



TAHUN 2024

UPTD PPA

KOTA SAMARINDA

PERINTAH KOTA SAMARINDA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
N PERLINDUNGAN ANAK
LAKSANA TEKNIS DAERAH
NGAN PEREMPUAN DAN ANAK
(UPTD PPA)
OTA SAMARINDA
NO. 04 (KOMPLEK POLSEK KOTA SAMARINDA)
Hotline : 0823 2442 1313



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA
TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024

Created By :



@uptdppasmd



www.dp2pasamarinda.com



Jalan Bhayangkara No. 04 (Komplek
Polsek Samarinda Kota)
Hotline : 0823 2442 1313

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024 DAN PELAKSANAAN REALISASI RENCANA
TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024

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 Maksud dan Tujuan	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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM.....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	17
BAB V	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN.....	19
1. Qr Code Form Kuesioner SKM UPTD PPA Kota Samarinda	
2. Hasil Pengolahan Data SKM UPTD PPA Kota Samarinda	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di UPTD PPA Kota Samarinda	
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Milestone Pelaksanaan SKM UPTD PPA Kota Samarinda	6
Tabel 2.2 Tabel Populasi dan Sampel (Krejcie dan Morgan).....	7
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Penerima Layanan	8
Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur	9
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD PPA Semester 1	10
Gambar 3.2 Grafik Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan UPTD PPA...	11
Gambar 3.3 Grafik Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan UPTD PPA...	11
Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM UPTD PPA Tahun 2021 s.d Juni 2024	17

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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. 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 Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda khususnya bagi perempuan dan anak yang mengalami tindak kekerasan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan yang telah dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda.

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 Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD PPA Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Penyediaan Layanan Rujukan Lanjutan bagi Perempuan Korban Kekerasan yang Memerlukan Koordinasi Kewenangan Kabupaten/Kota dan Kegiatan Penyediaan Layanan bagi Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus Koordinasi Tingkat Daerah Kabupaten/Kota Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Samarinda menggunakan kuesioner berbasis *form online* (Elektronik Barcode) yang diberikan kepada pengguna layanan, di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Samarinda sendiri ada 8 Layanan yang diberikan yaitu : 1. Layanan Pengaduan Langsung, 2. Layanan Pengaduan Tidak Langsung, 3. Layanan Konseling Psikologi, 4. Layanan Shelter, 5. Layanan Konsultasi Hukum, 6. Layanan Mediasi, 7. Layanan Pendampingan Hukum dan 8. Layanan Kunjungan/Visite. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui registrasi secara konvensional melalui form dan secara online (elektronik barcode) melalui smartphone sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

Tabel 2.1. Milestone Pelaksanaan SKM UPTD PPA Kota Samarinda (Semester 1)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 200 orang. Selanjutnya responden akan dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran, besaran sampel dan populasi menggunakan table sample dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan table *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 132 Orang.

Tabel 2.2. Tabel Populasi dan Sample (Krejcie and Morgan)

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Semester 1 (Januari – Juni) Tahun 2024, jumlah responden penerima layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda yang diperoleh yaitu 127 Orang responden (sampai dengan bulan Juni 2024), dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karakteristik Responden Penerima Layanan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	36	28%
		PEREMPUAN	91	72%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	5%
		SMP	10	8%
		SMA	77	61%
		D3	2	1%
		S1	28	23%
		S2	2	1%
		LAINNYA	2	1%
3	PEKERJAAN	PNS	9	7%
		TNI	1	1%
		WIRASWASTA	6	5%
		GURU/DOSEN	1	1%
		LAINNYA	104	86%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	JENIS LAYANAN	PENGADUAN LANGSUNG	52	41%
		PENGADUAN TIDAK LANGSUNG	1	1%
		KONSELING PSIKOLOGI	25	20%
		SHELTER	1	1%
		KONSULTASI HUKUM	4	3%
		MEDIASI	22	17%
		PENDAMPINGAN HUKUM	0	0%
		KUNJUNGAN/VISITE	22	17%
5	USIA	19-29 TAHUN	40	32%
		30-49 TAHUN	60	47%
		50-64 TAHUN	13	10%
		< 19 TAHUN	13	10%
		> 64 TAHUN	1	1%

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

Pengolahan data SKM Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda menggunakan Aplikasi olah data E-Survey Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

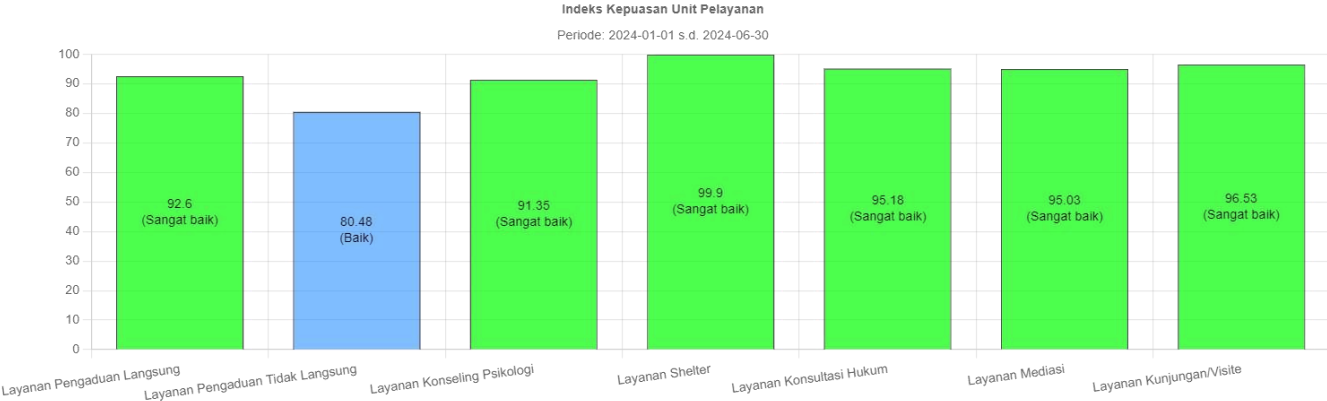
Tabel 3.2. Detail Nilai SKM Per Unsur UPTD PPA (Semester 1)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,74	3,67	3,61	3,98	3,59	3,70	3,71	4,00	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,58 (Sangat Baik)								

Pada Tabel 3.2. dapat ditarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester 1 adalah Sangat Baik dengan

nilai total **93,58**. Nilai tersebut terbagi dari 9 Unsur Pertanyaan, yaitu **Unsur 1** (Persyaratan) dengan nilai **3,74** (A), **Unsur 2** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai **3,67** (A), **Unsur 3** (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai **3,61**. **Unsur 4** (Biaya/Tarif) dengan nilai **3,98** (A), **Unsur 5** (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai **3,59** (A), **Unsur 6** (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai **3,70** (A), **Unsur 7** (Perilaku Pelaksana) dengan nilai **3,71** (A), **Unsur 8** (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai **4,00** (A), dan yang terakhir **Unsur 9** (Sarana dan Prasarana) dengan nilai **3,67**.

