



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN LAMONGAN**

**JL. VETERAN NO. 37
LAMONGAN**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak merupakan pelaksana yang menjadi kewenangan daerah di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak sesuai ketentuan perundang – undangan. Selain itu, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima sektor pelayanan dengan tetap mengutamakan kepentingan masyarakat.

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik. Bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan, hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) ini akan dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dianggapp kurang sehingga akan tercapai suatu kondisi pelayanan yang prima sesuai dengan harapan semua pihak. Kritik dan saran masyarakat sangat diharapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan di Tahun mendatang.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa memberikan gambaran kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.

Lamongan, 20 Oktober 2025

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak
Kabupaten Lamongan



Umurroh, S.ST., M.Kes
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721111 199203 2 010

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vii
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Dasar Hukum	3
1.4 Sasaran	5
1.5 Prinsip	5
1.6 Unsur – Unsur Penilaian	6
1.7 Manfaat	7
Bab II Gambaran Umum	9
2.1 Tujuan Perangkat Daerah	9
2.2 Sasaran Perangkat Daerah	9
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi	9
2.3.1 Tugas.....	9
2.3.2 Fungsi	10
2.4 Data Umum Organisasi	12
2.4.1 Kepegawaian	12
Bab III Metodologi Pengukuran.....	13
3.1 Ruang Lingkup	13
3.2 Persiapan dan Pengumpulan Data	13
3.3 Pengolahan dan Analisis Data	15
3.3.1 Metode Pengolahan Data	15
3.3.2 Pengolahan Data Survei	16
3.3.3 Pengujian Kualitas Data	17
3.3.4 Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	17

Bab IV Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	19
4.1 Gambaran Umum Responden	19
4.1.1 Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
4.1.2 Gambaran Umum Berdasarkan Usia	20
4.1.3 Gambaran Umum Berdasarkan Tingkat Pendidikan	22
4.1.4 Gambaran Umum Berdasarkan Pekerjaan	24
4.2 Hasil Pengukuran Survei	27
4.2.1 Unsur Persyaratan	27
4.2.2 Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	29
4.2.3 Unsur Waktu Penyelesaian	31
4.2.4 Unsur Biaya/Tarif	33
4.2.5 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	35
4.2.6 Unsur Kompetensi Pelaksana	36
4.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana	38
4.2.8 Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	40
4.2.9 Unsur Sarana dan Prasarana	42
4.2.10 Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan	45
4.2.11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	48
Bab V Penutup	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
Lampiran	56

DAFTAR TABEL

Bab II	Gambaran Umum	9
	Tabel 2.4.1.1 Klasifikasi SDM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Berdasarkan Status Kepegawaian	12
	Tabel 2.4.1.2 Klasifikasi SDM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan	12
Bab III	Metodologi Pengukuran	13
	Tabel 3.3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	16
Bab IV	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	19
	Tabel 4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	19
	Tabel 4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.....	20
	Tabel 4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	22
	Tabel 4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	24
	Tabel 4.2.1 Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Persyaratan	27
	Tabel 4.2.2 Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur	29
	Tabel 4.2.3 Hasil Survei Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian	31
	Tabel 4.2.4 Hasil Survei Responden Berdasarkan Biaya/Tarif Pelayanan	33
	Tabel 4.2.5 Hasil Survei Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	35
	Tabel 4.2.6 Hasil Survei Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana	37
	Tabel 4.2.7 Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Perilaku Pelaksana	39

Tabel 4.2.8	Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	40
Tabel 4.2.9	Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Sarana dan Prasarana	43
Tabel 4.2.10	Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan	45
Tabel 4.2.11	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Tahun 2025.....	48

DAFTAR GAMBAR

Bab II	Gambaran Umum.....	9
	Gambar 2.3.2 Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan	11
Bab IV	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	19
	Gambar 4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	20
	Gambar 4.1.2 Responden Menurut Rentang Usia.....	21
	Gambar 4.1.3 Responden Menurut Pendidikan	23
	Gambar 4.1.4 Responden Menurut Pekerjaan.....	25
	Gambar 4.2.1 Kesesuaian Persyaratan Layanan	28
	Gambar 4.2.2 Kesesuaian Sistem, Mekanisme, Prosedur	30
	Gambar 4.2.3 Kesesuaian Waktu Pelayanan.....	32
	Gambar 4.2.4 Kesesuaian Biaya/Tarif Pelayanan.....	34
	Gambar 4.2.5 Kesesuaian Produk Spesifikasi	35
	Gambar 4.2.6 Kesesuaian Kompetensi Pelaksana	37
	Gambar 4.2.7 Kesesuaian Perilaku Pelaksana	39
	Gambar 4.2.8 Kesesuaian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	41
	Gambar 4.2.9 Kesesuaian Sarana dan Prasarana	44
	Gambar 4.2.10 Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan	46
	Gambar 4.2.11 Indeks Kepuasan Masyarakat	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental yang harus terus diupayakan oleh aparatur negara. Pemerintah Indonesia secara konsisten mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menjadi landasan hukum sekaligus komitmen pemerintah dalam menjamin hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang prima dari penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan dinamika sosial, perkembangan teknologi, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, paradigma pelayanan publik pun mengalami pergeseran. Jika sebelumnya lebih berorientasi pada kepentingan penyelenggara layanan (*provider oriented*), kini pelayanan publik dituntut untuk bertransformasi menjadi lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (*customer oriented*). Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menjadi fungsi administratif, melainkan juga bentuk akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Lamongan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki fungsi strategis dalam pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, dan pemenuhan hak-hak kelompok rentan, senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanannya. Sejalan dengan kompleksitas permasalahan sosial serta meningkatnya tuntutan dan ekspektasi masyarakat terhadap layanan pemerintah, DP3A Kabupaten Lamongan terus melakukan inovasi dan evaluasi terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan, guna memastikan bahwa layanan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan dan benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dalam konteks tersebut, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi instrumen penting dalam menilai kualitas pelayanan publik secara objektif dan terukur. SKM tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan, tetapi juga sebagai bahan masukan strategis untuk perbaikan dan peningkatan

kualitas layanan ke depan. Melalui pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dari masyarakat sebagai pengguna layanan, SKM memberikan gambaran nyata mengenai persepsi, kepuasan, serta harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DP3A Kabupaten Lamongan.

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat* telah memberikan kerangka kerja dan standar pelaksanaan survei yang harus diikuti oleh setiap unit penyelenggara pelayanan publik. Mengacu pada ketentuan tersebut, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat tahun ini sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dengan dilaksanakannya survei ini, diharapkan dapat diperoleh data yang valid dan relevan mengenai persepsi masyarakat, sehingga menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih baik, adil, dan berkeadilan gender serta berpihak pada kepentingan terbaik anak dan kelompok rentan lainnya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja masing – masing bidang pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Oleh dinas.

4. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
5. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan yang diberikan oleh dinas dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh dinas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan dinas.
8. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.

1.3 Dasar Hukum

Landasan hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Tahun 2025 adalah :

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 45);
3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang – undangan (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 143);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat (Lembar Lepas Sekneg Tahun 1995);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor Republik

- Indonesia 80 Tahun 2015 tentang Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
 11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
 13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 14. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Produk Hukum Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2018 Nomor 4);
 15. Peraturan Daerah Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11);
 16. Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan (Berita Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 75).

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari penerima pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan yaitu masyarakat yang melaksanakan pelayanan seperti korban kekerasan yang mendapatkan pelayanan pengaduan serta masyarakat yang mengajukan permohonan dispensasi perkawinan (diska) secara langsung.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasi dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipasif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal – hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6 Unsur-Unsur Penilaian

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ditetapkan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penetapan sembilan unsur ini telah didahului dengan kajian dan penelitian yang dilaksanakan melalui kerjasama antara Kementerian PANRB dengan pihak – pihak terkait guna menghasilkan indikator yang aplikatif dan relevan untuk semua jenis pelayanan publik. Kesembilan unsur ini bersifat universal dan dapat diterapkan diseluruh unit penyelenggara pelayanan publik, termasuk di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.

Adapun 9 (Sembilan) unsur yang dijadikan sebagai acuan dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan ketentuan teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dalam mengakses suatu jenis pelayanan. Persyaratan yang jelas, tidak diskriminatif dan mudah dipahami akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur ini mengacu pada alur atau tata cara penyelenggaraan pelayanan yang telah ditetapkan dan dibakukan. Sistem dan prosedur pelayanan harus mudah diakses, dipahami, serta dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh petugas, termasuk dalam hal penanganan pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah lamanya proses pelayanan sejak permohonan diajukan hingga layanan diterima masyarakat. Ketepatan waktu sesuai standar pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai efisiensi dan profesionalisme unit layanan.

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.

Ketidakjelasan atau ketidaksesuaian tarif dapat menurunkan tingkat kepuasan 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, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

1.7 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik ini dilakukan dengan harapan dan manfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya survei kepuasan masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dilingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan;
2. Diketuinya kelemahan/kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Tujuan Perangkat Daerah

Dalam penetapan tujuan perangkat daerah, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah memperhatikan dan mengacu pada Misi I RPJMD yaitu *“Mewujudkan Kemandirian Ekonomi Daerah Melalui Optimalisasi Potensi Unggulan Daerah”*. Adapun Sasaran RPJMD yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perangkat daerah yakni *“Meningkatnya pemberdayaan dan pendapatan masyarakat”* dengan *“Indeks Pemberdayaan Gender”* sebagai indikator. Sehingga tujuan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan adalah *“Meningkatkan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan”*.

2.2 Sasaran Perangkat Daerah

Dalam upaya mewujudkan tujuan dimaksud maka sasaran yang akan dicapai dalam rencana strategis ini adalah:

1. Meningkatnya peran serta perempuan dalam pembangunan;
2. Meningkatnya pemenuhan hak anak;
3. Meningkatnya perlindungan perempuan dan anak;
4. Meningkatnya manajemen internal PD.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memiliki peranan yang cukup strategis dalam menentukan arah, kebijakan serta prioritas pembangunan di Daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

2.3.1 Tugas

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan sebagai unsur pelaksana dibidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum,

pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak

2.3.2 Fungsi

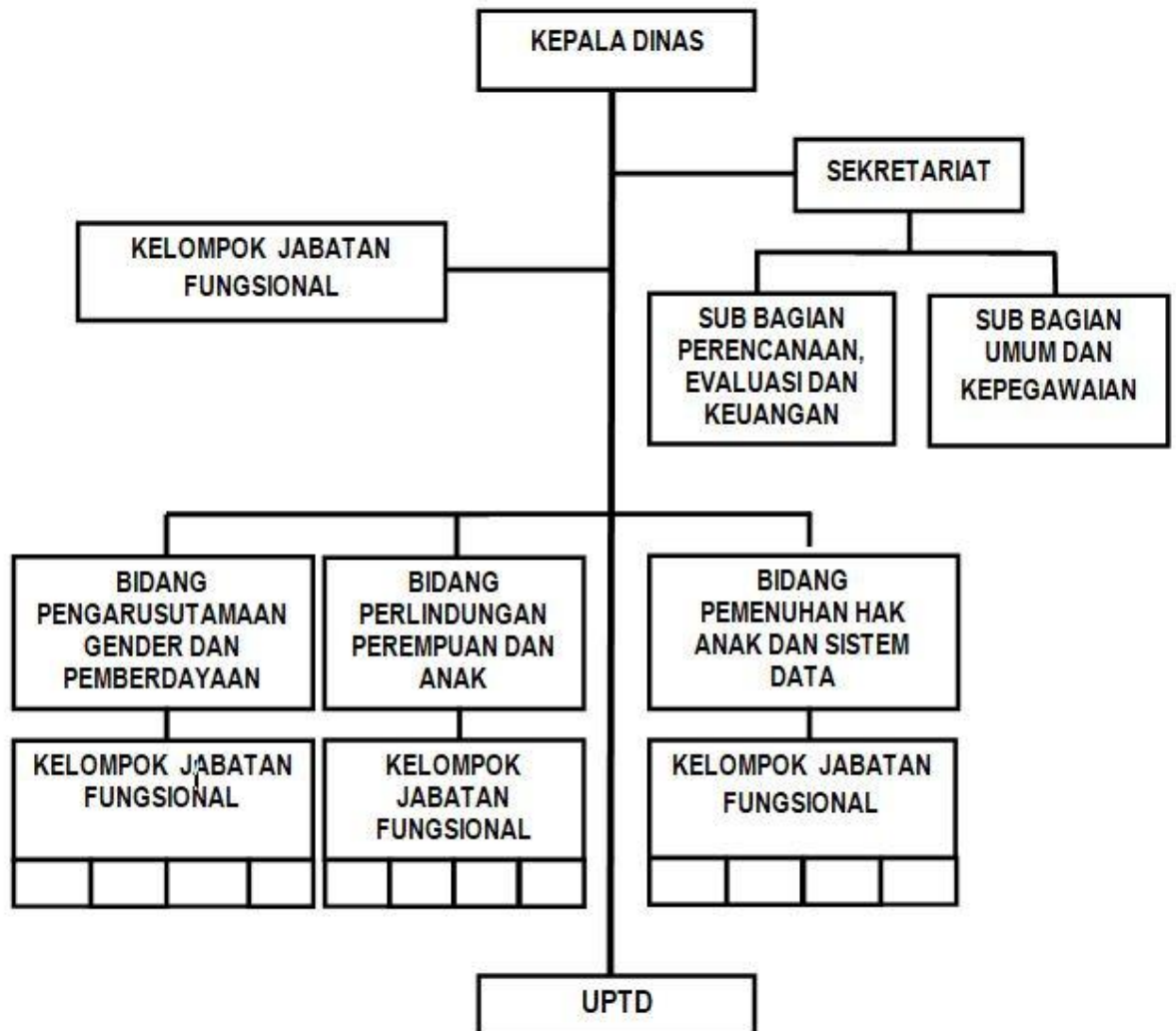
Dalam melaksanakan tugas, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis dan strategis bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
2. Penyelenggaraan kebijakan teknis di bidang pengendalian pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
3. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
4. Pembinaan administrasi Dinas;
5. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya, berdasarkan landasan hukum yang sama, Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak terdiri dari:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahi :
 1. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Keuangan.
 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pengarusutamaan Gender dan Pemberdayaan Perempuan, Membawahi kelompok jabatan fungsional.
- d. Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak, membawahi kelompok jabatan fungsional.
- e. Bidang Pemenuhan Hak Anak dan Sistem Data, membawahi kelompok jabatan Fungsional.

