumah Tangga	55	15%
		Pelajar/Mahasiswa	28	8%
		Petani/Nelayan	153	41%
		Pekerja Lepas/Freelance	27	7%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	87	24%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	361	98%
		Disabilitas	9	2%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	9	2%
		Disabilitas Intelektual		
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%
			0	0%

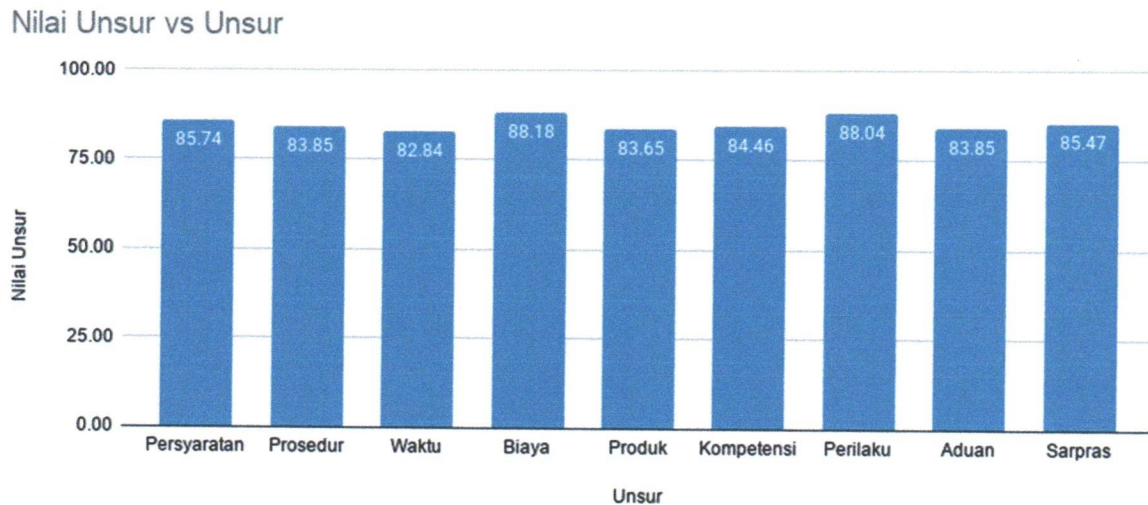
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Bantuan Beasiswa bagi Mahasiswa berprestasi dari Keluarga Kurang Mampu (Bunga Desa)	4	3,7	3,2	3,2	3,7	3,7	3,2	4,0	3,2	3,5	88,19
2.	Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	20	3,3	3,2	3,2	3,4	3,3	3,4	3,3	3,2	3,3	82,78
3.	Bantuan Permodalan Usaha Ekonomi Produktif (Buah Pampakin)	16	3,4	3,4	3,2	3,6	3,4	3,4	3,4	3,3	3,5	85,94
4.	Bantuan Rehab Rumah Tidak Layak Huni (RS Rutilahu)	23	3,4	3,2	3,2	3,5	3,3	3,2	3,4	3,3	3,3	83,70
5.	Bantuan Sosial Asistensi Lanjut Usia Terlantar	49	3,4	3,4	3,2	3,5	3,3	3,4	3,5	3,4	3,4	85,60
6.	Bantuan Sosial Asistensi Penyandang	6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,3	3,6	3,8	3,1	3,3	88,43

	Disabilitas Berat dan Non Produktif											
7.	Bantuan Sosial Logistik Bencana Kebakaran atau Bencana Alam	3	4,0	3,3	3,6	4	3,6	3,3	4	3,6	3,3	91,67
8.	Bantuan Sosial Pangan Daerah	139	3,4	3,3	3,3	3,5	3,3	3,3	3,4	3,3	3,4	84,89
9.	Bantuan Sosial Santunan Kematian	17	3,2	3,2	3,2	3,7	3,3	3,2	3,6	3,3	3,4	84,80
10.	Bantuan Sosial Tunai Bencana Kebakaran atau Bencana Alam	1	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	3,0	86,11
11.	Bantuan Sosial Uang Harian Bagi Keluarga Penunggu Orang Sakit (Khusus Rawat Inap di Rumah Sakit Rujukan Luar Kabupaten Tabalong)	4	3,5	3,7	3,2	4,0	3,2	3,5	3,7	3,5	3,2	88,19
12.	Layanan Bantuan Alat Bantu Disabilitas	1	3,0	4,0	3,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	3,0	86,11