**Gambar 3.1 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat UPTD PPA
(Semester 1)**



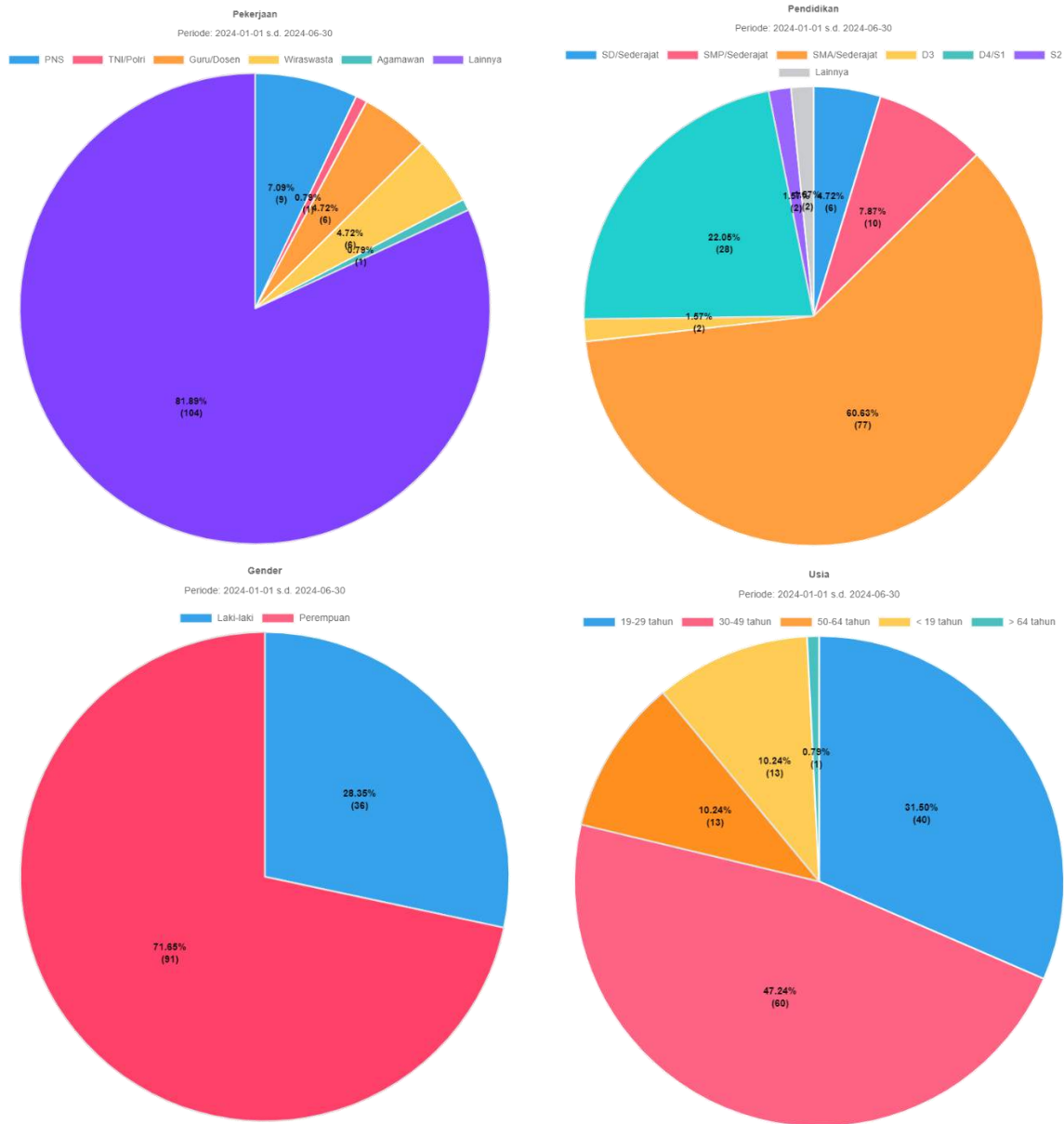
Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2024

**Gambar 3.2 Grafik Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan UPTD PPA
(Semester 1)**



Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2024

**Gambar 3.3 Diagram Demografi Responden Survei Kepuasan Masyarakat
UPTD PPA (Semester 1)**



Sumber : Aplikasi e-KianPuas, 2024

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Seluruh Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester 1 tercatat dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2024, mendapatkan predikat Sangat Baik dengan nilai keseluruhan 93,58.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut terbagi dari 9 Unsur yaitu : Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,74. Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,67. Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,61. Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,98. Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,59. Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,70. Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,71. Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 4,00. dan yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,67.
3. Hasil keseluruhan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda berada di Kategori (A) atau (Sangat Baik).
4. Dari hasil 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, Unsur 3 yaitu Waktu Pelaksanaan mendapat nilai terendah dari 9 Unsur SKM lainnya, begitu juga dengan Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) termasuk dalam dua unsur terendah walaupun sebenarnya nilai kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik/A.
5. Kemudian tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai maksimal 4,00 serta Unsur 4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,98, serta Unsur 1 yaitu Persyaratan dengan nilai 3,74.

6. Sedangkan untuk ke 4 Unsur lainnya yaitu, Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana), Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) kemudian yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana), Keempat unsur tersebut mendapatkan nilai rata-rata diatas 3,60.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan 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 :

- Waktu pelaksanaan dalam pelaksanaan pendampingan, mediasi dan penjangkauan yang memang memerlukan waktu yang panjang dalam prosesnya mengakibatkan beberapa klien harus menunggu, yang dimana hal itu mungkin berimbas kepada penilaian 3 menurun.
- Prosedur pelayanan terkadang mengharuskan klien/penerima layanan harus bolak-balik.
- Pelayanan pada penerimaan kasus dan assessment dapat ditingkatkan lagi, mengingat terkadang klien/penerima layanan terkadang tidak kooperatif.
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, namun mungkin diharapkan dapat ditingkatkan lagi ditahun ini, mengingat kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak selalu ada.

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

- Waktu pelaksanaan dalam pelaksanaan pendampingan, mediasi dan penjangkauan yang memang memerlukan waktu yang panjang dalam prosesnya mengakibatkan beberapa klien harus menunggu, hal ini memang tidak dapat dihindari karena pelayanan pengaduan dan penanganan terhadap kasus kekerasan perempuan dan anak di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak sudah menerapkan Standar Operasional (SOP) yang berlaku.

- Prosedur pelayanan terkadang mengharuskan klien/penerima layanan bolak balik, sebenarnya prosedur yang mengharuskan klien/penerima layanan bolak balik ini memang sudah ada tercantum di SOP Pelayanan UPTD PPA Kota Samarinda, dikarenakan pelayanan pendampingan dan mediasi klien/penerima layanan tidak bisa selesai dalam sekali pertemuan untuk menyelesaikan kasus yang dialami oleh klien/penerima layanan.
- Kurangnya intensitas pelatihan secara khusus terkait penanganan dan pendampingan serta manajemen kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak kepada Petugas layanan UPTD PPA Kota Samarinda.

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 hasil analisa survei kepuasan masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda sebagai induk dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan/kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

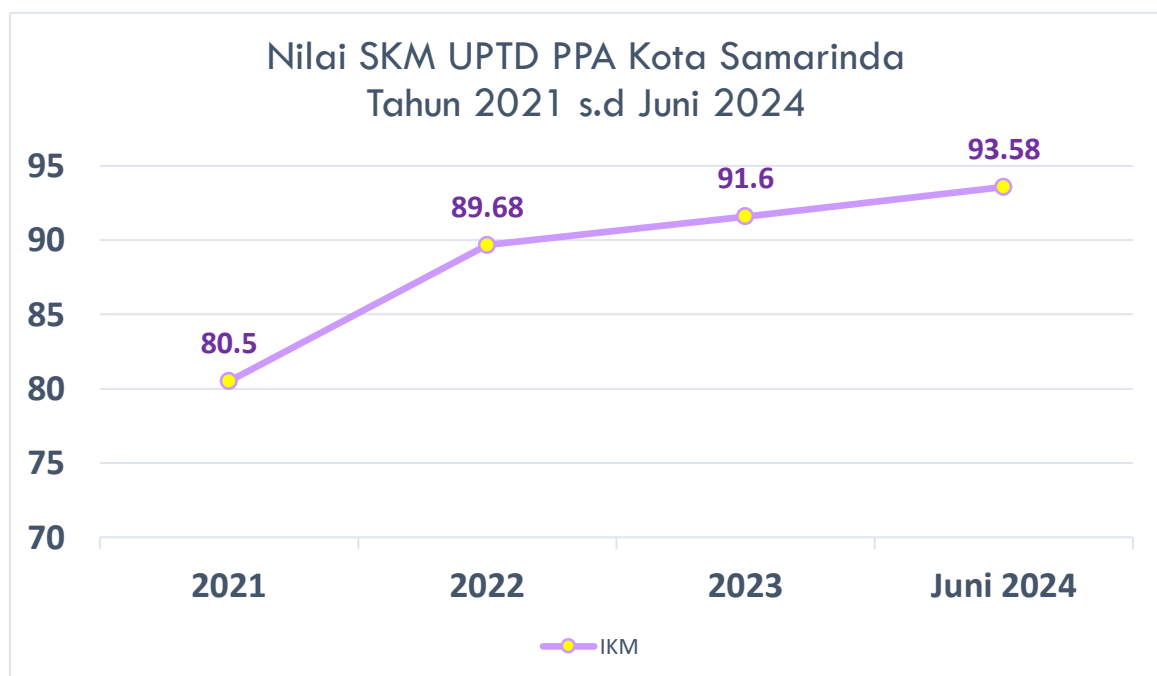
Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut pada Semester 2