Struktur organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan selengkapnya diilustrasikan sebagaimana Gambar berikut ini:



Gambar 2.3.2. Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan

2.4 Data Umum Organisasi

2.4.1 Kepegawaian

Dalam menjalankan kedudukan, tugas dan fungsinya setiap Perangkat Daerah (PD) perlu adanya dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas sesuai dengan tingkat pendidikan, jabatan, pangkat/golongannya. Kondisi SDM/kepegawaian Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Tahun 2025 secara singkat dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.4.1.1 Klasifikasi SDM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	16
2	Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)	2
3	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja	14
4	Tenaga Kontrak Kerja	7
Total		39

Sumber : data kepegawaian Dinas PPPA 2025 (diolah)

Tabel 2.4.1.2 Klasifikasi SDM Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

No	Pendidikan	PNS	CPNS	PPPK	TKK	Jumlah
1	S2	6	-	-	-	6
2	S1/D4	8	1	12	1	22
3	D3	2	1	1	2	6
4	SMA	-	-	1	3	4
5	SMP	-	-	-	1	1
Total		16	2	14	7	39

Sumber : data kepegawaian Dinas PPPA 2025 (diolah)

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan dilaksanakan selama kurun waktu bulan Januari sampai dengan Oktober. Rentang waktu ini mencakup seluruh proses mulai dari persiapan instrumen survei, pengumpulan data, hingga analisis hasil survei. Survei ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif, dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner (angket) yang dirancang berdasarkan skala Likert. Skala Likert merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam penelitian survei dan sangat efektif untuk mengukur variabel seperti sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap layanan publik yang diberikan.

Dalam kuesioner menggunakan skala Likert, responden diminta untuk memberikan penilaian atau tingkat persetujuan terhadap sejumlah pernyataan terkait pelayanan yang mereka terima. Metode ini memungkinkan pengukuran yang terukur dan sistematis atas persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, sehingga hasilnya dapat dianalisis secara kuantitatif untuk mendapatkan gambaran objektif tingkat kepuasan masyarakat. Ruang lingkup survei ini mencakup seluruh unit layanan yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan serta melibatkan masyarakat pengguna layanan sebagai responden utama dalam pengumpulan data kepuasan.

3.2 Persiapan dan Pengumpulan Data

1. Penyiapan bahan
 - a. Kuesioner

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data terkait tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada tujuan survei, yaitu mengukur dan menganalisis persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan

Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan. Kuesioner yang digunakan sudah disusun secara sistematis dan terstandarisasi, dengan contoh formulir kuesioner dapat ditemukan pada Lampiran II dalam dokumen ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian diantaranya yaitu bagian yang berisi identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh serta bagian yang berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pernyataan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pernyataan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pernyataan terbuka) berupa pernyataan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1. Huruf a adalah nilai persepsi tidak baik (1);
2. Huruf b adalah nilai persepsi kurang baik (2);
3. Huruf c adalah nilai persepsi baik (3); dan
4. Huruf d adalah nilai persepsi sangat baik (4).

2. Penetapan Responden, Lokasi dan Pengumpulan data

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai pelayanan yang terlaksana. Kriteria untuk responden survei kepuasan masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan mulai dari Bulan Januari s.d Bulan Oktober Tahun 2024. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara penerima layanan mengisi lembaran kuesioner yang telah disediakan dan hasilnya langsung dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

3.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik pelayanan, selanjutnya data diolah untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

3.3.1 Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan 0,125 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Tabel 3.3.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644– 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324– 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

3.3.2 Pengolahan Data Survei

- a. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan perhitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer / *system database (Microsoft excel)*.

- b. Pengolahan secara manual

1. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut :

- a). Nilai rata – rata per unsur pelayanan

Nilai masing – masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata – rata per pertanyaan, dicarilah nilai rata – rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga tiga pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur

sesuai dengan kondisi lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata – rata tertimbang perunsur pelayanan, jumlah nilai rata – rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot rata – rata tertimbang.

b). Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata – rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3.3.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing – masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat juga digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

3.3.4 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks Setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata – rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata – rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

c. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah demografi responden digunakan untuk menggambarkan karakteristik umum dari responden yang telah mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.

Data demografi responden berjumlah 80 responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Berikut disajikan tabel distribusi responden pada survei kepuasan masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Tahun 2025.

4.1.1. Gambaran Umum berdasarkan Jenis Kelamin

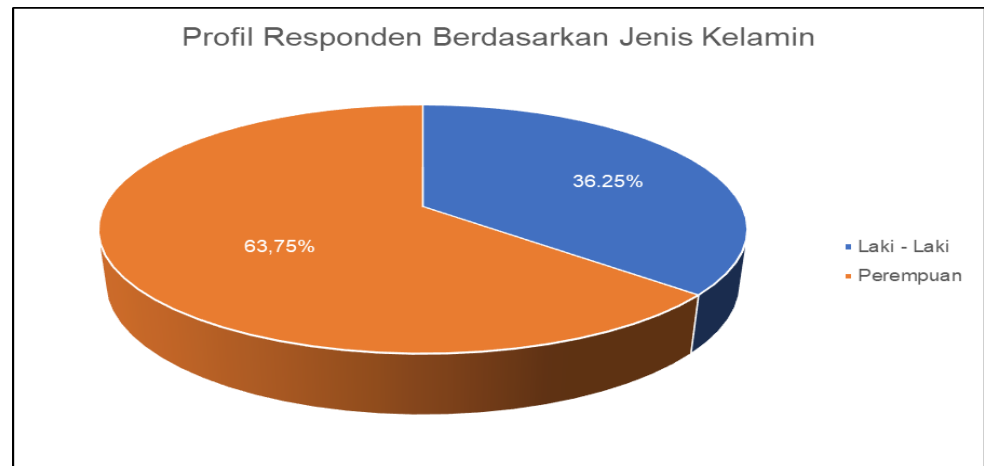
Berikut merupakan tabel yang menunjukkan gambaran umum pengunjung yang menerima pelayanan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak Kabupaten Lamongan. Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel.4.1.1.

Tabel. 4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – Laki	29	36,25%
2	Perempuan	51	63,75%
J u m l a h		80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Dari tabel 4.1.1 diatas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan sebagai pengguna pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan yaitu sebesar 63,75% atau sebanyak 51 responden. Sedangkan responden berjenis kelamin laki – laki hanya sebesar 36,25% atau 29 responden.



Gambar 4.1.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan komposisi responden survei berdasarkan jenis kelamin yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Tahun 2025. Persentase yang lebih tinggi dari responden perempuan mencerminkan bahwa pengguna layanan Dinas PPPA Lamongan mayoritas adalah perempuan. Hal ini selaras dengan karakteristik tugas dan fungsi dinas, yang fokus pada pemberdayaan perempuan serta layanan perlindungan anak—dua hal yang cenderung lebih banyak melibatkan perempuan sebagai penerima manfaat.

4.1.2. Gambaran Umum Berdasarkan Usia

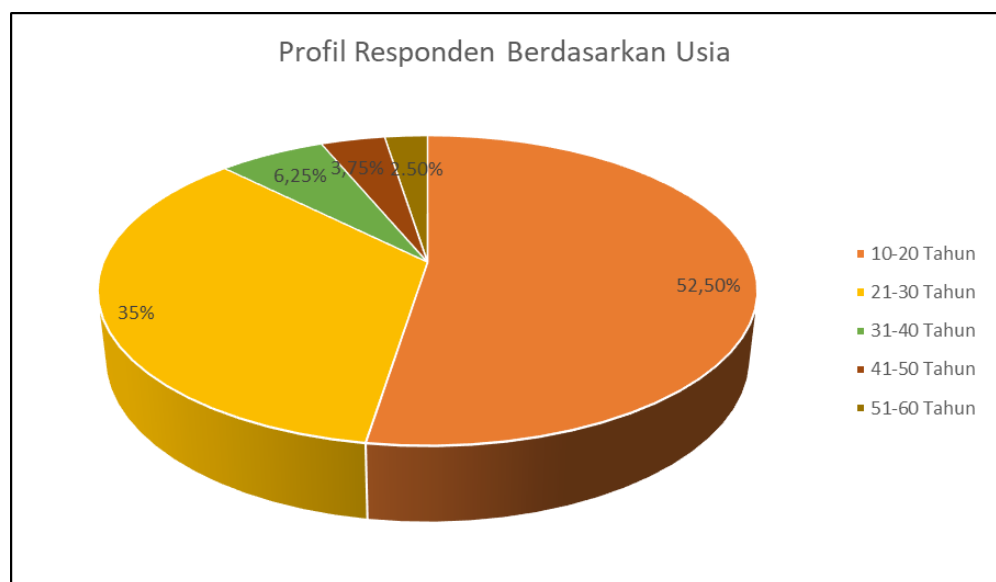
Berikut merupakan tabel yang menunjukkan gambaran umum responden berdasarkan rentang usia yang dapat memberikan informasi kelompok usia yang dominan dalam menerima pelayanan. Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel.4.1.2.

Tabel. 4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	10 – 20 Tahun	42	52,50%
2	21 – 30 Tahun	28	35%
3	31 – 40 Tahun	5	6,25%
4	41 – 50 Tahun	3	3,75%
5	51 – 60 Tahun	2	2,50%
J U M L A H		80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Dari tabel 4.1.2 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki rentang usia 10 – 20 tahun lebih dominan sebagai pengguna pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan yaitu sebanyak 42 responden dengan persentase sebesar 52,50% disusul dengan responden yang memiliki rentang usia 21 – 30 Tahun sebanyak 28 Responden dengan persentase sebesar 35%, rentang usia 31 – 40 Tahun sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 6,25%, rentang usia 41 – 50 Tahun sebanyak 3 responden dengan persentase sebesar 3,75% dan yang paling sedikit yaitu rentang 2,50%. Visualisasi persentase secara lengkap dapat dilihat pada gambar 4.1.2 sebagai berikut :



Gambar 4.1.2 Profil Responden Menurut Rentang Usia

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif dengan rincian sebagai berikut: kelompok usia 10-20 Tahun sebesar 40%, dan 21–30 tahun sebesar 35%. Kedua kelompok ini mendominasi partisipasi dalam survei karena termasuk usia aktif yang umumnya telah berumah tangga dan memiliki peran dalam pengasuhan anak maupun kegiatan pemberdayaan perempuan, sesuai dengan ruang lingkup layanan Dinas PPPA. Kelompok usia 41–50 tahun berkontribusi sebesar 3,75%, sedangkan 31-40 Tahun hanya 3,75%, dan kelompok usia 51–60 tahun paling sedikit dengan 2,50%. Rendahnya partisipasi dari kelompok usia muda dan lansia menunjukkan perlunya strategi khusus dalam penyebaran informasi layanan serta

penyelenggaraan survei agar lebih inklusif dan menjangkau semua lapisan usia.