13.	Layanan Informasi dan Pengaduan	3	3,3	3,0	3,0	3,3	3,0	3,3	3,3	3,0	3,0	78,70
14.	Layanan Reaktivasi BPJS Kesehatan /PBI JK Pusat	12	3,4	3,3	3,3	3,6	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	84,72
15.	Layanan Rumah Perlindungan	1	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	97,22
16.	Layanan Sosial Fasilitasi bagi Orang Terlantar	1	3,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	80,56
17.	Layanan Sosial Fasilitasi Program Pendidikan dan Keterampilan di Panti/Balai Pendidikan	57	3,4	3,2	3,3	3,3	3,2	3,3	3,6	3,2	3,4	84,11
18.	Program Keluarga Harapan (PKH)	13	3,6	3,6	3,6	3,6	3,8	3,6	3,7	3,4	3,6	91,88
Rerata IKM Per Unsur			85,74	83,85	82,84	88,18	83,65	84,46	88,04	83,85	85,47	85,74
IKM Unit Layanan			85,12									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu dan aspek produk merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aspek Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 82,84. Selanjutnya aspek produk layanan yang mendapatkan nilai 83,65 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif, berdasarkan kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat, masih terdapat keluhan terkait lamanya waktu penyelesaian pelayanan, khususnya pada proses pencairan bantuan sosial yang memerlukan tahapan verifikasi, validasi, dan koordinasi dengan berbagai pihak sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih panjang. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan peningkatan kualitas produk layanan, terutama terkait kejelasan informasi hasil layanan, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, serta kepastian manfaat yang diperoleh setelah pelayanan diberikan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan perbaikan waktu layanan, meningkatkan kualitas produk, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak

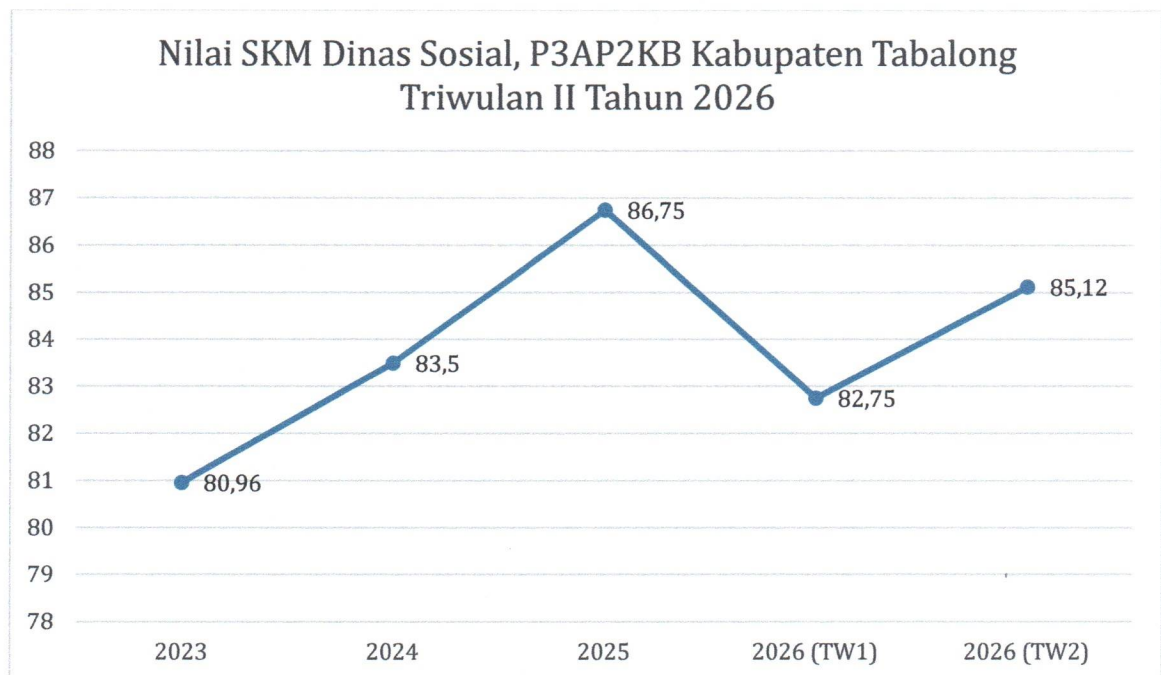
lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Analisis Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TWI IV	
1	Waktu Pelayanan (82,84)	Masyarakat menilai waktu penyelesaian pelayanan masih belum optimal, khususnya pada proses pencairan bantuan sosial yang memerlukan tahapan verifikasi, validasi, dan koordinasi dengan berbagai pihak.	1. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan SOP pelayanan. 2. Mengoptimalkan penggunaan aplikasi dan teknologi informasi dalam proses pelayanan. 3. Meningkatkan koordinasi lintas bidang dan instansi terkait. 4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi berkala terhadap standar waktu pelayanan. 5. Menyampaikan informasi estimasi waktu layanan secara transparan kepada masyarakat.			√		Kepala Dinas, Sekretaris, dan Kepala Bidang
2	Produk Spesifikasi Jenis	Masyarakat masih mengharapkan peningkatan kualitas hasil layanan, kejelasan produk pelayanan,	1. Meninjau dan menyempurnakan standar produk layanan. 2. Memperbarui media informasi dan publikasi layanan.			√		Kepala Dinas, Sekretaris, dan Kepala Bidang

	Pelayanan (83,65)	serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.	3. Menyusun katalog atau informasi produk layanan yang mudah dipahami. 4. Melaksanakan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat. 5. Mengakomodasi masukan masyarakat dalam pengembangan layanan.					
--	----------------------	--	---	--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

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



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

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

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

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Periode 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	85,74
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,85
3	Waktu Penyelesaian	82,84
4	Biaya/Tarif	88,18
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	83,65
6	Kompetensi Pelaksana	84,46
7	Perilaku Pelaksana	88,04
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,85
9	Sarana dan Prasarana	85,47

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

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan II mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 370 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong di tahun 2026. Penerima bantuan sosial pangan daerah paling terbanyak dalam pengisian SKM yakni mencapai 370 responden.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,12. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pada usnusr waktu pelayanan dan unsur produk layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong sudah melaksanakan tindak lanjut dan perbaikan.

Tabalong, 30 Juni 2026
Kepala Dinas Sosial, P3AP2KB
Kabupaten Tabalong



H. SYAM ANI, S.P., M.P.
NIP 19750504 200003 1 012

PENGELOLA DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II TAHUN 2026

UNIT PELAYANAN

: DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

JENIS LAYANAN

: PENYELENGGARAAN KESEJAHTERAAN SOSIAL, PEMBERDAYAAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK, DAN KELUARGA BERENCANA
WILAYAH KABUPATEN TABALONG

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

82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4
85	3	4	3	3	4	3	3	3	3
86	3	4	3	3	4	4	3	3	3
87	3	4	4	4	3	3	4	3	3
88	3	4	3	4	3	4	3	3	3
89	3	3	3	4	3	3	4	3	3
90	3	4	3	4	3	4	4	3	3
91	3	3	3	4	3	3	4	3	3
92	3	4	3	4	3	4	4	3	3
93	4	4	3	4	3	4	4	3	3
94	3	3	3	4	3	4	4	3	3
95	3	4	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	4	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3
102	3	3	3	3	3	4	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	4	3	3	4	3	4	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	4	3	4	3	3	3	3
111	4	3	4	3	3	4	3	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	4	3	3	4	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	4	3	4	3	3	4	3	4	3
120	3	3	3	3	3	3	4	3	4
121	3	3	4	3	4	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	4	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	4	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	4	3	4
128	4	3	3	3	3	3	3	3	3