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Pelaksanaan	Peningkatan pemahaman terkait pengisian urvei kepuasan masyarakat dan tentang Standar Operasional yang diterapkan dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak					Seluruh Pegawai Kantor UPTD PPA Kota Samarinda
2.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi terkait prosedur penanganan kasus kekerasan untuk dapat ditingkatkan lagi dalam penyelesaiannya					DP2PA Kota Samarinda dan UPTD PPA Kota Samarinda
3.	Perilaku Petugas	Melaksanakan pelatihan Manajemen Kasus dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan petugas UPTD PPA Kota Samarinda					DP2PA Kota Samarinda
		Memberikan arahan internal kepada petugas khusus yang menangani pengisian SKM tentang pemahaman kepada klien/penerima layanan untuk pengisian form registrasi secara online (elektronik barcode)					Kepala dan Kasubag TU UPTD PPA Kota Samarinda

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 Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda kepada klien/masyarakat serta kinerja dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda itu sendiri. Tren tingkat kepuasan klien/penerima layanan UPTD PPA Kota Samarinda dalam kurun waktu 1 (satu) Semester mulai dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2024, dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4.1. Grafik Tren Nilai SKM UPTD PPA Tahun 2021 s.d Juni 2024



Berdasarkan Grafik 4.1. Tren Nilai SKM di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda Tahun 2021 sampai dengan Bulan Juni (Semester 2) Tahun 2024.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat dalam kurun waktu 1 (satu) Semester mulai Bulan Januari hingga Bulan Juni Tahun 2024, dapat disimpulkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Dalam pelaksanaannya pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda pada periode 1 (Januari – Juni 2024) mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,58.
- Kemudian dalam pelaksanaan dalam kurun waktu 1 (satu) semester, hasil keseluruhan penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi E-KianPuas mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 93,5.
- Hasil keseluruhan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda berada di Kategori (A) atau (Sangat Baik).
- Dari hasil 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, Unsur 3 yaitu Waktu Pelaksanaan mendapat nilai terendah dari 9 Unsur SKM lainnya, begitu juga dengan Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) termasuk dalam dua unsur terendah walaupun sebenarnya nilai kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik/A.
- Kemudian tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai maksimal 4,00 serta Unsur 4 yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,98, serta Unsur 1 yaitu Persyaratan dengan nilai 3,74.
- Sedangkan untuk ke 4 Unsur lainnya yaitu, Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana), Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) kemudian yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana), Keempat unsur tersebut mendapatkan nilai rata-rata diatas 3,60.

Samarinda, 01 Juli 2024

Kepala UPTD PPA



Yolanda SE
NIP. 19760620 200701 2 023



LAMPIRAN



HALAMAN PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

SCAN DI SINI



ATAU DAPAT DIAKSES MELALUI URL:

<https://tinyurl.com/ekianpuas/r/CEjw>

Alamat di atas akan dialihkan secara otomatis menuju alamat asli pada URL:

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/CEjw>



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2024

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Pengaduan Langsung**
Alamat : **Jalan Bhayangkara No. 4 (Komplek Polsek Samarinda Kota) Kecamatan Samarinda Kota,
Kelurahan Bugis, Samarinda - Kalimantan Timur**
No. Telp. : **082324421313**

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 30/06/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	19/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	21/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	49	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	22/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	38	3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	28/02/2024	S2	PNS	P	52	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	29/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	29/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	29/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
8	01/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	05/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	06/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	4	4	4	3	3	3	4	3
11	06/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	07/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	3	3	3	4	3	4	3	4	4
13	07/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	3	3	3	4	4
14	08/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	31	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	08/03/2024	Lainnya	Lainnya	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	08/03/2024	D4/S1	Lainnya	L	62	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	14/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	4	4	3	4	4	4	3	4	4
18	15/03/2024	D4/S1	Lainnya	P	41	4	4	3	4	3	4	3	4	4
19	15/03/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	22/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	37	4	3	4	4	4	3	4	4	3
21	22/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	3	4	3	3	4	4	4
22	25/03/2024	D4/S1	Lainnya	L	31	4	4	3	4	3	3	3	4	4
23	28/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	37	4	4	3	4	4	3	3	4	4
24	01/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	01/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	L	12	3	3	3	4	4	3	4	4	3
26	01/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	01/04/2024	D4/S1	PNS	P	42	4	4	3	4	3	3	4	4	4
28	16/04/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	16/04/2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	42	3	3	3	4	4	3	4	4	3
30	18/04/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	44	4	3	3	4	3	3	3	4	3
31	23/04/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	17	3	3	3	4	4	4	3	4	4
32	15/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	3	4	4	4	4	4	3
33	15/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
34	16/05/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	3	3	4	4	4
35	17/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	17/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
39	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	27/05/2024	D4/S1	Lainnya	P	50	4	4	4	4	3	3	4	4	4
41	27/05/2024	D4/S1	PNS	P	41	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	28/05/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	31/05/2024	D4/S1	Lainnya	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	03/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	04/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	32	4	3	3	4	3	4	4	4	4
46	05/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	49	3	3	3	4	3	3	4	4	4
47	06/06/2024	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	50	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	07/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	16	3	3	4	4	4	4	4	4	3
49	11/06/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	25/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	26/06/2024	D4/S1	Lainnya	L	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	28/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						190	189	184	208	185	187	190	208	193
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.654	3.635	3.538	4	3.558	3.596	3.654	4	3.712
NRR TERTIMBANG						0.406	0.404	0.393	0.444	0.395	0.4	0.406	0.444	0.412
IKM UNIT PELAYANAN						92.6					Sangat baik			



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Pengaduan Tidak Langsung**
Alamat : Jalan Bhayangkara No. 4 (Komplek Polsek Samarinda Kota) Kecamatan Samarinda Kota,
Kelurahan Bugis, Samarinda - Kalimantan Timur
No. Telp. : 082324421313

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 30/06/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	23/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	18	3	3	3	4	3	3	3	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	4	3	3	3	4	3
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3	3	3	4	3	3	3	4	3
NRR TERTIMBANG						0.333	0.333	0.333	0.444	0.333	0.333	0.333	0.444	0.333
IKM UNIT PELAYANAN						80.48					Baik			

Jumlah responden: 1

Waktu cetak: 01/07/2024 21:13:34



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2024

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Konseling Psikologi**
Alamat : **Jalan Bhayangkara No. 4 (Komplek Polsek Samarinda Kota) Kecamatan Samarinda Kota,
Kelurahan Bugis, Samarinda - Kalimantan Timur**
No. Telp. : **082324421313**

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 30/06/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	20/02/2024	D3	Lainnya	P	40	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	21/02/2024	SMP/Sederajat	Agamawan	P	13	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	21/02/2024	SD/Sederajat	Lainnya	P	50	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	22/02/2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	07/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	L	15	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	08/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	13	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	08/03/2024	D4/S1	Guru/Dosen	L	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	13/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	17	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	15/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	3	4	3	3	4	4	4
10	18/03/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	15	4	4	3	4	4	3	3	4	3
11	22/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	01/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	31	4	4	4	4	3	4	4	4	3
13	02/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	4	3	4	4	3	3	3	4	3
14	03/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	34	4	4	3	4	4	4	4	4	3
15	18/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	18/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	18/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	18/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	2
20	20/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	05/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	05/06/2024	SMP/Sederajat	Lainnya	P	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	06/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	31	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	11/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	25/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						91	89	86	100	89	89	89	100	89
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.64	3.56	3.44	4	3.56	3.56	3.56	4	3.56
NRR TERTIMBANG						0.404	0.396	0.382	0.444	0.396	0.396	0.396	0.444	0.396
IKM UNIT PELAYANAN						91.35					Sangat baik			

Jumlah responden: 25

Waktu cetak: 01/07/2024 21:13:58



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Shelter**
Alamat : Jalan Bhayangkara No. 4 (Komplek Polsek Samarinda Kota) Kecamatan Samarinda Kota,
Kelurahan Bugis, Samarinda - Kalimantan Timur
No. Telp. : 082324421313

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 30/06/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	28/05/2024	Lainnya	Lainnya	L	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR TERTIMBANG						0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444
IKM UNIT PELAYANAN						99.9					Sangat baik			