4.1.3. Gambaran Umum berdasarkan Tingkat Pendidikan

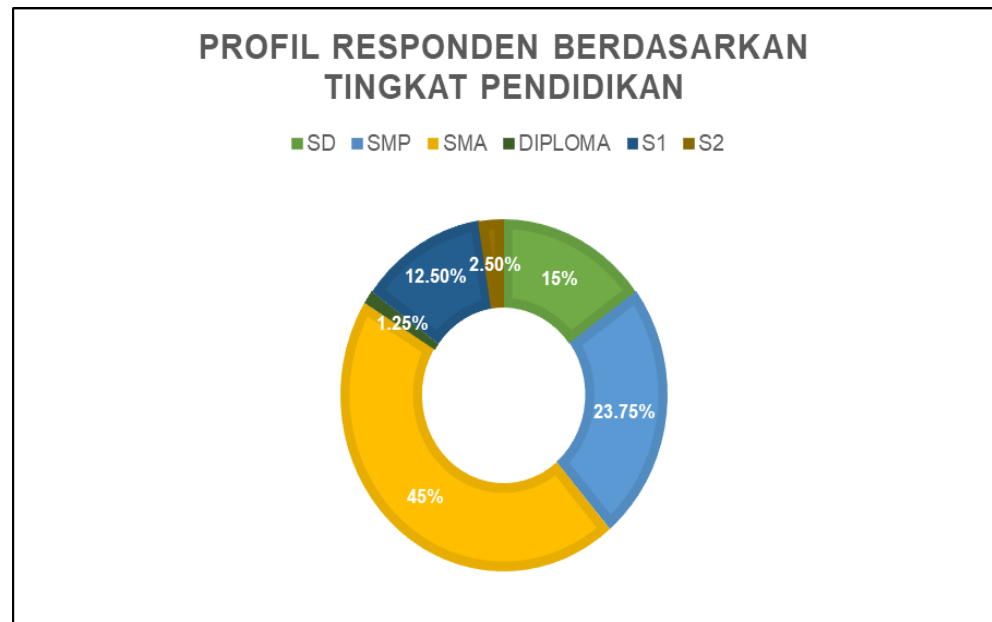
Berikut merupakan tabel yang menunjukkan gambaran umum responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dominan dalam menerima pelayanan. Gambaran umum responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel.4.1.3.

Tabel. 4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	12	15%
2	SMP	19	23,75%
3	SMA	36	45%
4	DIPLOMA	1	1,25%
5	SARJANA/S1	10	12,50%
6	S2	2	2,50%
J U M L A H		80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Dari tabel 4.1.3 diatas, dapat diketahui bahwa responden memiliki tingkat pendidikan menengah, yaitu lulusan SMA sebanyak 36 orang (45%), disusul oleh lulusan SMP sebanyak 19 orang (23,75%), dan SD sebanyak 12 orang (15%).Sementara itu, responden dengan latar belakang pendidikan tinggi terdiri dari lulusan Sarjana/S1 sebanyak 10 orang (12,5%), Magister/S2 sebanyak 2 orang (2,5%), dan Diploma hanya 1 orang (1,25%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas PPPA Kabupaten Lamongan berasal dari masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah. Oleh karena itu, penyampaian informasi dan penyelenggaraan layanan publik perlu disesuaikan dengan kemampuan pemahaman kelompok ini, dengan menggunakan pendekatan yang lebih komunikatif, sederhana, dan langsung. Visualisasi persentase secara lengkap dapat dilihat pada gambar 4.1.3 sebagai berikut :



Gambar 4.1.3 Profil Responden Menurut Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas, diperoleh bahwa mayoritas responden berasal dari lulusan SMA sebesar 45% dari total jumlah responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memiliki latar belakang pendidikan menengah atas, yang umumnya sudah memiliki kemampuan dalam memahami informasi-informasi pelayanan publik secara mandiri, baik dari segi prosedur, hak dan kewajiban, maupun mekanisme pengaduan.

Selanjutnya, responden dengan latar belakang pendidikan SMP sebesar 23,75% dan SD sebesar 15% juga menunjukkan Visualisasi yang cukup besar, yaitu sekitar 38,75%, yang berarti hampir setengah dari responden berasal dari kelompok masyarakat dengan pendidikan dasar dan menengah pertama. Kondisi ini menjadi pertimbangan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, di mana informasi pelayanan harus tetap disampaikan secara sederhana, komunikatif, dan mudah dimengerti, terutama bagi kelompok masyarakat dengan literasi yang relatif lebih rendah. Dengan demikian, kejelasan dalam alur pelayanan, penggunaan bahasa yang tidak teknis, serta penyediaan informasi secara lisan maupun visual perlu menjadi bagian dari strategi peningkatan pelayanan.

Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) berjumlah 12,5%, disusul oleh Diploma sebanyak 2,5%, dan yang memiliki pendidikan Pascasarjana (S2) hanya 1,25%. Meskipun jumlahnya tidak dominan, kelompok ini berpotensi memberikan masukan dan kritik yang lebih objektif dan analitis terhadap kualitas pelayanan publik, karena tingkat pendidikan mereka memungkinkan pemahaman yang lebih dalam terhadap aspek regulasi, tata kelola, dan etika pelayanan.

Oleh karena itu, pendapat dari kelompok berpendidikan tinggi ini tetap penting sebagai masukan strategis dalam perumusan kebijakan pelayanan yang lebih responsif dan profesional. Secara keseluruhan, distribusi pendidikan responden ini mencerminkan bahwa layanan publik yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan harus mampu mengakomodasi keragaman tingkat pendidikan masyarakat. Baik kelompok dengan literasi tinggi maupun masyarakat umum dengan literasi terbatas harus dapat menerima pelayanan yang adil, transparan, dan berkualitas. Data ini juga menjadi landasan bagi perbaikan kualitas pelayanan ke depan agar lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat.

4.1.4. Gambaran Umum berdasarkan Pekerjaan

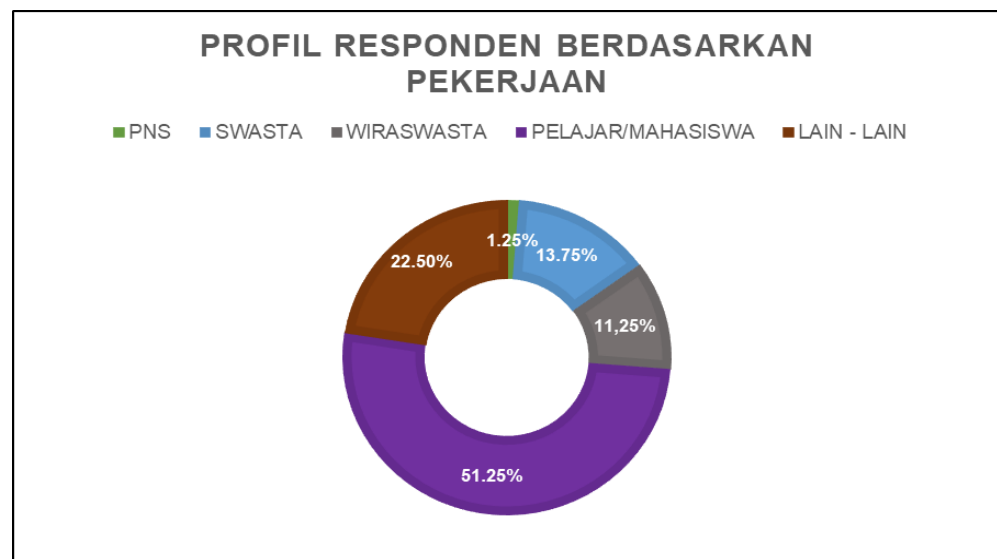
Berikut merupakan tabel yang menunjukkan gambaran umum responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dominan dalam menerima pelayanan. Gambaran umum responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel.4.1.4.

Tabel. 4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	1	1,25%
2	SWASTA	11	13,75%
3	WIRASWASTA	9	11,25%
4	PELAJAR/MAHASISWA	41	51,25%
5	LAIN - LAIN	18	22,50%
J U M L A H		80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Dari tabel 4.1.4 diatas, dapat diketahui bahwa dari total 80 responden, mayoritas atau sebanyak 41 orang (51,25%) adalah pelajar / mahasiswa, disusul dengan responden yang memiliki pekerjaan lain - lain sebanyak 18 Responden dengan persentase sebesar 22.50%, responden yang memiliki pekerjaan swasta sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 13.75%, responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 9 orang (11,25%) dan yang paling sedikit yaitu responden yang memiliki pekerjaan PNS yaitu sebanyak 1 responden dengan persentase sebesar 1,25%. Visualisasi persentase secara lengkap dapat dilihat pada gambar 4.1.4 sebagai berikut :



Gambar 4.1.4 Diagram Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinas P3A) Kabupaten Lamongan berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 41 orang atau 51,25% dari total 80 responden. Persentase ini menandakan bahwa lebih dari separuh masyarakat yang menggunakan layanan atau terlibat dalam survei berasal dari kelompok usia muda. Hal ini sejalan dengan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang memiliki perhatian khusus terhadap perlindungan dan pemberdayaan anak serta perempuan, sehingga pelajar dan mahasiswa

menjadi kelompok sasaran utama dalam berbagai kegiatan sosialisasi, edukasi, dan layanan pengaduan yang disediakan.

Selain itu, terdapat pula responden yang berasal dari kelompok pekerjaan "lain-lain" sebanyak 18 orang atau 22,50%. Kategori ini mencakup masyarakat yang tidak bekerja secara formal, seperti ibu rumah tangga, buruh harian, pekerja informal, atau bahkan masyarakat umum yang tidak memiliki pekerjaan tetap. Visualisasi yang cukup besar pada kategori ini mencerminkan bahwa layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak menjangkau masyarakat luas lintas profesi, termasuk kelompok rentan yang sering kali menjadi sasaran dalam program perlindungan sosial, advokasi hak perempuan dan anak, maupun pemberdayaan masyarakat. Sementara itu, responden dari kalangan pekerja swasta tercatat sebanyak 11 orang atau 13,75%, sedangkan yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 9 orang atau 11,25%.

Kedua kelompok ini merupakan bagian dari masyarakat produktif yang berperan aktif dalam kegiatan ekonomi. Keterlibatan mereka dalam survei mencerminkan adanya kesadaran serta kepedulian terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal akses terhadap layanan yang transparan, cepat, dan efisien. Mereka juga bisa menjadi indikator dalam menilai efektivitas pelayanan publik dari perspektif pengguna layanan yang memiliki mobilitas tinggi dan ekspektasi pelayanan yang profesional.

Jumlah responden yang berasal dari kalangan pegawai negeri sipil (PNS) sangat kecil, yakni hanya 1 orang atau 1,25%. Meskipun Visualisasinya rendah, keberadaan responden dari kalangan aparatur pemerintah tetap penting sebagai representasi internal yang dapat memberikan masukan atau penilaian berdasarkan pemahaman terhadap sistem birokrasi serta kebijakan pelayanan yang ada.

Secara keseluruhan, distribusi pekerjaan responden menunjukkan bahwa survei ini telah mencakup beragam latar belakang pekerjaan masyarakat. Hal ini penting untuk menjamin bahwa hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat benar-benar mewakili persepsi pengguna layanan dari berbagai kelompok sosial dan ekonomi. Data ini juga dapat dijadikan dasar dalam merancang strategi perbaikan pelayanan publik yang

inklusif dan tepat sasaran, berdasarkan karakteristik nyata dari masyarakat yang dilayani.