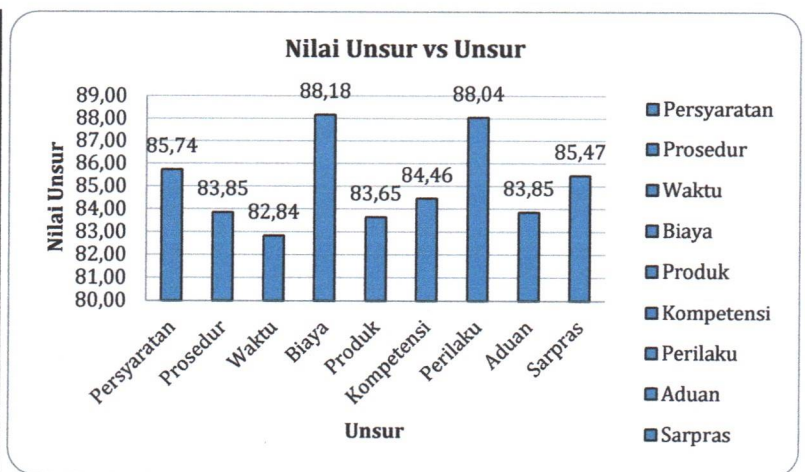
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	4	3	4	4	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	4
258	3	3	3	4	3	3	3	3	4
259	4	3	3	4	3	4	4	4	3
260	3	4	4	3	4	3	3	4	3
261	4	3	4	4	3	3	4	3	4
262	4	3	3	4	3	3	4	3	4
263	3	3	4	3	3	4	3	3	4
264	4	3	3	3	3	4	4	3	4
265	4	3	3	3	3	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	4	4	3	3
267	4	4	3	4	4	4	4	4	3
268	4	3	3	4	3	3	3	3	4
269	4	3	3	4	4	4	4	3	3

270	4	3	3	4	3	4	4	3	3
271	3	3	3	4	3	4	4	3	3
272	4	3	4	4	3	3	4	3	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	4	4	3	3
276	4	4	3	4	4	4	4	4	3
277	4	3	3	4	3	4	4	3	3
278	4	3	4	3	3	4	4	3	3
279	3	3	4	4	4	4	4	4	3
280	3	3	3	4	4	4	4	4	4
281	3	4	3	3	4	3	4	4	3
282	4	3	3	4	3	3	4	3	3
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	4	3	3	4	3	3	4	3	3
285	4	4	3	4	3	3	4	3	3
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	4	3	4	3	3
288	4	3	3	3	4	3	4	3	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	3
290	3	4	3	4	3	4	4	3	4
291	4	4	3	4	4	4	4	4	4
292	4	3	4	3	3	3	4	3	4
293	3	4	3	3	4	3	3	3	4
294	3	3	3	4	3	3	3	4	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	4	4	3	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	4	3	3	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	3	3	4	3	4	3	3	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	4	4	3	4	3	3
302	3	3	3	4	4	3	4	4	4
303	4	4	3	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	3	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	4	3	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	4	3	4	4	4	4
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	4	4	4	4	3	4	4	4
311	3	3	4	3	3	4	3	3	4
312	4	3	3	4	3	3	4	3	3
313	4	3	3	3	3	3	4	3	4
314	4	3	3	4	3	3	3	4	3
315	3	4	3	3	4	3	3	3	4
316	4	4	3	4	3	3	4	3	3