Jumlah responden: 1

Waktu cetak: 01/07/2024 21:14:44



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Konsultasi Hukum**
Alamat : Jalan Bhayangkara No. 4 (Komplek Polsek Samarinda Kota) Kecamatan Samarinda Kota,
Kelurahan Bugis, Samarinda - Kalimantan Timur
No. Telp. : 082324421313

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 30/06/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	25/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	3	3	4	3	3	3	4	3
2	25/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	30/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	06/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						15	15	15	16	15	15	15	16	15
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.75	3.75	3.75	4	3.75	3.75	3.75	4	3.75
NRR TERTIMBANG						0.417	0.417	0.417	0.444	0.417	0.417	0.417	0.444	0.417
IKM UNIT PELAYANAN						95.18					Sangat baik			

Jumlah responden: 4

Waktu cetak: 01/07/2024 21:15:09



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Mediasi**
Alamat : Jalan Bhayangkara No. 4 (Komplek Polsek Samarinda Kota) Kecamatan Samarinda Kota,
Kelurahan Bugis, Samarinda - Kalimantan Timur
No. Telp. : 082324421313

Periode Data: **01/07/2024 s.d. 31/12/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	01/07/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR PER UNSUR PELAYANAN						4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR TERTIMBANG						0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444
IKM UNIT PELAYANAN						99.9					Sangat baik			

Jumlah responden: 1

Waktu cetak: 01/07/2024 21:15:52



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2024**

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Kunjungan/Visite**
Alamat : **Jalan Bhayangkara No. 4 (Komplek Polsek Samarinda Kota) Kecamatan Samarinda Kota,
Kelurahan Bugis, Samarinda - Kalimantan Timur**
No. Telp. : **082324421313**

Periode Data: **01/01/2024 s.d. 30/06/2024**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	25/02/2024	D4/S1	Lainnya	L	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	29/02/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	4	3	3	4	3	3	4	4	3
4	01/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	05/03/2024	D4/S1	Guru/Dosen	P	40	4	4	4	4	3	4	3	4	3
6	05/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	3	4	3	4	3
7	14/03/2024	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	27	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	20/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	20/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	22	4	3	4	4	3	4	4	4	4
10	21/03/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	01/04/2024	D4/S1	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	22/04/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	17/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	27/05/2024	D4/S1	PNS	P	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	27/05/2024	D4/S1	PNS	L	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	27/05/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	P	24	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17	28/05/2024	D4/S1	PNS	P	32	4	3	3	4	3	3	4	4	4
18	28/05/2024	D4/S1	PNS	L	29	4	4	4	3	3	3	3	4	3
19	29/05/2024	D4/S1	PNS	L	55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	30/05/2024	D4/S1	PNS	L	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	03/06/2024	SMA/Sederajat	Lainnya	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	10/06/2024	D4/S1	Lainnya	P	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						86	85	86	86	82	84	85	88	83
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.909	3.864	3.909	3.909	3.727	3.818	3.864	4	3.773
NRR TERTIMBANG						0.434	0.429	0.434	0.434	0.414	0.424	0.429	0.444	0.419
IKM UNIT PELAYANAN						96.53					Sangat baik			

Jumlah responden: 22

Waktu cetak: 01/07/2024 21:16:43

**Dokumentasi Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPTD PPA Kota Samarinda
Semester 1
Tahun 2024**



**Dokumentasi Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPTD PPA Kota Samarinda
Semester 1
Tahun 2024**







TAHUN 2023

UPTD PPA

KOTA SAMARINDA

PERINTA KOTA SAMARINDA
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
N PERLINDUNGAN ANAK
LAKSANA TEKNIS DAERAH
NGAN PEREMPUAN DAN ANAK
(UPTD PPA)
OTA SAMARINDA
NO. 04 (KOMPLEK POLSEK KOTA SAMARINDA)
Hotline : 0823 2442 1313



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPTD PERLIDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
TAHUN 2023

Created By :

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
UPTD PERINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
UPTD PERINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023

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 Maksud dan Tujuan	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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN.....	17
1. Form Kuesioner SKM UPTD PPA Kota Samarinda	
2. Hasil Kuesioner SKM UPTD PPA Kota Samarinda	
3. Hasil Pengolahan Data SKM UPTD PPA Kota Samarinda	
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM di UPTD PPA Kota Samarinda	
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Milestone Pelaksanaan SKM UPTD PPA Kota Samarinda	6
Tabel 2.2 Tabel Populasi dan Sampel (Krejcie dan Morgan).....	7
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Penerima Layanan	8
Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur	9
Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM UPTD PPA 9 Unsur Pelayanan	10
Gambar 3.2 Diagram Persentase Penilaian SKM UPTD PPA	10
Gambar 4.1 Grafik Tren Nilai SKM UPTD PPA Tahun 2021 - 2023.....	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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. 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 Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda khususnya bagi perempuan dan anak yang mengalami tindak kekerasan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan yang telah dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda.

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 Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD PPA Kota Samarinda adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Penyediaan Layanan Rujukan Lanjutan bagi Perempuan Korban Kekerasan yang Memerlukan Koordinasi Kewenangan Kabupaten/Kota dan Kegiatan Penyediaan Layanan bagi Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus Koordinasi Tingkat Daerah Kabupaten/Kota Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis *form online* (elektronik barcode) yang diberikan kepada pengguna layanan, di UPTD PPA Kota Samarinda sendiri ada 2 layanan yang diberikan yaitu : 1. Adalah layanan mediasi dan pendampingan terhadap klien perempuan maupun anak korban tindak kekerasan, dan 2. Layanan tata usaha yang biasanya UPTD PPA Kota Samarinda kepada para Mahasiswa(i) yang berkunjung maupun meminta laporan data ke UPTD PPA Kota Samarinda, selain itu juga *form* layanan tata usaha diberikan kepada tamu dari dalam daerah/luar daerah yang datang berkunjung ke UPTD PPA Kota Samarinda. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui registrasi secara konvensional melalui form dan secara online (elektronik barcode) melalui smartphone sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester untuk 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk semester 2 memerlukan waktu selama 6 (bulan) dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1. Milestone Pelaksanaan SKM UPTD PPA Kota Samarinda (Semester 2)

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2023	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	25

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak 150 orang. Selanjutnya responden akan dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran, besaran sampel dan populasi menggunakan table sample dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan table *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 108 orang.

Tabel 2.2. Tabel Populasi dan Sample (Krejcie and Morgan)

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Semester 2 Tahun 2023, jumlah responden penerima layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda yang diperoleh yaitu 82 orang responden (sampai dengan bulan Desember 2023), dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karakteristik Responden Penerima Layanan

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	24	29%
		PEREMPUAN	58	71%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	11%
		SMP	16	19%
		SMA	35	42%
		D3	3	4%
		S1	14	17%
		S2	3	4%
		LAINNYA	2	3%
3	PEKERJAAN	PNS	4	5%
		TNI	0	0%
		WIRASWASTA	12	14%
		GURU/DOSEN	3	4%
		LAINNYA	63	77%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN TATA USAHA	9	11%
		LAYANAN PPA	73	89%

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

Pengolahan data SKM Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda menggunakan Aplikasi olah data E-Survey Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2. Detail Nilai SKM Per Unsur UPTD PPA (Semester 2)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,72	3,59	3,63	3,98	3,72	3,70	3,80	3,95	3,81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,13 (Sangat Baik)								

Pada Tabel 3.2. dapat ditarik kesimpulan Detail Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester 2 adalah Sangat Baik dengan nilai total 94,13. Nilai tersebut terbagi dari 9 Unsur Pertanyaan, yaitu **Unsur 1** (Persyaratan) dengan nilai **3,72** (A), **Unsur 2** (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai **3,59** (A), **Unsur 3** (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai **3,63**. **Unsur 4** (Biaya/Tarif) dengan nilai **3,98** (A), **Unsur 5** (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai **3,72** (A), **Unsur 6** (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai **3,70** (A), **Unsur 7** (Perilaku Pelaksana) dengan nilai **3,80** (A), **Unsur 8** (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai **3,95** (A), dan yang terakhir **Unsur 9** (Sarana dan Prasarana) dengan nilai **3,81**.