4.2 Hasil Pengukuran Survei

Hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat dijabarkan dalam hasil penilaian survei dari masing-masing unsur pelayanan. Berikut merupakan hasil dari survei kepuasan masyarakat yang dapat dilihat secara terperinci sebagai berikut :

4.2.1. Unsur Persyaratan

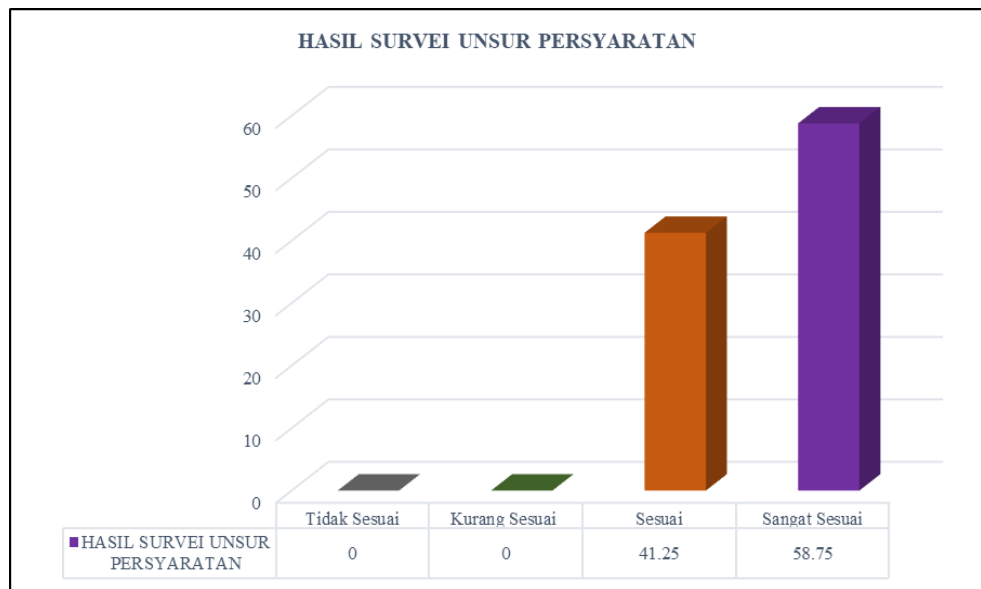
Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan kesesuaian persyaratan layanan :

Tabel 4.2.1. Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Persyaratan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Sesuai	0	0%
Kurang Sesuai	0	0%
Sesuai	33	41,25%
Sangat Sesuai	47	58,75%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 58,75% merasa kesesuaian persyaratan “sangat sesuai” dengan pelayanan yang diterima. Sedangkan untuk responden yang lain sebanyak 41,25% menjawab “sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. visualisasi responden berdasarkan kesesuaian persyaratan layanan dapat dilihat melalui Gambar 4.2.1.



Gambar 4.2.1 Kesesuaian Persyaratan Layanan

Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa mayoritas responden menilai kesesuaian persyaratan layanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan sudah berada dalam kategori baik. Sebanyak 58,75% responden menyatakan "sangat sesuai", yang menunjukkan bahwa persyaratan layanan dianggap wajar, mudah dipenuhi, dan tidak memberatkan. Sementara itu, 41,25% responden lainnya memberikan penilaian "sesuai", yang mencerminkan bahwa persyaratan layanan yang diterapkan bahkan melampaui ekspektasi mereka dalam hal kemudahan dan kejelasan. Tidak adanya responden yang menyatakan ketidaksesuaian menunjukkan bahwa tidak ditemukan hambatan berarti dalam pemenuhan syarat pelayanan. Hal ini memberikan gambaran positif terhadap kualitas tata kelola pelayanan, khususnya dalam aspek kejelasan dan kelengkapan persyaratan administrasi yang dibutuhkan masyarakat. Secara umum, hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan layanan telah dirancang dengan memperhatikan prinsip-prinsip kemudahan, keadilan, dan efisiensi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan publik terhadap kinerja dinas.

4.2.2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

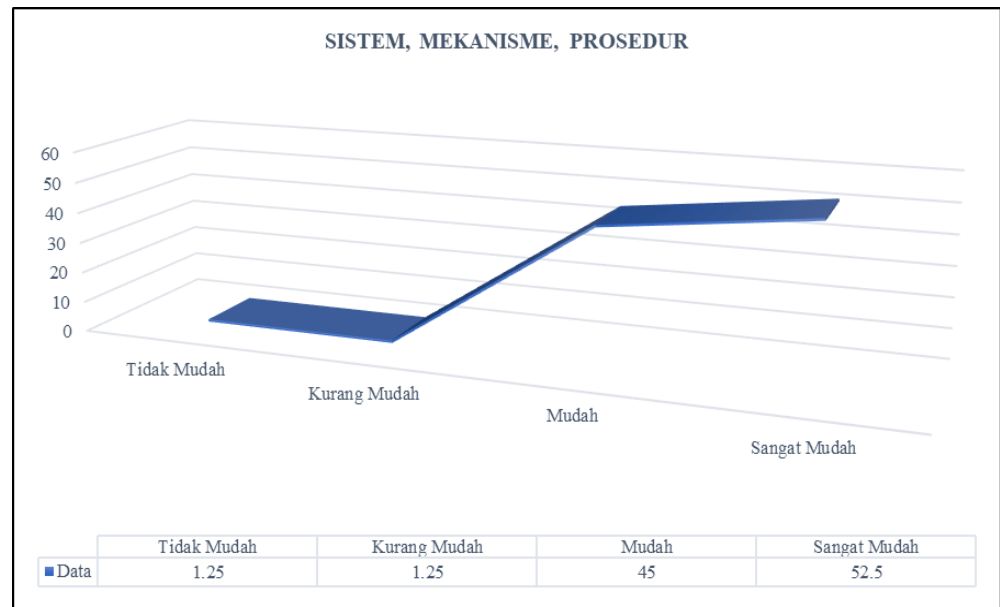
Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan pada pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara – cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan kesesuaian sistem, mekanisme dan prosedur layanan:

Tabel 4.2.2. Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Mudah	1	1,25%
Kurang Mudah	1	1,25%
Mudah	36	45%
Sangat Mudah	42	52,50%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.2 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 52,50% merasa “sangat mudah” dalam prosedur pelayanan yang diterima. Sedangkan untuk responden yang lain sebesar 45% menjawab “mudah”. Adapun 1,25% yang masih menjawab “tidak mudah atau kurang mudah”. Hal ini menunjukkan bahwa semua sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian sistem, mekanisme dan prosedur layanan dapat dilihat melalui Gambar 4.2.2.



Gambar 4.2.2 Kesesuaian Sistem, Mekanisme, Prosedur

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai proses pemenuhan persyaratan pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan berada pada kategori yang positif. Sebanyak 52,50% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan "sangat mudah" untuk dipenuhi, dan 45% responden lainnya menyatakan "mudah". Ini berarti mayoritas responden (97,5%) merasa tidak mengalami kesulitan berarti dalam memahami dan melengkapi persyaratan yang diminta dalam proses pelayanan. Hanya sebagian kecil, yaitu masing-masing 1,25% responden yang menilai "kurang mudah" dan "tidak mudah", menunjukkan bahwa hambatan atau kendala dalam memahami atau memenuhi persyaratan sangat minimal dan cenderung tidak signifikan secara keseluruhan. Hal ini mencerminkan bahwa persyaratan pelayanan yang diterapkan telah dirancang dengan prinsip kemudahan dan keterjangkauan, sehingga mampu memberikan kenyamanan serta efisiensi bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Tingginya proporsi responden yang memberikan penilaian positif juga dapat menjadi indikator bahwa informasi mengenai persyaratan sudah cukup jelas, disosialisasikan dengan baik, serta didukung oleh petugas yang sigap dalam memberikan penjelasan bila diperlukan.

4.2.3. Unsur Waktu Penyelesaian

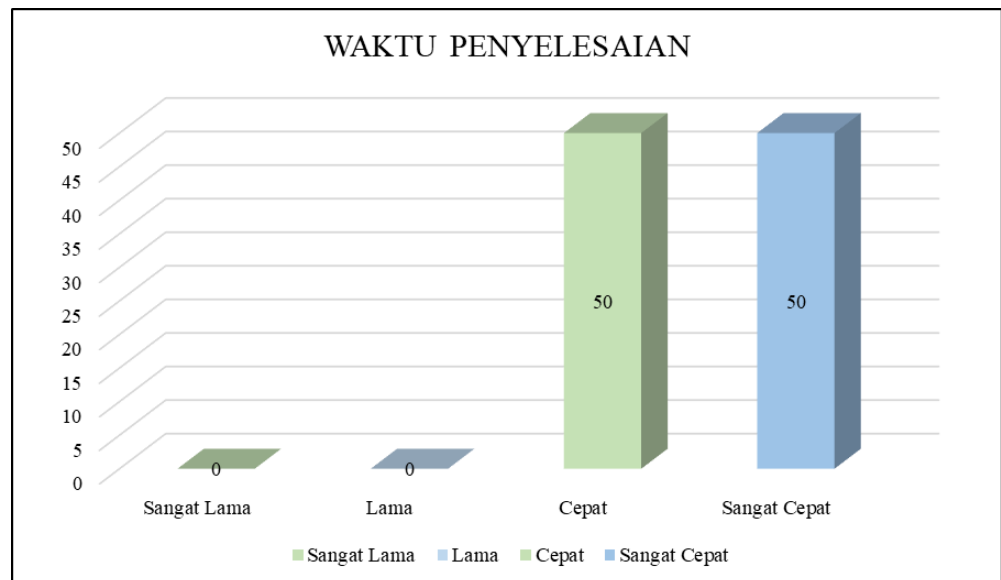
Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan kesesuaian sistem, mekanisme dan prosedur layanan:

Tabel 4.2.3. Hasil Survei Responden Berdasarkan Waktu Penyelesaian

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Lama	0	0
Lama	0	0
Cepat	40	50%
Sangat Cepat	40	50%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.3 diatas dapat diketahui bahwa responden sebesar 50% merasa petugas pelayanan “cepat” dalam memberikan pelayanan. Sedangkan untuk responden yang lain sebesar 50% menjawab “sangat cepat”. Hal Ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat meskipun memerlukan sedikit perbaikan agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian waktu pelayanan dapat dilihat melalui Gambar 4.2.3.



Gambar 4.2.3 Kesesuaian Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang ditampilkan pada tabel di atas, seluruh responden memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kecepatan waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan. Dari total 80 responden, tidak ada satu pun yang menyatakan pelayanan berlangsung "lama" atau "sangat lama". Sebanyak 50% responden menilai pelayanan diselesaikan dengan "cepat", sementara 50% lainnya bahkan menyatakan "sangat cepat". Dengan demikian, 100% responden merasa bahwa pelayanan diberikan dengan efisien dan tepat waktu, tanpa adanya keterlambatan yang berarti. Hasil ini menjadi indikator kuat bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten oleh petugas layanan. Kecepatan pelayanan yang tinggi ini berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi serta memperkuat citra pelayanan publik yang responsif dan profesional. Hal ini juga menunjukkan bahwa tidak hanya aspek kualitas, tetapi juga ketepatan waktu menjadi perhatian utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

4.2.4. Unsur Biaya / Tarif

Tarif atau biaya pelayanan merupakan ongkos atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pengguna layanan. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan publik.

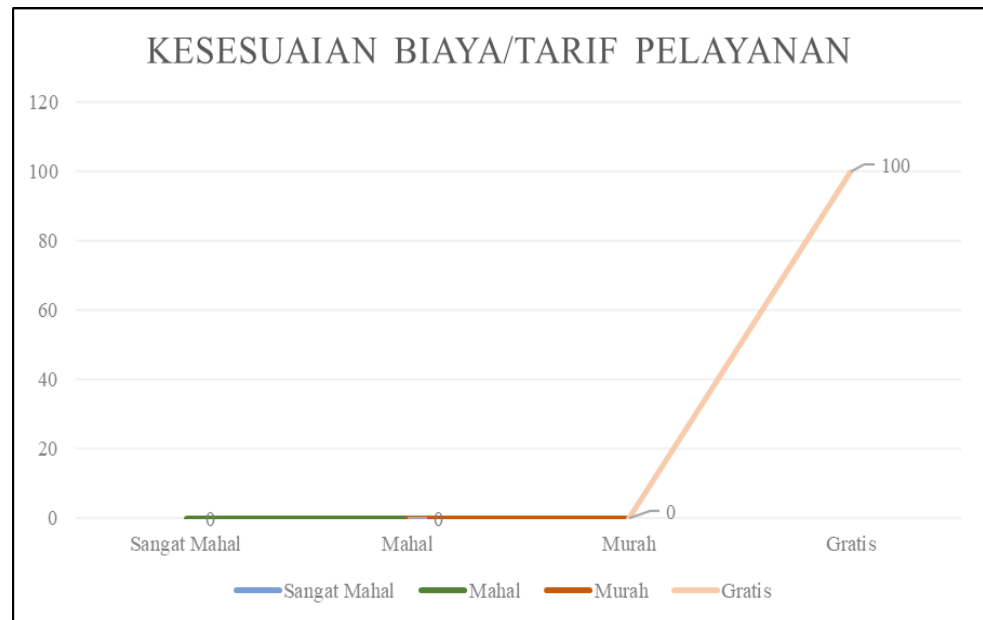
Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi maka perlu diinformasikan dengan jelas bahwa tidak ada biaya untuk pengurusan pelayanan. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan biaya atau tarif pelayanan:

Tabel 4.2.4. Hasil Survei Responden Berdasarkan Biaya/Tarif Pelayanan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Mahal	0	0
Mahal	0	0
Murah	0	0
Gratis	80	100%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.4 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 100% mengatakan bahwa tarif/biaya yang dilekanakan yaitu “gratis”. Hal Ini menunjukkan bahwa penetapan biaya/tarif pelayanan yang tidak dipungut biaya alias gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian biaya/tarif dapat dilihat melalui Gambar 4.2.4.