317	4	3	4	3	3	4	3	3	4
318	3	3	3	4	3	3	3	3	3
319	3	3	3	4	3	3	3	3	3
320	3	3	3	4	3	3	3	3	3
321	3	3	3	4	3	3	4	3	4
322	3	3	3	4	3	3	3	3	3
323	3	3	3	4	3	3	4	3	3
324	3	3	3	4	3	3	3	3	3
325	4	3	3	4	3	4	4	4	3
326	3	4	3	4	3	4	4	4	3
327	3	4	3	3	4	4	3	3	3
328	4	3	3	4	3	3	3	4	3
329	3	3	4	3	4	4	3	3	3
330	4	3	4	3	3	4	3	3	4
331	3	3	3	3	4	3	3	4	3
332	4	4	4	4	3	3	4	4	3
333	3	3	4	3	4	3	3	3	3
334	3	3	4	4	3	3	3	3	3
335	3	4	3	3	3	3	4	3	3
336	3	3	4	4	3	3	3	4	3
337	4	3	3	4	3	3	4	4	3
338	4	4	3	4	3	3	4	3	3
339	4	4	4	4	4	3	4	4	4
340	3	4	4	3	4	4	4	4	3
341	4	4	3	4	4	4	4	4	4
342	3	4	4	3	4	3	4	4	4
343	4	4	3	4	3	4	4	4	4
344	4	3	4	4	4	3	4	4	3
345	3	4	4	3	4	4	3	4	4
346	4	3	3	3	4	3	3	4	4
347	3	4	3	4	3	4	3	4	3
348	4	3	4	3	4	3	3	3	4
349	3	3	4	3	3	3	4	3	4
350	4	3	3	3	4	3	3	3	3
351	4	3	3	4	3	4	3	3	4
352	4	4	3	3	4	3	4	3	4
353	4	4	3	4	4	4	4	4	4
354	4	4	4	4	3	3	4	4	4
355	4	4	3	4	4	4	4	3	4
356	4	4	4	4	4	4	4	3	3
357	4	3	3	4	3	4	4	4	4
358	4	4	4	4	3	4	4	3	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	3	4	3	4	3	4	3	4	3
361	4	3	3	4	4	3	4	3	3
362	4	4	3	4	3	3	4	3	4
363	4	3	3	4	4	3	4	3	3

364	3	3	3	3	3	3	3	3	3
365	4	3	3	4	4	3	4	3	3
366	4	4	3	4	4	3	4	3	3
367	4	3	3	4	4	3	4	3	3
368	3	4	3	3	3	4	3	4	4
369	4	3	3	4	4	3	4	3	3
370	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Nilai Per Unsur	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Nilai Konversi per Unsur	3,43	3,35	3,31	3,53	3,35	3,38	3,52	3,35	3,42
Kategori Per Unsur	85,74	83,85	82,84	88,18	83,65	84,46	88,04	83,85	85,47
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM OPP	3,40								
IKM Konversi OPP	85,12								
Mutu Layanan Unit	B								

Ringkasan Nilai Per Unsur			
No	Unsur	Nilai Konversi Per Unsur	Nilai Unsur
U1	Persyaratan	85,74	3,43
U2	Prosedur	83,85	3,35
U3	Waktu	82,84	3,31
U4	Biaya	88,18	3,53
U5	Produk	83,65	3,35
U6	Kompetensi	84,46	3,38
U7	Perilaku	88,04	3,52
U8	Aduan	83,85	3,35
U9	Sarpras	85,47	3,42



IKM UNIT PELAYANAN : 85,12

Mutu Pelayanan : Baik

Tabalong, 30 Juni 2026

KEPALA DINAS

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

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

Survei Kepuasan

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

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden *

2. Jenis Layanan *

Centang semua yang sesuai.

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

3. Tanggal Menerima Layanan *

Contoh: 7 Januari 2019

4. Jenis Kelamin *

Centang semua yang sesuai.

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

5. No. HP/WhatsApp *

6. Pendidikan *

Centang semua yang sesuai.

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

7. Usia *

Centang semua yang sesuai.

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

8. Pekerjaan *

Centang semua yang sesuai.

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

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

Centang semua yang sesuai.

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

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

Centang semua yang sesuai.

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual
- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak Baik
- ☐ Kurang Baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

20. Kritik dan Saran

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

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