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM UPTD PPA 9 Unsur Pelayanan (Semester 2)



Gambar 3.2 Diagram Persentase Penilaian SKM UPTD PPA (Semester 2)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Seluruh Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat pada Semester 2 tercatat dari Bulan Juli sampai dengan Bulan Desember Tahun 2023, mendapatkan predikat Sangat Baik dengan nilai keseluruhan 94,13.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut terbagi dari 9 Unsur yaitu : Unsur 1 (Persyaratan) dengan nilai 3,72. Unsur 2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan nilai 3,59. Unsur 3 (Waktu Pelaksanaan) dengan nilai 3,63. Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai 3,98. Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) dengan nilai 3,72. Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,70. Unsur 7 (Perilaku Pelaksana) dengan nilai 3,80. Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,95. dan yang terakhir Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) dengan nilai 3,81.
3. Hasil keseluruhan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda berada di Kategori (A) atau (Sangat Baik).
4. Dari hasil 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, Unsur 2 yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapat nilai terendah dari 9 Unsur SKM lainnya, begitu juga dengan Unsur 3 yaitu Waktu Pelaksanaan termasuk dua unsur terendah walaupun sebenarnya nilai kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik/A.
5. Kemudian tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai tertinggi yaitu 3,98 dan Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,95 serta Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,8.

6. Sedangkan untuk ke 4 Unsur lainnya yaitu, Unsur 1 (Persyaratan), Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) kemudian yang terakhir Unsur 7 (Perilaku Pelaksana), Keempat unsur tersebut mendapatkan nilai rata-rata diatas 3,70.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan 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 :

- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pengisian survei kepuasan masyarakat yang berubah yang awalnya melalui form konvensional menjadi sistem elektronik (barcode) mungkin masih menjadi kendala kepada klien/penerima layanan yang mungkin berimbas kepada penilaian Unsur 2 menurun.
- Prosedur pelayanan terkadang mengharuskan klien/penerima layanan harus bolak-balik.
- Pelayanan pada penerimaan kasus dan assessment dapat ditingkatkan lagi, mengingat terkadang klien/penerima layanan terkadang tidak kooperatif.
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, namun mungkin diharapkan dapat ditingkatkan lagi ditahun ini, mengingat kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak selalu ada.

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

- Sistem, Mekanisme dan Prosedur pengisian survei kepuasan masyarakat yang berubah yang awalnya melalui form konvensional menjadi sistem elektronik (barcode) masih menjadi kendala tersendiri untuk klien/penerima layanan sehingga terkadang harus dibantu oleh petugas UPTD PPA Kota Samarinda untuk mengisi form secara online (electronic barcode), sebenarnya pengisian survey kepuasan masyarakat melalui sistem elektronik (barcode) ini memang sudah harus dilaksanakan, selaras dengan visi dan misi Pemerintah Kota Samarinda yaitu menjadi Kota Samarinda menjadi Kota Pusat Peradaban melalui Samarinda Smart City.

- Prosedur pelayanan terkadang mengharuskan klien/penerima layanan bolak balik, sebenarnya prosedur yang mengharuskan klien/penerima layanan bolak balik ini memang sudah ada tercantum di SOP Pelayanan UPTD PPA Kota Samarinda, dikarenakan pelayanan pendampingan dan mediasi klien/penerima layanan tidak bisa selesai dalam sekali pertemuan untuk menyelesaikan kasus yang dialami oleh klien/penerima layanan.
- Kurangnya intensitas pelatihan secara khusus terkait penanganan dan pendampingan serta manajemen kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak kepada Petugas layanan UPTD PPA Kota Samarinda.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 hasil analisa survei kepuasan masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Samarinda sebagai induk dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan/kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

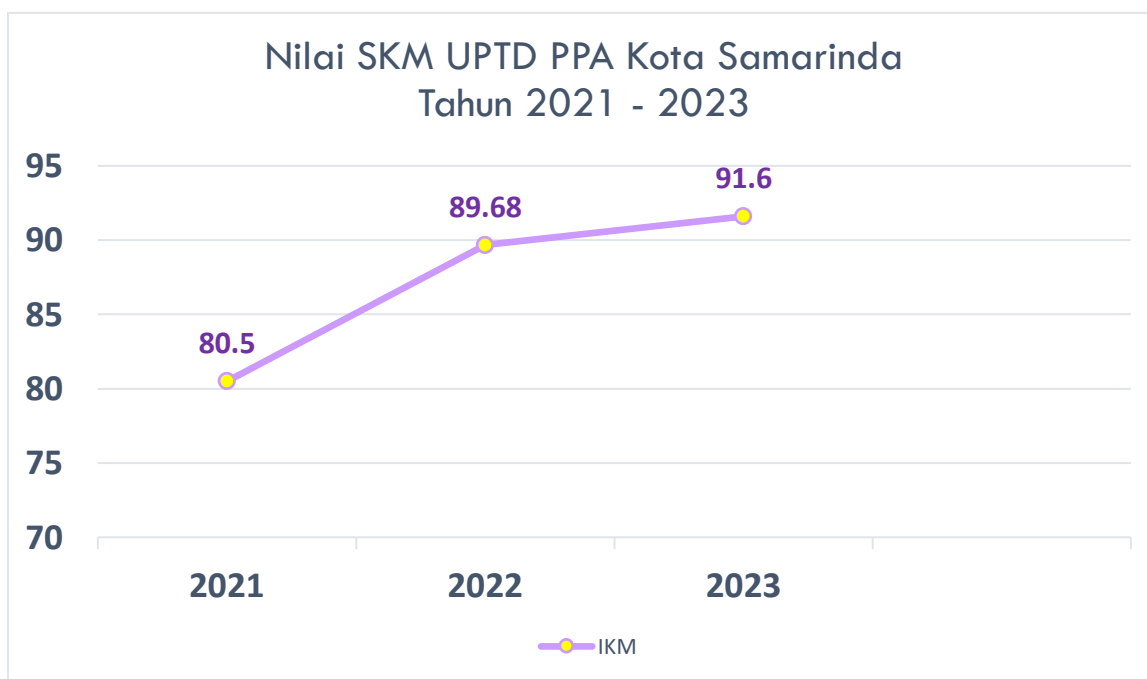
Tabel 4.1. Rencana Tindak Lanjut di Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Peningkatan Pemahaman terkait pengisian survei kepuasan masyarakat secara <i>online</i> (<i>electronic barcode</i>)					Seluruh Pegawai Kantor UPTD PPA Kota Samarinda
2.	Prosedur Pelayanan	Melakukan Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi terkait prosedur penanganan kasus kekerasan untuk dapat ditingkatkan lagi dalam penyelesaiannya					DP2PA Kota Samarinda dan UPTD PPA Kota Samarinda
3.	Perilaku Petugas	Melaksanakan pelatihan Manajemen Kasus dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak guna meningkatkan kapasitas dan kemampuan petugas UPTD PPA Kota Samarinda					DP2PA Kota Samarinda
		Memberikan arahan internal kepada petugas khusus yang menangani pengisian SKM tentang pemahaman kepada klien/penerima layanan untuk pengisian form registrasi secara online (<i>elektronik barcode</i>)					Kepala dan Kasubag TU UPTD PPA Kota Samarinda

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 Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda kepada klien/masyarakat serta kinerja dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda itu sendiri. Tren tingkat kepuasan klien/penerima layanan UPTD PPA Kota Samarinda dalam kurun waktu 1 (satu) tahun mulai dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Desember Tahun 2023, dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 4.1. Grafik Tren Nilai SKM UPTD PPA Tahun 2021 - 2023



Berdasarkan Grafik 4.1. Tren Nilai SKM di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda Tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat dalam kurun waktu 1 (satu) tahun mulai Bulan Januari hingga Bulan Desember Tahun 2023, dapat disimpulkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Dalam pelaksanaannya pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda pada periode 2 (Juli – Desember 2023) mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 94,13.
- Kemudian dalam pelaksanaan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun, hasil keseluruhan penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Aplikasi E-Survey Kepuasan Masyarakat mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 91,6.
- Hasil keseluruhan 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Samarinda berada di Kategori (A) atau (Sangat Baik).
- Dari hasil 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, Unsur 2 yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapat nilai terendah dari 9 Unsur SKM lainnya, begitu juga dengan Unsur 3 yaitu Waktu Pelaksanaan termasuk dua unsur terendah walaupun sebenarnya nilai kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik/A.
- Kemudian tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur 4 (Biaya/Tarif) dengan nilai tertinggi yaitu 3,98 dan Unsur 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,95 serta Unsur 9 (Sarana dan Prasarana) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,8.
- Sedangkan untuk ke 4 Unsur lainnya yaitu, Unsur 1 (Persyaratan), Unsur 5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) kemudian yang terakhir Unsur 7 (Perilaku Pelaksana), Keempat unsur tersebut mendapatkan nilai rata-rata diatas 3,70.