Gambar 4.2.4 Kesesuaian Biaya/Tarif Pelayanan

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden, yaitu 100% (80 orang), memberikan jawaban bahwa pelayanan yang diterima di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan adalah "gratis". Tidak terdapat satupun responden yang menyatakan bahwa pelayanan dikenakan biaya, baik dalam kategori "murah", "mahal", maupun "sangat mahal". Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh jenis layanan yang diberikan oleh dinas bersifat non-komersial dan tidak membebani masyarakat dalam bentuk biaya administrasi maupun pungutan lainnya. Hal ini sangat positif karena mencerminkan komitmen dinas dalam memberikan pelayanan publik yang inklusif, adil, dan pro-rakyat, khususnya bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak. Pelayanan yang sepenuhnya gratis juga dapat meningkatkan aksesibilitas, mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Dengan tidak adanya keluhan atau persepsi negatif terkait biaya layanan, maka aspek transparansi dan akuntabilitas keuangan dalam pelayanan dapat dikatakan telah berjalan dengan sangat baik.

4.2.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

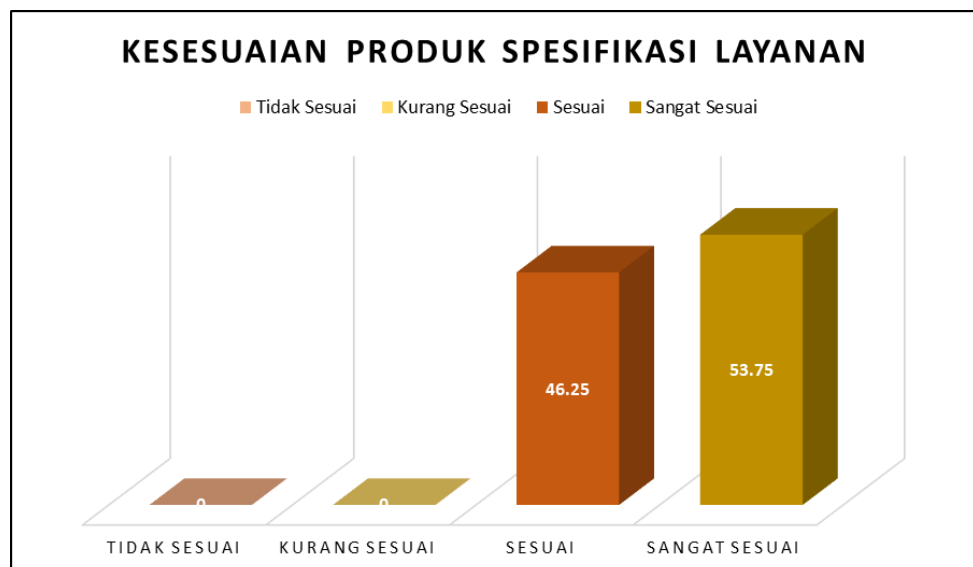
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan:

Tabel 4.2.5. Hasil Survei Responden Berdasarkan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	37	46,25%
Sangat Sesuai	43	53,75%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.5 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 53,75% merasa bahwa produk jenis pelayanan telah “sangat sesuai”. Sedangkan untuk responden yang lain sebesar 46,25% menjawab “sesuai”. Hal Ini menunjukkan bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terperinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat melalui Gambar 4.2.5.



Gambar 4.2.5 Kesesuaian Produk Spesifikasi

Berdasarkan data pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kesesuaian produk layanan dengan kebutuhan masyarakat di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan. Sebanyak 46,25% responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan “sesuai” dengan harapan dan kebutuhan mereka, sementara 53,75% lainnya bahkan menyatakan “sangat sesuai”. Tidak ada responden yang memilih kategori “kurang sesuai” atau “tidak sesuai”, yang menunjukkan bahwa tidak ditemukan ketidaksesuaian antara jenis layanan yang diberikan dengan kebutuhan pengguna layanan. Hal ini mencerminkan bahwa dinas telah mampu memahami dan merespon kebutuhan masyarakat secara tepat melalui produk layanan yang relevan, tepat sasaran, dan bermanfaat. Tingginya tingkat kesesuaian juga dapat diartikan bahwa masyarakat merasa puas dengan hasil akhir dari pelayanan yang mereka terima. Kedepan, hal ini menjadi modal penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik serta meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap program - program pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang diselenggarakan oleh dinas.

4.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana

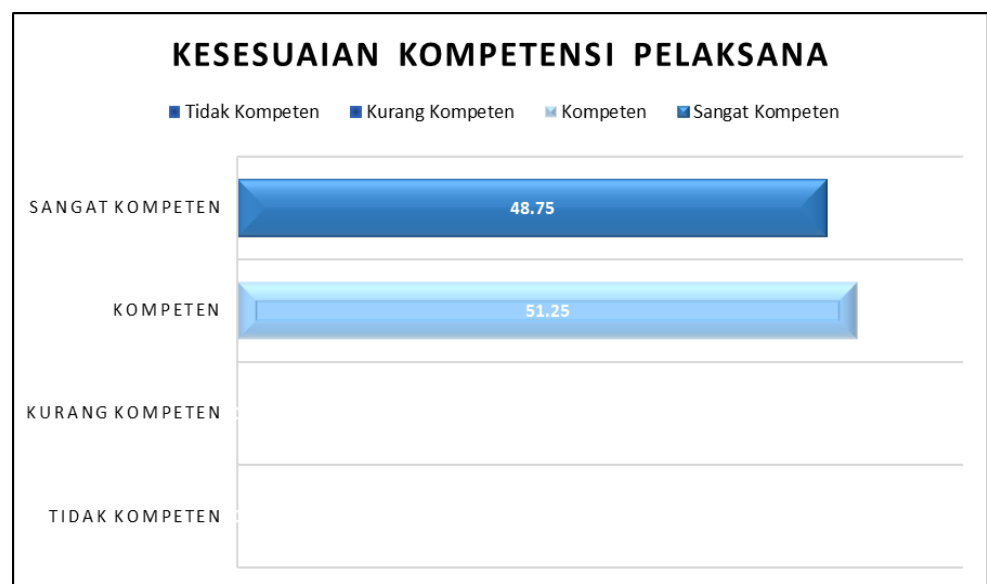
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggungjawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan dalam memberikan pelayanan. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan kesesuaian kompetensi pelaksana:

Tabel 4.2.6. Hasil Survei Responden Berdasarkan Kompetensi Pelaksana

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	0	0
Kompeten	41	51,25%
Sangat Kompeten	39	48,75%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.6 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 51,25% merasa bahwa petugas dalam melaksanakan pelayanan “kompeten”. Sedangkan untuk responden yang lain sebesar 48,75% menjawab “sangat kompeten”. Hal Ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian kompetensi pelaksana dapat dilihat melalui Gambar 4.2.6.



Gambar 4.2.6 Grafik Kesesuaian Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan gambar diatas, menunjukkan bahwa seluruh responden menilai petugas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan memiliki kompetensi yang baik

dalam melaksanakan tugasnya. Sebanyak 51,25% responden menyatakan bahwa petugas “kompeten”, sedangkan 48,75% lainnya menilai petugas “sangat kompeten”. Tidak ada satupun responden yang memberikan penilaian “kurang kompeten” maupun “tidak kompeten”, yang mengindikasikan bahwa petugas dinas dinilai memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga mencerminkan bahwa SDM yang bertugas telah dibekali dengan pelatihan dan pemahaman yang cukup terhadap prosedur, substansi layanan, serta etika pelayanan publik. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi petugas berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna layanan dan memperkuat citra profesionalisme dinas. Kedepannya, diharapkan konsistensi dalam menjaga dan meningkatkan kapasitas petugas sangat penting agar kualitas pelayanan publik tetap terjaga, terutama dalam menangani isu-isu strategis terkait pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

4.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana

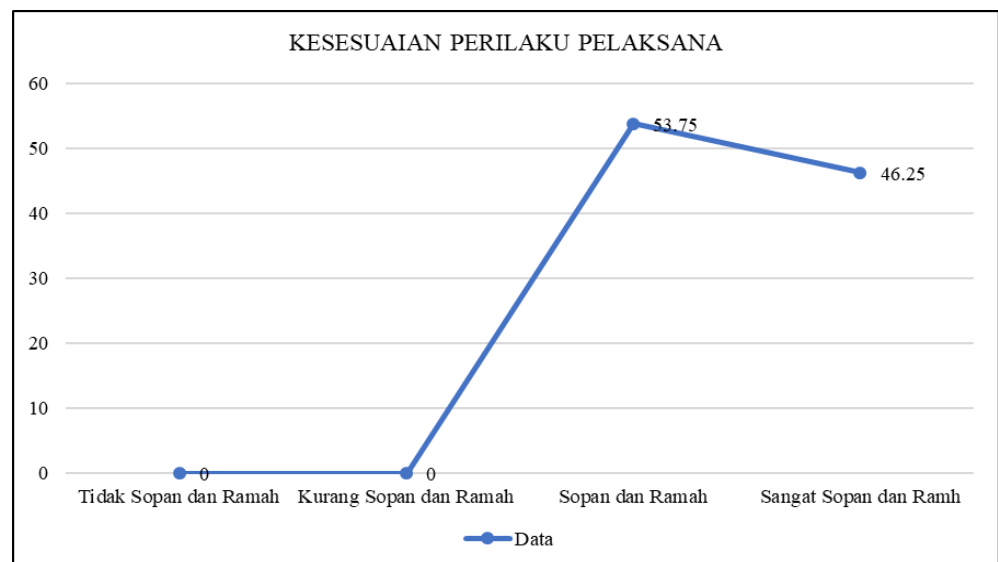
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personil sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personil yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personil yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi. Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personil yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan kesesuaian perilaku pelaksana:

Tabel 4.2.7. Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Perilaku Pelaksana

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	43	53,75%
Sangat Sopan dan Ramah	37	46,25%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.7 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 53,75% merasa bahwa petugas dalam melaksanakan pelayanan “sopan dan ramah”. Sedangkan untuk responden yang lain sebesar 46,25% menjawab “sangat sopan dan ramah”. Hal Ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana alam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepannya. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian kompetensi pelaksana dapat dilihat melalui Gambar 4.2.7.



Gambar 4.2.7 Kesesuaian Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan dalam gambar, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai perilaku petugas pada

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan sebagai sopan dan ramah. Dari total 80 responden, sebanyak 43 orang (53,75%) memberikan penilaian “Sopan dan Ramah”, sementara 37 orang (46,25%) menilai petugas “Sangat Sopan dan Ramah”. Tidak ada responden yang menilai petugas sebagai “Kurang Sopan dan Ramah” maupun “Tidak Sopan dan Ramah”, yang berarti 100% responden merasa puas terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kesopanan dan keramahan petugas sudah berada pada tingkat yang sangat baik dan menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan publik di dinas tersebut.