Samarinda, 07 Desember 2023
Kepala UPTD PPA Kota Samarinda

Viola, SE
NIP. 19760620 200701 2 023





HALAMAN PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAHAN KOTA SAMARINDA TAHUN 2023

UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

Scan Disini



Atau kunjungi halaman Pengisian Survei OPD pada alamat website:

<http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/vpAByd>



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK KOTA SAMARINDA**

Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan :
Pekerjaan :
No. Telp/ HP :
OPD Pemberi Layanan : UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak
Unit Pelayanan : Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Jenis Layanan yang Diterima :

Berilah tanda silang (X), ceklis (✓) atau lingkari (O) pada salah satu jawaban yang anda pilih.

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?
a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah
c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Ada b. Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola dengan Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik

SARAN DAN PENDAPAT



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 0A7A6DD3-1EE5-4117-BBD1-73967A2D962F

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 17 November 2023 - 10:31
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 12 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082159678262
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: Selama mengurus saya pelayanannya sangat baik dan ramah dan sopan

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: E4C3B66E-AB49-4818-92F0-8246102C76C3

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 16 November 2023 - 15:19
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 35 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 083877665861
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 5B544926-6EB3-4E10-8305-E52604BAA21C

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 16 November 2023 - 12:14
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 18 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081350804696
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: Kesan saya selama di kantor UPTD PPA sangat baik di mana di sana saya tidak merasa sendiri, harap saya ke depannya tetap terus semangat dan tetap solid. Terima kasih sudah temani saya selama di sana

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 2D0D8367-CB78-4E2C-8901-8EB8FD661E53

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 16 November 2023 - 9:06
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 51 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081346556609
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: Semoga tetap konsisten

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 6132DED5-620B-4426-8E3E-8A8A4375EAFB

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 15 November 2023 - 15:29
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 15 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082154167299
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 77AB3462-0321-43CE-B4A8-F4A87D1ED0DF

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 15 November 2023 - 13:34
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 20 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 083152898126
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: C6DBFE50-6DAD-48B9-8054-4C16BD21C7B3

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 15 November 2023 - 10:20
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 16 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085705019075
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: kunjungan
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 6DCA1EDD-F399-459B-BA5A-B796DB7B12D8

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 15 November 2023 - 8:33
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 37 tahun
Pendidikan terakhir	: D3
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085247780524
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: D4F4ACA9-1B7E-46D9-BE15-C6F098A80F65

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 14 November 2023 - 11:38
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 45 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 087884812560
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 22AD6B7C-1FDF-4A91-863A-1BA8D6FE8C1A

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 14 November 2023 - 10:37
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 24 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081225271326
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: AD3CDA38-7AC3-48F5-8526-567AA96D4736

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 14 November 2023 - 8:18
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 40 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 08990060506
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 67C77E67-C1B7-4C1E-89EF-103F0D7FCA20

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 13 November 2023 - 14:52
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 36 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 08565348886
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: F6082BBC-D42C-4F8D-9591-3840807A93FC

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 13 November 2023 - 8:35
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 56 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 089527759528
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 212C4A74-6E61-403A-84F2-CF245730F1F8

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 10 November 2023 - 9:51
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 47 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 08115543379
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 23243207-747E-46BF-8363-A4D82F12D0BB

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 10 November 2023 - 9:06
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 14 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 083138475985
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 8346FB4F-F629-4ADD-987A-DD2DADBD66C

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 9 November 2023 - 16:01
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 17 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081522686482
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: sangat baikk

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: CEF2FE7B-9EB1-45B4-9EF3-65E1F2AC5580

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 9 November 2023 - 15:26
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 47 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081346011421
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 36F6D1FE-17E6-4635-99F4-6F6461141449

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 1 November 2023 - 16:05
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 24 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081225271325
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan Psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: E807E4B6-FF61-4CD9-9836-11E8662228EF

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 1 November 2023 - 9:12
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 14 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085172083217
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: Kunjungan
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 7E1A28AD-A492-4B7F-B557-BACF86DF866B

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 31 Oktober 2023 - 11:48
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 38 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 082351237777
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: AF000B74-B357-46F7-B9F1-7502D15E24DF

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 31 Oktober 2023 - 9:26
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 50 tahun
Pendidikan terakhir : D4/S1
Pekerjaan : Guru/Dosen
No. Telp. / HP : 081367542603
OPD Pemberi Layanan : UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan : pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD : Alhamdulillah, saya mohon pengobatan ini dengan baik sampai sembuh jujur saya kurang mampu untuk pengobatan anak saya karena kondisi yang serba tidak cukup dalam kekurangan

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 9410CEC6-C96D-4B77-8CD2-23A1AB4D2D29

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 13 Oktober 2023 - 14:07
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 50 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081255965532
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: B34185D4-0E10-4B29-956B-2A5B98CC7A4A

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 13 Oktober 2023 - 10:10
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 21 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081348762176
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Murah
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: CD562289-77A6-44E9-86CA-A23B611DCDDE

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 13 Oktober 2023 - 10:07
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 22 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085242770450
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 5282B6CD-0F0D-4DC8-82DD-76BA1468F37A

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 12 Oktober 2023 - 13:48
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 21 tahun
Pendidikan terakhir : SMA/Sederajat
Pekerjaan : Lainnya
No. Telp. / HP : 085348546047
OPD Pemberi Layanan : UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan : Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD : Semoga bisa lebih baik lagi kedepannya.

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 41D2C23B-40C2-482A-A858-A682C94C40EE

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 12 Oktober 2023 - 12:37
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 23 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 0895704301505
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konseling
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Murah
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Berfungsi kurang maksimal
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: BC6E7B66-98DC-4912-9732-39EFB7270DEB

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 12 Oktober 2023 - 11:24
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 33 tahun
Pendidikan terakhir	: S2
Pekerjaan	: Guru/Dosen
No. Telp. / HP	: 085348441001
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: -
Saran & Pendapat kepada OPD	: -

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 148115BE-8763-4EDF-B925-CCD9219497AB

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 12 Oktober 2023 - 10:18
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 45 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: PNS
No. Telp. / HP	: 081253129596
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 81CC45B7-9B09-4314-8BD0-957777D782D9

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 12 Oktober 2023 - 10:10
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 21 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 08125866605
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: B1F77E2E-2C21-4905-BB7E-383F7749D406

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 10 Oktober 2023 - 9:16
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 65 tahun
Pendidikan terakhir	: S2
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085822758575
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 6C5B9198-A66E-47C3-99F6-1E106265993F

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 2 Oktober 2023 - 10:08
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 45 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081258034268
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 9A1055A8-DA88-4541-A7ED-DBD58B764228

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 27 September 2023 - 10:55
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 49 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081258470809
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: assesment
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 0827165B-70F0-4762-8005-A6EDE68DF3AF

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 26 September 2023 - 12:34
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 54 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 089527759528
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: Sangat baik

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: E7B47A80-E890-4CDD-A875-826D0278931A

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 26 September 2023 - 11:21
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 57 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 081345445824
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 995A1019-8C1E-4F9D-B6BD-625AD76B3CF8

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 26 September 2023 - 10:47
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 47 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 08115543379
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 11DD041F-2D2C-42FC-B80C-B7012A3D77BE

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 22 September 2023 - 12:28
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 48 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: PNS
No. Telp. / HP	: 081347173418
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pengaduan
Saran & Pendapat kepada OPD	: Sarana dan prasarana cukup baik. lebih baik lagi saranya ditingkatkan lagi

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 7C138D90-575F-446C-ABB6-444BA57AA7A1

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 22 September 2023 - 12:28
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 35 tahun
Pendidikan terakhir : SMA/Sederajat
Pekerjaan : Lainnya
No. Telp. / HP : 085822613948
OPD Pemberi Layanan : UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan : Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD : Walaupun yang bersangkutan masih memiliki keluarga harap pasien diterima agar pasien bisa lebih baik dan fasilitasnya lebih baik juga

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 04F5B061-123B-4CCE-A5DE-6A2E4D544349

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 22 September 2023 - 12:27
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 47 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085389382292
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 7A45A883-5ECD-4DC7-88FC-264EA8C59AEC

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 22 September 2023 - 12:25
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 32 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 082280443535
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan anak
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: C775B58B-9A47-47D2-ABEA-6C9A52924C47

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 22 September 2023 - 12:24
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 42 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081350703011
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 09218708-6225-49D0-B436-BC04F44F5FBF

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 22 September 2023 - 12:16
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 24 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085455579
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan Korban Pemerkosaan
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: E240B073-3A62-4DDC-9BFE-9B33A29D4B35

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 22 September 2023 - 12:01
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 18 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082253375494
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 4B35CC61-E7C5-468D-9364-09F5242EC5F6

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 22 September 2023 - 11:58
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 44 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081219956717
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 0FE20B21-412F-445D-8D26-7B4255988917

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 20 September 2023 - 13:33
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 47 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 08115543379
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: AFBB4B0F-FD05-472B-9496-BE0AFCC7E368

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 20 September 2023 - 11:16
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 57 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 08134545824
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: D14D510E-52ED-426F-BD06-B7A503180FB0

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 20 September 2023 - 9:01
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 21 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 081545951169
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: assement/konsultasi/mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: sangat membantu

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 3BF2FDF5-2CD3-41C7-8603-4CD24F144440

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 20 September 2023 - 8:59
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 21 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081545951169
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: mediasi/asessment dl
Saran & Pendapat kepada OPD	: sangat membantu

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 63072906-AD46-4A36-B8CF-C2DC881EDA21

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 18 September 2023 - 8:53
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 52 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 0811551301
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 6AA48369-FB49-408A-9F2B-B424A090A88D

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 14 September 2023 - 9:30
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 42 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082334449861
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: DD5F1BE2-D702-4989-BF00-EDDDC74ED6E2

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 12 September 2023 - 14:33
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 27 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082292669260
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 0B552E02-F10F-4839-B0C9-9E5DFC402442

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 11 September 2023 - 10:59
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 50 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 081351074963
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: Pelayanan sudah baik

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: E5DCD886-8C2D-483B-A1FD-AAA555C424E8

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 13:38
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 24 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081254164533
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 40A66F0F-4869-4708-8AD4-116EC3DB780A

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 13:35
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 21 tahun
Pendidikan terakhir	: Lainnya
Pekerjaan	: Guru/Dosen
No. Telp. / HP	: 087882709233
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 5BFB9C8F-8A8C-4A7D-98B5-BDD95DD8B0E3

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 13:31
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 18 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081520416766
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: BA505114-CDE9-4B65-BDAF-1AEB55BC3B3D

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 11:18
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 15 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081545539401
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 6E1AD83B-150A-4C18-8162-E1F973431244

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 10:30
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 45 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081254229451
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 3626BC65-B308-4883-8C64-08EE7C21AAC7

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 10:27
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 40 tahun
Pendidikan terakhir	: D3
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081357186500
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 1222A1DD-5D81-4194-9D3C-7F3FCF6C0247

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 10:19
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 38 tahun
Pendidikan terakhir	: D3
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082158280861
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: Konsultasi ditanggapi dengan baik dibantu diselesaikan secara kekeluargaan terhadap terkait dengan saudara masalah hak anak kandung saya

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: C3216969-C2FD-4AC3-91B4-CB729155DCB6

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 8 September 2023 - 10:18
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 13 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 0812857807870
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan Psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: Baik

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: A545DC5D-D388-4841-934D-9D1931BFC8DE

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 5 September 2023 - 9:05
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 57 tahun
Pendidikan terakhir	: Lainnya
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081352759999
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 9776AE76-201B-4336-B735-C20F67668EFB

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 5 September 2023 - 9:01
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 64 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082231190777
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 530753A2-C38E-4ED3-984E-E0639C9FF52A

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 5 September 2023 - 8:58
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 41 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085213732247
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 5F8B30FF-6B19-4573-AFB3-959960BD16B3

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 5 September 2023 - 8:56
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 43 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 082250820076
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: C472D7AA-E766-449C-B62A-AAA0221DDDDF

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 31 Agustus 2023 - 14:35
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 19 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 083140211802
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: F270D006-166E-425B-9E6B-AA9BA0AEBD81

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 31 Agustus 2023 - 12:39
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 46 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 085252607252
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: FB66F238-48F9-4030-B510-DC1124E9727F

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 30 Agustus 2023 - 11:48
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 30 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085387372300
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: sangat berterima kasih atas bantuan bapak dan ibu dari PPA samarinda telah menemani proses eksekusi anak saya hingga anak saya sekarang bersama saya
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 342D2D2F-0046-49A8-BD33-41C3A6E7A63C

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 28 Agustus 2023 - 16:07
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 36 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081381069179
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan Psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: A449F630-2858-472A-B9F2-6784035C5BBF

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 28 Agustus 2023 - 16:04
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 30 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 083804594238
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: Sebaiknya di adakan penyuluhan ke sekolah sekolah tk dan sd pondok agar anak bisa lebih tau dan mengerti ada lembaga yang melindungi hak-hak mereka karna selama ini pengetahuan tentang perlindungan anak masih kurang

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 5130CE57-D8FA-4C87-9FA0-56A32684AB11

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 28 Agustus 2023 - 14:30
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 14 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 083804594239
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: Sebaiknya diadakan kegiatan penyuluhan kesekolah2 agar anak2 lebih tau dan mengrti tentang hak2 nya dan ad lembaga yg melindungi mereka apa bila mereka mendapat tindakan yg diluar batas

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: A9EA6C22-BFA0-4484-839D-C03B72E28836

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 18 Agustus 2023 - 9:54
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 42 tahun
Pendidikan terakhir	: S2
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082149084767
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikologi
Saran & Pendapat kepada OPD	: ketika UPTD PPA memanggil klien saya untuk pendampingan psikologi tidak pernah menghubungi pengacara selaku penerima kuasa dan itu sering kali terjadi hal yg sama, saran saya hargai pengacara selaku penerima kuasa

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Kurang sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kurang kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Kurang sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Ada tetapi tidak berfungsi
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Cukup



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 861F38F9-5A4F-4F35-AF37-AAEEC2BCEE8A

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 16 Agustus 2023 - 11:42
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 42 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082334449861
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 05F495AC-D243-4AB9-873B-6A4E652E8D8C

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 16 Agustus 2023 - 9:51
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 44 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Wiraswasta
No. Telp. / HP	: 081347685240
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Undangan
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Berfungsi kurang maksimal
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 64DD92AC-D893-403E-A1A9-F5687E318474

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 16 Agustus 2023 - 9:46
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 23 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082154863600
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Mediasi dan pendampingan hukum
Saran & Pendapat kepada OPD	: Terima kasih atas layanan yg di berikan untuk membantu proses mediasi

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 9F760088-7966-431E-84DC-A122BDBBDA8C

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 15 Agustus 2023 - 17:27
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 46 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 08115543379
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: pelayanan perlindungan perempuan dan anak
Saran & Pendapat kepada OPD	: lebih ditingkatkan lagi

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 8C51A3FF-29D7-48D2-BB2F-75C8CEA58EB1

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 15 Agustus 2023 - 13:35
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 38 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085654205944
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: MasyaaAllah membuat hati sy lebih tenang, lebih bisa memahami tentang kondisi saya saat ini, dengan diberikan pendamping ya ramah sekali, semoga semua team terutama pendamping psikolog sy dilimpahkan Allah kebahagiaan dan kesehatan

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: D2A10D04-CC23-4464-AAEF-8F4DDE7A3764

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 15 Agustus 2023 - 13:02
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 14 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 083153200640
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: D678DF8D-A8BE-4107-BF51-ED3BEEE81E51

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 11 Agustus 2023 - 15:39
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 37 tahun
Pendidikan terakhir	: SMP/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 085213357943
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 2358FBBD-47E2-4037-81E3-33A73181EB90