4.2.8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yang mencerminkan sejauh mana instansi pemerintah memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran yang membangun. Unsur ini mencakup tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut atas pengaduan yang masuk. Dalam konteks pelayanan publik, penyedia layanan harus menjamin adanya sistem pengaduan yang transparan, mudah diakses, dan akuntabel, sehingga masyarakat merasa dilibatkan dalam proses peningkatan kualitas layanan. Pelayanan yang baik tidak hanya memberikan solusi, tetapi juga terbuka dalam menjelaskan alur layanan dan batasan-batasan kewenangan yang dimiliki. Dengan demikian, masyarakat mengetahui hak dan prosedur yang berlaku, dan potensi konflik atau ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat diminimalisasi sejak awal. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan kesesuaian penanganan pengaduan, saran dan masukan :

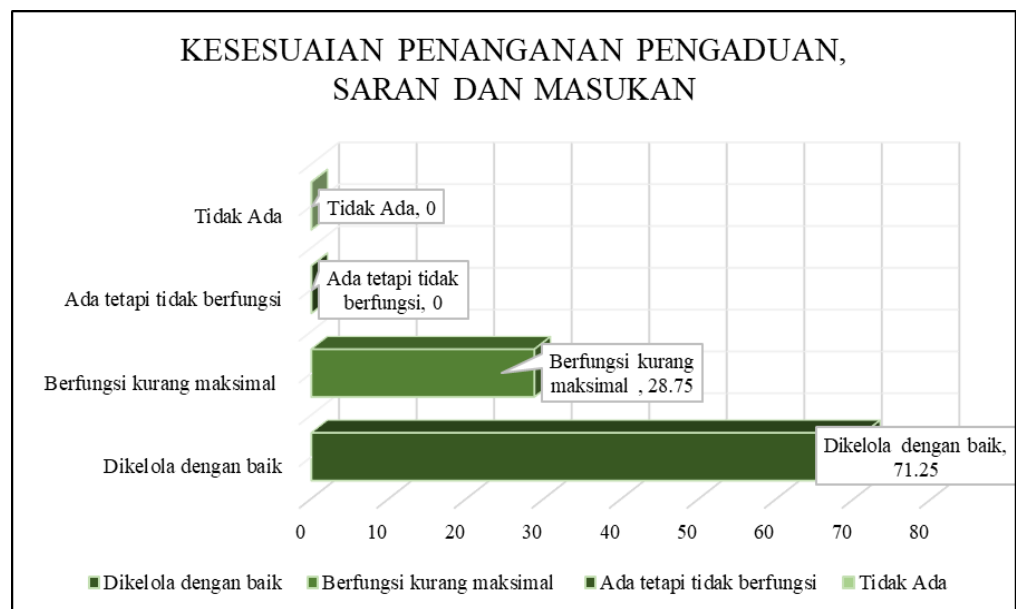
Tabel 4.2.8. Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang maksimal	23	28,75%

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Dikelola dengan baik	57	71,25%
Total	80	100 %

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.8 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 71,25% menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diterima oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan “Dikelola dengan baik”. Sedangkan untuk responden yang lain sebesar 28,75% menilai “Berfungsi kurang maksimal”. Hal Ini menunjukkan bahwa Penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan pelayanan publik sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan sangat baik diterima oleh masyarakat. Namun masih memerlukan upaya – upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran kedepannya. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dilihat melalui Gambar 4.2.8.



Gambar 4.2.8 Kesesuaian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa tidak ada responden yang menyatakan bahwa mekanisme pengaduan tidak tersedia maupun tidak berfungsi sama sekali. Hal ini merupakan indikasi awal bahwa sistem pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan di dinas ini telah

tersedia secara fisik maupun digital, serta diketahui oleh masyarakat pengguna layanan. Ini juga mengindikasikan bahwa aspek keterjangkauan informasi dan aksesibilitas terhadap saluran pengaduan sudah cukup baik.

Namun, sebanyak 23 responden (28,75%) menyatakan bahwa saluran pengaduan yang tersedia berfungsi kurang maksimal. Ini menunjukkan bahwa meskipun saluran pengaduan telah tersedia, terdapat beberapa kendala yang dirasakan masyarakat, seperti lambatnya respons terhadap pengaduan, kurangnya tindak lanjut yang jelas, atau terbatasnya media pengaduan yang dapat digunakan. Kondisi ini harus menjadi perhatian serius karena hampir sepertiga dari responden belum merasakan fungsi pengaduan secara optimal. Beberapa kemungkinan penyebabnya bisa termasuk kurangnya petugas yang menangani pengaduan, sistem pencatatan yang belum terintegrasi, atau kurangnya pelaporan balik (feedback) kepada pelapor. Di sisi lain, mayoritas responden, yaitu 57 orang (71,25%) menyatakan bahwa mekanisme pengaduan dikelola dengan baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan sistem yang tersedia, baik dari segi prosedur, kecepatan, kemudahan akses, maupun hasil tindak lanjut yang diberikan.

Hal ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah berupaya untuk mengelola pengaduan secara profesional, menyediakan sarana pengaduan yang jelas (seperti kotak saran, nomor pengaduan, petugas pengaduan, dan media online), serta memberikan tanggapan atau penyelesaian yang sesuai dengan harapan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan telah memiliki sistem pengaduan yang cukup baik dan digunakan oleh masyarakat. Namun, keberadaan 28,75% responden yang menilai sistem pengaduan masih kurang maksimal menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan optimalisasi pelayanan pengaduan masih sangat diperlukan.

4.2.9. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara

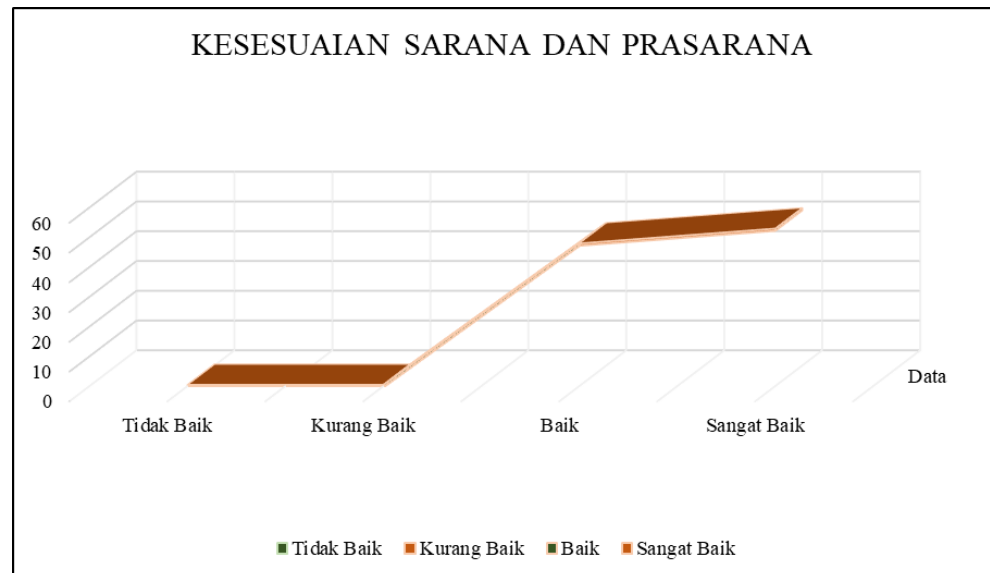
profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan / responden/ Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima. Berikut merupakan hasil survei berdasarkan kesesuaian Sarana dan Prasarana :

Tabel 4.2.9. Hasil Survei Responden Berdasarkan Kesesuaian Sarana dan Prasarana

Pilihan Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	0	0
Baik	38	47,50%
Sangat Baik	42	52,50%
Total	80	100%

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2.9 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 52,50% menilai bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan “Sangat Baik”. Sedangkan untuk responden yang lain sebesar 47,50% menilai “baik”. Hal Ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayanan publik sudah representatif dan diterima sangat baik oleh masyarakat. Visualisasi responden berdasarkan kesesuaian sarana dan prasarana dapat dilihat melalui Gambar 4.2.9.



Gambar 4.2.9 Kesesuaian Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel 4.2.9, dapat diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan menunjukkan hasil yang sangat positif. Mayoritas responden, yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 52,50%, memberikan penilaian pada kategori “Sangat Baik”, sedangkan 38 orang atau sebesar 47,50% lainnya memberikan penilaian “Baik”. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian “*Kurang Baik*” maupun “*Tidak Baik*”, yang menunjukkan bahwa tidak ada keluhan atau ketidakpuasan yang signifikan dari masyarakat terhadap fasilitas yang tersedia.

Hasil ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan telah dianggap memadai dan representatif dalam mendukung pelaksanaan layanan publik, khususnya layanan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Sarana dan prasarana yang dimaksud mencakup berbagai fasilitas fisik maupun penunjang operasional, seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan ruang konsultasi, fasilitas ramah anak, papan informasi layanan, toilet yang bersih, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Penilaian masyarakat yang tinggi ini juga mencerminkan adanya komitmen dari pihak dinas untuk menyediakan lingkungan pelayanan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Meskipun sebagian responden masih memberikan penilaian pada kategori “Baik”, hal ini tetap menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana sudah memenuhi standar pelayanan minimal, namun masih terdapat potensi peningkatan kualitas untuk menjangkau penilaian maksimal di masa mendatang. Oleh karena itu, upaya pemeliharaan, penambahan fasilitas, maupun modernisasi peralatan pendukung pelayanan dapat terus dilakukan secara berkala.

4.2.10. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan cenderung memiliki nilai rata – rata dengan kategori sangat baik yang disajikan pada tabel 4.2.10 dibawah ini . Dengan kata lain, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Tabel 4.2.10. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan		Jumlah Nilai Unsur	Nilai Rata - Rata
U1	Persyaratan	287	3,59
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	279	3,49
U3	Waktu penyelesaian	280	3,50
U4	Biaya/tariff	320	4,00 *)
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	283	3,54
U6	Kompetensi pelaksana	279	3,49
U7	Perilaku pelaksana	277	3,46 **)
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	297	3,71
U9	Sarana dan prasarana	282	3,53
TOTAL		2584	32,30
RATA – RATA (NRR)		287,11	3,59

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

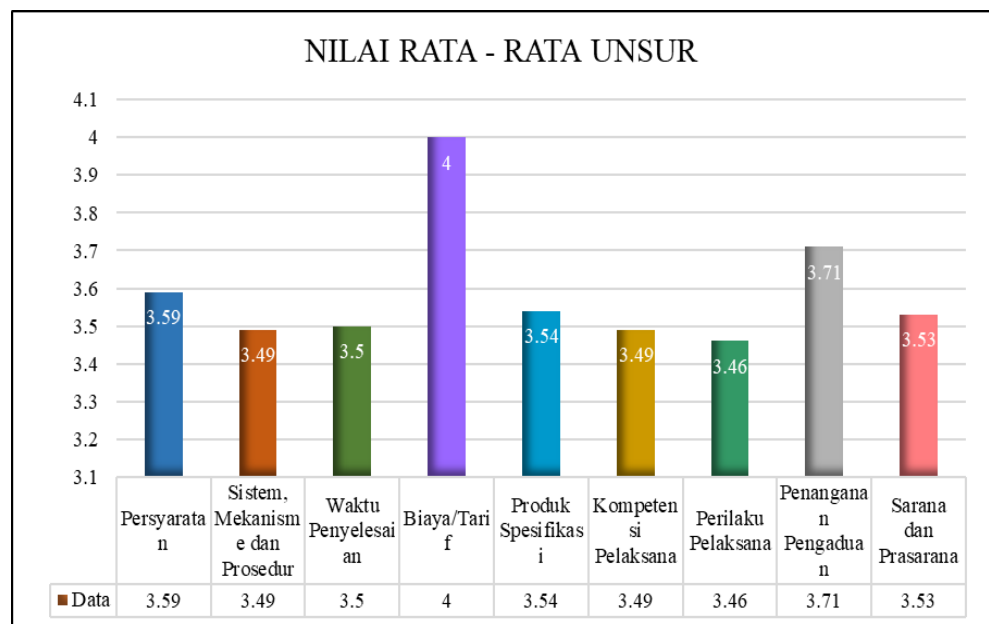
Keterangan :

U1 – U9 : Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata – Rata

*) : Nilai Tertinggi

**) : Nilai Terendah



Gambar 4.2.10 Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap masyarakat pengguna layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Lamongan, dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan yang diberikan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui nilai rata-rata unsur pelayanan yang disajikan pada tabel dan divisualisasikan pada gambar 4.2.10, dimana sebagian besar unsur memperoleh nilai dalam kategori “Sangat Baik”. Berdasarkan tabel dan gambar diatas yang mencakup sembilan unsur pelayanan telah sesuai dengan ketentuan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, antara lain: persyaratan layanan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, spesifikasi produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Total nilai dari keseluruhan unsur pelayanan mencapai 2.584 poin, yang menghasilkan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,59 dari skala maksimum 4. Ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas bahkan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima.

Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, unsur U4 (Biaya/Tarif) memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,00, yang berarti masyarakat merasa bahwa biaya pelayanan sudah sangat transparan, wajar, dan tidak memberatkan. Hal ini juga mencerminkan bahwa dalam banyak kasus, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak bersifat gratis/tanpa pungutan, atau jika pun ada biaya, telah diinformasikan secara jelas kepada pengguna layanan.

Sebaliknya, unsur dengan nilai terendah adalah U7 (Perilaku Pelaksana) dengan skor 3,46. Meskipun masih tergolong dalam kategori “Baik”, nilai ini menunjukkan bahwa masih terdapat harapan masyarakat agar petugas layanan dapat lebih ramah, komunikatif, dan empatik dalam memberikan pelayanan, khususnya karena Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak banyak berinteraksi dengan kelompok rentan seperti perempuan dan anak. Oleh karena itu, peningkatan dalam aspek sikap dan etika pelayanan menjadi salah satu poin penting untuk diperhatikan.

Sementara itu, unsur lainnya memperoleh nilai antara 3,46 hingga 3,71, yang juga termasuk dalam kategori baik hingga sangat baik. Misalnya, unsur U8 (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) memperoleh skor 3,71, menunjukkan bahwa sistem pengaduan sudah berfungsi dengan baik dan responsif. Begitu juga dengan unsur U1 (Persyaratan) yang mendapatkan nilai 3,59, menandakan bahwa masyarakat menilai prosedur dan dokumen yang diminta dalam pelayanan tergolong mudah dan jelas.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan berada pada tingkat yang sangat baik, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap hampir seluruh aspek pelayanan. Namun, nilai rata-rata unsur (NRR) sebesar 3,59 juga memberi sinyal bahwa masih ada ruang untuk penyempurnaan, terutama pada aspek perilaku pelaksana dan sistem pelayanan, mengingat karakteristik penerima layanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang membutuhkan perhatian dan pendekatan khusus. Dengan hasil ini, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan diharapkan dapat mempertahankan kualitas unsur pelayanan yang telah dinilai sangat baik, serta terus melakukan evaluasi dan peningkatan pada unsur-unsur dengan

nilai yang masih perlu perbaikan, demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

4.2.11. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut ini merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan yang telah dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 4.2.11 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Tahun 2025

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	4	4	4	4	3	3	4	4	3
002	4	4	4	4	4	4	4	4	4
003	4	3	3	4	3	3	3	4	3
004	4	3	3	4	3	3	3	4	3
005	4	4	3	4	3	3	3	4	3
006	4	4	4	4	4	4	4	4	4
007	3	3	3	4	3	3	3	3	3
008	4	4	4	4	4	4	4	4	4
009	3	3	3	4	3	3	3	4	3
010	4	4	3	4	3	3	3	4	3
011	4	4	3	4	4	4	4	4	4
012	4	4	4	4	4	4	4	4	4
013	3	3	3	4	3	4	3	4	4
014	3	3	3	4	3	4	3	4	3
015	4	4	4	4	4	4	4	4	4
016	4	4	4	4	4	4	4	4	4
017	3	4	3	4	3	4	3	4	4
018	3	4	3	4	3	4	3	4	3
019	3	3	3	4	3	4	3	4	4
020	4	3	4	4	4	3	4	4	3
021	3	3	4	4	3	3	4	4	3
022	4	4	3	4	4	3	3	3	4
023	3	3	3	4	4	3	4	4	4

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
024	4	4	4	4	4	3	3	3	3
025	3	3	4	4	3	3	4	4	3
026	4	4	3	4	4	3	3	3	4
027	4	3	4	4	4	3	3	4	3
028	4	4	4	4	4	4	4	4	4
029	3	3	3	4	3	3	4	4	4
030	4	4	4	4	4	4	4	4	4
031	3	3	4	4	3	3	3	4	3
032	4	3	3	4	3	3	4	4	3
033	4	3	4	4	4	4	3	4	3
034	3	3	3	4	4	4	4	4	3
035	3	3	3	4	3	3	3	4	3
036	4	3	3	4	4	4	3	3	3
037	3	3	3	4	3	3	3	4	3
038	4	4	4	4	4	4	4	4	4
039	4	4	3	4	4	3	4	4	4
040	3	3	4	4	3	3	3	3	3
041	4	3	4	4	4	3	3	3	3
042	4	4	4	4	4	3	3	3	3
043	4	4	3	4	3	4	3	4	4
044	3	3	3	4	4	3	3	3	4
045	3	1	4	4	4	3	4	4	3
046	3	3	3	4	3	3	3	4	3
047	4	3	3	4	3	4	3	4	4
048	3	4	4	4	4	4	4	3	3
049	4	4	3	4	3	4	3	4	4
050	4	4	3	4	4	4	4	4	4
051	4	4	4	4	4	4	4	4	4
052	4	4	3	4	3	4	4	4	4
053	4	4	4	4	4	4	4	4	4
054	3	3	3	4	3	4	4	4	4
055	3	2	3	4	3	4	4	4	4
056	3	3	3	4	4	4	4	4	4
057	3	3	3	4	3	3	3	3	4
058	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
059	4	4	4	4	4	3	3	3	3
060	3	4	4	4	3	3	3	3	3
061	4	4	4	4	3	3	3	3	3
062	3	3	4	4	4	4	4	4	3
063	4	4	4	4	4	4	4	4	4
064	3	3	4	4	3	3	3	3	3
065	4	3	3	4	4	3	3	4	4
066	3	3	4	4	3	3	3	3	4
067	3	3	3	4	4	3	3	4	4
068	3	4	4	4	4	3	3	3	3
069	4	4	4	4	4	3	4	3	3
070	3	4	3	4	3	4	3	4	3
071	4	4	4	4	4	4	4	4	4
072	4	3	3	4	3	4	4	3	3
073	4	4	3	4	3	4	3	4	4
074	4	4	4	4	4	3	3	3	3
075	4	4	4	4	3	4	3	4	3
076	3	3	4	4	4	3	4	4	4
077	4	4	4	4	4	4	4	4	4
078	4	4	3	4	3	3	3	3	4
079	3	3	3	4	4	4	4	3	4
080	4	4	4	4	4	3	3	3	4
Jumlah Nilai per Unsur	287	279	280	320	283	279	277	297	282
Nilai Rata – Rata per Unsur	3.59	3.49	3.50	4.00	3.54	3.49	3.46	3.71	3.53
Nilai Rata – Rata Tertimbang	0.39	0.38	0.39	0.44	0.39	0.38	0.38	0.41	0.39
Nilai Rata – Rata (NRR)	3,59								
Nilai IKM setelah dikonversi	89,72								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Sumber : data hasil survei 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2.11, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan berada dalam kategori sangat baik. Survei ini melibatkan 80 responden, yang masing-masing menilai sembilan unsur pelayanan publik sesuai standar dari Kementerian PAN-RB. Unsur - unsur yang dinilai meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan sarana dan prasarana.

Dari hasil rekapitulasi nilai, diperoleh jumlah nilai total seluruh unsur sebesar 2.584 poin, dengan nilai rata-rata (NRR) keseluruhan sebesar 3,59 dari skala 1 – 4. Jika dikonversi ke dalam skala 100 sebagaimana standar indeks kepuasan masyarakat (IKM), maka nilai tersebut setara dengan IKM sebesar 89,72, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan “A” dengan interpretasi “Sangat Baik”. Ini berarti masyarakat secara umum merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.

Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah U4 (Biaya/Tarif), yaitu 4,00, yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan aspek biaya layanan. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan umumnya tidak dipungut biaya atau jika ada, dilakukan secara transparan dan tidak memberatkan pengguna layanan. Ini juga memperkuat citra layanan publik yang adil dan mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk kelompok rentan.

Sebaliknya, unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah U7 (Perilaku Pelaksana) dengan skor 3,46. Meskipun masih dalam kategori baik, ini menjadi catatan penting untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan sebagai penyedia layanan bahwa masyarakat berharap peningkatan dalam aspek sikap, keramahan, empati, dan komunikasi petugas pelayanan. Mengingat pentingnya peran Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang merupakan lembaga yang banyak berinteraksi dengan perempuan dan anak sebagai kelompok

yang membutuhkan perhatian khusus, maka peningkatan kompetensi *softskills* petugas akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Unsur lainnya menunjukkan hasil yang konsisten dengan nilai antara 3,46 hingga 3,71, termasuk U8 (Pengelolaan Pengaduan) yang mencatat skor tinggi sebesar 3,71, menunjukkan bahwa sistem pengaduan sudah berjalan cukup efektif dan responsif. Unsur U1 (Persyaratan) dan U5 (Spesifikasi Produk Layanan) juga memperoleh nilai memuaskan, masing-masing 3,59 dan 3,54, yang menandakan bahwa prosedur dan informasi layanan dinilai cukup jelas dan mudah dipahami masyarakat.

Nilai rata-rata tertimbang yang dihitung berdasarkan bobot masing-masing unsur juga memperkuat kesimpulan bahwa tidak ada unsur yang berada di bawah ambang batas kepuasan minimal, sehingga tidak terdapat area layanan yang tergolong buruk atau tidak memuaskan. Seluruh komponen pelayanan mampu memberikan dampak positif terhadap persepsi publik.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mencerminkan bahwa unit pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya dalam konteks pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Dengan nilai IKM yang tinggi dan mutu pelayanan pada kategori “A”, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi, penguatan sumber daya manusia, serta perbaikan berkelanjutan terhadap unsur-unsur yang nilainya masih berada sedikit di bawah rata-rata.



Gambar 4.2.11 Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan Tahun 2025 telah berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta menjadi instrumen evaluasi atas kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pelaksanaan SKM ini tidak hanya ditujukan untuk memenuhi amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam menggali berbagai informasi penting yang dapat digunakan sebagai dasar dalam proses peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (*continual improvement*).

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis terhadap survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan dipersepsikan baik oleh masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,72, yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari aspek prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, maupun fasilitas yang tersedia. Meski demikian, hasil ini juga menjadi refleksi awal untuk terus melakukan inovasi dan pembenahan di area-area yang masih memiliki potensi untuk ditingkatkan, sehingga ke depan pelayanan publik di lingkungan dinas dapat semakin optimal, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan publik, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak sebagai badan publik akan terus memberi perhatian hal – hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasi tersebut diantaranya :

1. Perlu upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan mempertahankan kualitas dan kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan;
2. Diharapkan petugas yang melayani lebih cepat dan responsif dalam melaksanakan pelayanan;
3. Informasi yang terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif dan diletakkan secara strategis, sehingga masyarakat dapat menilai unit pelayanan publik secara transparan.