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 10 Agustus 2023 - 11:33
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 11 tahun
Pendidikan terakhir	: SD/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 081382520008
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Pendampingan psikolog
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 062D0F6D-2AF7-4F7A-AF0F-C5D59F162A85

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data : 13 Juli 2023 - 12:50
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 48 tahun
Pendidikan terakhir : D4/S1
Pekerjaan : PNS
No. Telp. / HP : 0
OPD Pemberi Layanan : UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan : Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan : Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD : Pertahankan yg sudah baik, tingkatkan yang kurang baik. Terima kasih

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: BA65EAFA-F97E-4108-8D20-7912D79EB8ED

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 13 Juli 2023 - 12:47
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 40 tahun
Pendidikan terakhir	: D4/S1
Pekerjaan	: PNS
No. Telp. / HP	: 0
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 45E481DA-BE19-436D-9B21-F222510FB996

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 13 Juli 2023 - 12:45
Jenis Kelamin	: Perempuan
Usia	: 28 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 0
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak
Layanan Yang Didapatkan	: Konsultasi
Saran & Pendapat kepada OPD	: Tingkatkan lebih lagi

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



BUKTI HASIL KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023



ID: 77CDABC6-D83A-465D-9158-04AE355D538E

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam mengikuti kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
Berikut ini adalah salinan data kuesioner yang telah Anda kirimkan:

DATA PROFIL

Tanggal/Waktu Data	: 6 Juli 2023 - 13:24
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Usia	: 22 tahun
Pendidikan terakhir	: SMA/Sederajat
Pekerjaan	: Lainnya
No. Telp. / HP	: 082151473990
OPD Pemberi Layanan	: UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
Unit Pelayanan	: Layanan Tata Usaha
Layanan Yang Didapatkan	: Penelitian Skripsi Mahasiswa
Saran & Pendapat kepada OPD	: N/A

DATA KUESIONER

#	Pertanyaan Kuesioner	Respon/Jawaban
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Dikelola dengan baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sangat baik



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Seluruh Unit Pelayanan**
Alamat : **Jalan Pahlawan Samarinda**
No. Telp. : **000**

Periode Data: **Juli s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	40	P	PNS	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	4	4	4	3	4	4	4
4	48	L	PNS	D4/S1	Layanan Tata Usaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	11	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	37	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	4	4	4	4	4
7	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	3
8	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	46	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	4
10	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	44	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	42	P	Lainnya	S2	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	1	1	4	2	2	2	2	2
14	14	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	30	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	46	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	3
19	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	43	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	4	4	4	4
21	41	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						305	295	298	326	305	304	312	324	313
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.72	3.598	3.634	3.976	3.72	3.707	3.805	3.951	3.817
NRR TERTIMBANG						0.413	0.399	0.403	0.441	0.413	0.411	0.422	0.439	0.424
IKM UNIT PELAYANAN						94.13					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
22	64	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
23	57	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
24	13	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
25	38	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	40	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	45	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
28	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
29	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
30	21	L	Guru/Dosen	Lainnya	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
32	50	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
34	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
35	52	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
37	21	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	57	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	44	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	24	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	32	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	47	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	35	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
47	48	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						305	295	298	326	305	304	312	324	313	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.72	3.598	3.634	3.976	3.72	3.707	3.805	3.951	3.817	
NRR TERTIMBANG						0.413	0.399	0.403	0.441	0.413	0.411	0.422	0.439	0.424	
IKM UNIT PELAYANAN						94.13					Sangat baik				

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
49	57	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	54	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	49	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	4	4	4	4	4	4	4
53	65	P	Lainnya	S2	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	4	3	4	4	3	3	4	3
54	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	45	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	33	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	50	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	1	3	4	4	3	3	4	3
62	50	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	38	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	14	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	4	4	4	3	4	4	3
65	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	47	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	56	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	36	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	45	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	37	L	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						305	295	298	326	305	304	312	324	313
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.72	3.598	3.634	3.976	3.72	3.707	3.805	3.951	3.817
NRR TERTIMBANG						0.413	0.399	0.403	0.441	0.413	0.411	0.422	0.439	0.424
IKM UNIT PELAYANAN						94.13					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
78	15	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	35	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	12	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						305	295	298	326	305	304	312	324	313	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.72	3.598	3.634	3.976	3.72	3.707	3.805	3.951	3.817	
NRR TERTIMBANG						0.413	0.399	0.403	0.441	0.413	0.411	0.422	0.439	0.424	
IKM UNIT PELAYANAN						94.13					Sangat baik				

Jumlah responden: 82

Waktu cetak: 04-12-2023 16:56:13



LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PEMERINTAH KOTA SAMARINDA TAHUN 2023

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak**
Alamat : **Jalan Pahlawan Samarinda**
No. Telp. : **000**

Periode Data: **Juli s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	28	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	11	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	37	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	3
5	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	46	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	4
7	23	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	44	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	42	P	Lainnya	S2	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	1	1	4	2	2	2	2	2
11	14	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	30	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	36	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	46	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	3
16	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	43	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	4	4	4	4
18	41	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	64	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	4	3	4	4	4
20	57	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	4	4	4	3	4	4	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						273	262	264	290	269	270	276	288	278
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.74	3.589	3.616	3.973	3.685	3.699	3.781	3.945	3.808
NRR TERTIMBANG						0.415	0.398	0.401	0.441	0.409	0.411	0.42	0.438	0.423
IKM UNIT PELAYANAN						93.9					Sangat baik			

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
21	13	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
22	38	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	40	P	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
24	45	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
25	15	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
26	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
27	21	L	Guru/Dosen	Lainnya	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
28	24	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
29	50	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
30	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
31	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
32	52	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
33	21	P	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	57	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	44	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	24	L	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	42	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	32	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	47	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	35	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	48	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	57	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	54	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	49	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						273	262	264	290	269	270	276	288	278	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.74	3.589	3.616	3.973	3.685	3.699	3.781	3.945	3.808	
NRR TERTIMBANG						0.415	0.398	0.401	0.441	0.409	0.411	0.42	0.438	0.423	
IKM UNIT PELAYANAN						93.9					Sangat baik				

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN									
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
48	45	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
49	65	P	Lainnya	S2	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
50	45	L	PNS	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	21	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	22	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
55	50	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	3	1	3	4	4	3	3	4	3	
56	50	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	38	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	47	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	14	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	47	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	56	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	36	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	40	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	45	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	37	L	Lainnya	D3	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	20	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	15	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	18	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	35	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	12	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						273	262	264	290	269	270	276	288	278	
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.74	3.589	3.616	3.973	3.685	3.699	3.781	3.945	3.808	
NRR TERTIMBANG						0.415	0.398	0.401	0.441	0.409	0.411	0.42	0.438	0.423	
IKM UNIT PELAYANAN						93.9					Sangat baik				

Jumlah responden: 73

Waktu cetak: 04-12-2023 17:01:35



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2023**

Nama Organisasi : **UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**
Unit Pelayanan : **Layanan Tata Usaha**
Alamat : **Jalan Pahlawan Samarinda**
No. Telp. : **000**

Periode Data: **Juli s.d. Desember 2023**

#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	40	P	PNS	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	48	L	PNS	D4/S1	Layanan Tata Usaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	21	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Tata Usaha	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	21	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	33	P	Guru/Dosen	S2	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	14	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	3	3	4	4	4	3	4	4	3
8	24	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	16	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Tata Usaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						32	33	34	36	36	34	36	36	35
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.556	3.667	3.778	4	4	3.778	4	4	3.889
NRR TERTIMBANG						0.395	0.407	0.419	0.444	0.444	0.419	0.444	0.444	0.432
IKM UNIT PELAYANAN						96.2					Sangat baik			

Jumlah responden: 9

Waktu cetak: 04-12-2023 17:01:13



**Dokumentasi Foto Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPTD PPA Kota Samarinda**

Januari s/d Desember



- Foto hanya bersifat sample, dikarenakan keterbatasan ukuran kertas



Dokumentasi Foto Pendampingan Mediasi Psikolog UPTD PPA Kota Samarinda

Januari s/d Desember



- Foto hanya bersifat sample, dikarenakan keterbatasan ukuran kertas



Dokumentasi Foto Pendampingan Bantuan Hukum di UPTD PPA Kota Samarinda

Januari s/d Desember



- Foto hanya bersifat sample, dikarenakan keterbatasan ukuran kertas