Lamongan, 20 Oktober 2025

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak
Kabupaten Lamongan

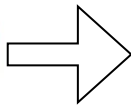


Umuroni G. ST., M.Kes
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19721111 199203 2 010

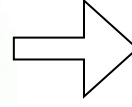
L A M P I R A N

ALUR PELAYANAN

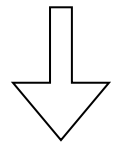
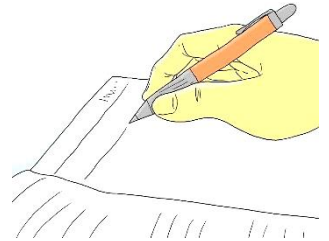
PEMOHON



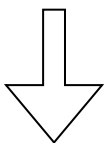
**PETUGAS RESEPSIONIS
MENANYAKAN KEPERLUAN
DAN MENGECEK PERSYARATAN
PEMOHON**



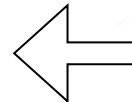
**PETUGAS RESEPSIONIS
MENCATAT IDENTITAS
PEMOHON KE DALAM BUKU
TAMU**



**PETUGAS MENGARAHKAN
PEMOHON UNTUK MENGISI
FORM SURVEY**



**PEMOHON BERKONSULTASI
DENGAN BIDANG YANG
DITUJU**



**PETUGAS MENGANTAR
PEMOHON KE BIDANG
YANG DITUJU**



SELESAI





PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki	2. Perempuan
Pendidikan	1. SD 2. SLTP/MTs 3. SMA/MA	4. Diploma 5. S-1 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	1. ASN /TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
 - a. Sangat Lama
 - b. Lama
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.
 - a. Sangat Mahal
 - b. Mahal
 - c. Murah
 - d. Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Pendapat saudara mengenai 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. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.
 - a. Tidak Ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik
9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
 - a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN LAMONGAN**

Jl. Veteran No. 185 Lamongan, Telp. (0322) 3103310,
Homepage: lamongankab.bps.go.id.. E-mail: bps3524@bps.go.id

Nomor : B-237/35240/DL.230/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) lembar
Hal : Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik

Lamongan, 22 Juli 2025

Yth. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Di
Lamongan

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan
Perempuan dan Perlindungan Anak
Penyelenggara : Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Lamongan

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas : **V-25.3524.009**
Rekomendasi

Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih

Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten
Lamongan,



Bagyo Trilaksono

Lampiran Surat

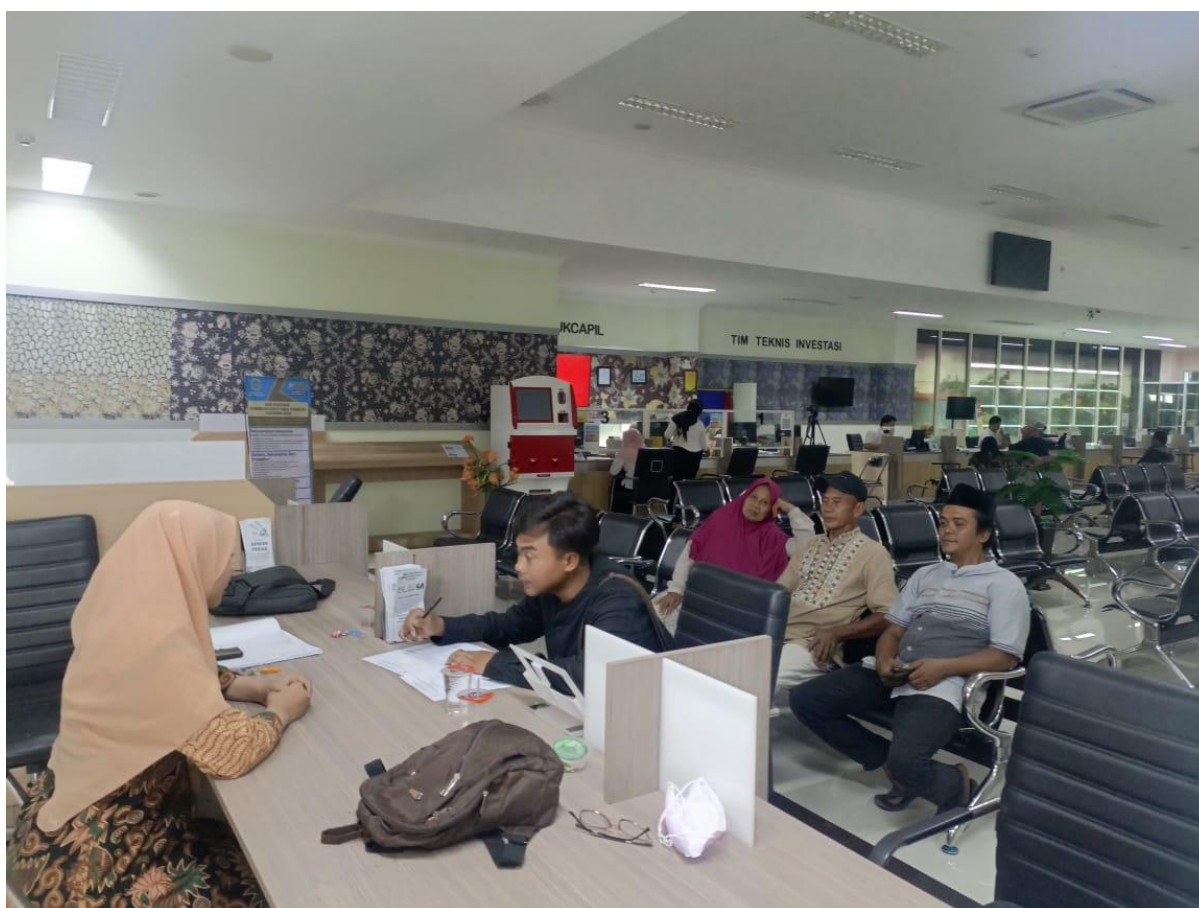
No B-237/35240/DL.230/2025

Tanggal 22 Juli 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	:	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Penyelenggara	:	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Lamongan
Resume	:	https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.3524.009
Rekomendasi	:	1. Setelah menerima Surat Rekomendasi Kegiatan Penyelenggaraan Statistik Sektoral ini, agar segera mengunggah surat komitmen yang ditandatangani oleh penanggung jawab kegiatan bahwa akan melaksanakan kegiatan statistik sesuai rekomendasi dari BPS. 2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i>(GSBPM) yang berlaku secara internasional. a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. 3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. 4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk <i>softcopy</i> publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian, melalui alamat email berikut : bps3524@bps.go.id.

DOKUMENTASI
PENGISIAN KUESIONER SKM OLEH RESPONDEN





PENGOLAHAN DATA IDENTITAS RESPONDEN

NO	Gender		Pekerjaan					USIA						PENDIDIKAN					
	LK	PR	SWASTA	PNS	WIRASWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAIN - LAIN	10-20	21- 30	31-40	41-50	51-60	61-70	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2
1		1					1					1				1			
2		1					1			1						1			
3		1				1		1								1			
4		1				1		1						1					
5	1					1		1						1					
6		1	1							1								1	
7		1				1		1						1					
8		1	1							1									1
9		1				1		1							1				
10		1				1		1								1			
11		1				1		1							1				
12		1				1		1							1				
13	1					1		1								1			
14	1						1	1								1			
15		1					1	1							1				
16	1					1		1								1			
17	1					1		1								1			
18	1				1			1							1				
19		1	1						1									1	
20	1						1		1							1			
21		1				1		1						1					
22		1				1			1						1				

NO	Gender		Pekerjaan					USIA						PENDIDIKAN					
	LK	PR	SWASTA	PNS	WIRASWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAIN - LAIN	10-20	21- 30	31-40	41-50	51-60	61-70	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2
23	1		1						1						1				
24	1			1					1							1			
25	1		1						1										1
26		1					1	1							1				
27		1				1		1							1				
28	1				1				1						1				
29	1					1		1						1					
30		1				1			1							1			
31		1				1		1								1			
32		1				1		1							1				
33		1	1						1									1	
34		1					1				1					1			
35	1					1		1						1					
36		1	1						1							1			
37		1					1	1								1			
38		1					1					1				1			
39	1		1						1							1			
40	1					1			1							1			
41	1					1			1							1			
42	1					1			1							1			
43		1				1			1							1			
44		1				1			1						1				
45	1				1				1								1		
46		1			1			1								1			

NO	Gender		Pekerjaan					USIA						PENDIDIKAN					
	LK	PR	SWASTA	PNS	WIRASWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAIN - LAIN	10-20	21- 30	31-40	41-50	51-60	61-70	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2
47	1				1				1									1	
48		1			1			1							1				
49	1				1				1							1			
50	1				1				1									1	
51	1						1		1						1				
52		1					1	1								1			
53	1				1				1							1			
54		1	1							1								1	
55		1					1	1								1			
56		1					1				1			1					
57		1	1						1									1	
58		1				1		1								1			
59		1				1			1							1			
60		1					1			1						1			
61		1	1						1									1	
62	1					1		1							1				
63	1					1		1						1					
64		1				1		1							1				
65		1				1		1							1				
66	1					1		1								1			
67		1				1		1								1			
68		1					1	1						1					
69		1				1		1						1					
70		1				1		1								1			

NO	Gender		Pekerjaan					USIA						PENDIDIKAN					
	LK	PR	SWASTA	PNS	WIRASWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAIN - LAIN	10-20	21- 30	31-40	41-50	51-60	61-70	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	S1	S2
71	1					1		1							1				
72		1				1		1						1					
73	1					1		1								1			
74		1				1		1								1			
75		1				1		1						1					
76		1					1		1									1	
77		1					1		1									1	
78		1				1			1							1			
79		1					1				1				1				
80	1					1		1								1			
JML	29	51	11	1	9	41	18	42	28	5	3	2	0	12	19	36	1	10	2

PENGOLAHAN DATA KUESIONER

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	3	3	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	3	4	4
14	3	3	3	4	3	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4
18	3	4	3	4	3	4	3	4	3
19	3	3	3	4	3	4	3	4	4
20	4	3	4	4	4	3	4	4	3
21	3	3	4	4	3	3	4	4	3
22	4	4	3	4	4	3	3	3	4
23	3	3	3	4	4	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3
25	3	3	4	4	3	3	4	4	3
26	4	4	3	4	4	3	3	3	4
27	4	3	4	4	4	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	3	3	3	4	3
32	4	3	3	4	3	3	4	4	3
33	4	3	4	4	4	4	3	4	3
34	3	3	3	4	4	4	4	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	4	3	3	4	4	4	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
40	3	3	4	4	3	3	3	3	3
41	4	3	4	4	4	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	3	3	3	3
43	4	4	3	4	3	4	3	4	4
44	3	3	3	4	4	3	3	3	4
45	3	1	4	4	4	3	4	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	4	3	3	4	3	4	3	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	3	3
49	4	4	3	4	3	4	3	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4
55	3	2	3	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	3	3	3
60	3	4	4	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	3	3	3	3	3
65	4	3	3	4	4	3	3	4	4
66	3	3	4	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	4	3	3	4	4
68	3	4	4	4	4	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	3	4	3	3
70	3	4	3	4	3	4	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	4	3	4	4	3	3
73	4	4	3	4	3	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3
75	4	4	4	4	3	4	3	4	3
76	3	3	4	4	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	4	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	3	3	3	4

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
	287	279	280	320	283	279	277	297	282		
	3.59	3.49	3.50	4.00	3.54	3.49	3.46	3.71	3.53	3.59	89.72
	0.39	0.38	0.39	0.44	0.39	0.38	0.38	0.41	0.39	0.39	9.87
	89.69	87.19	87.50	100.00	88.44	87.19	86.56	92.81	88.13		



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
Umur	53..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki	☒ 2. Perempuan
Pendidikan	1. SD 2. SLTP/MTs ☒ 3. SMA/MA	4. Diploma 5. S-1 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	1. ASN / TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar / Mahasiswa ☒ 5. Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
☒ d. Sangat sesuai
2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
c. Mudah
☒ d. Sangat Mudah
3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
a. Sangat Lama
b. Lama
c. Cepat
☒ d. Sangat Cepat
4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.
a. Sangat Mahal
b. Mahal
c. Murah
☒ d. Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Pendapat saudara mengenai 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. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
☒ c. kompeten
d. Sangat kompeten
7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
☒ d. Sangat sopan dan ramah
8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
☒ d. Dikelola dengan baik
9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
a. Tidak baik
b. Kurang baik
☒ c. Baik
d. Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
Umur	 <u>32</u> Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki	<u>2</u> Perempuan
Pendidikan	1. SD 2. SLTP/MTs <u>3</u> SMA/MA	4. Diploma 5. S-1 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	1. ASN /TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar / Mahasiswa <u>5</u> Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai

☒ Sangat sesuai

2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
c. Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.

a. Sangat Lama
b. Lama
c. Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.

a. Sangat Mahal
b. Mahal
c. Murah

☒ Tidak dipungut biaya (Gratis)

5. Pendapat saudara mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

a. Tidak Sesuai
b. Kurang Sesuai
c. Sesuai

☒ Sangat sesuai

6. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. kompeten

☒ Sangat kompeten

7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah

☒ Sangat sopan dan ramah

8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.

a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal

☒ Dikelola dengan baik

9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.

a. Tidak baik
b. Kurang baik
c. Baik

☒ Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
Umur	19..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki	☒ 2. Perempuan
Pendidikan	1. SD 2. SLTP/MTs ☒ 3. SMA/MA	4. Diploma 5. S-1 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	1. ASN /TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar / Mahasiswa ☒ 5. Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
☒ d. Sangat sesuai
2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
☒ c. Mudah
d. Sangat Mudah
3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
a. Sangat Lama
b. Lama
☒ c. Cepat
d. Sangat Cepat
4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.
a. Sangat Mahal
b. Mahal
c. Murah
☒ d. Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Pendapat saudara mengenai 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. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
☒ c. kompeten
d. Sangat kompeten
7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
☒ c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah
8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
☒ d. Dikelola dengan baik
9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
a. Tidak baik
b. Kurang baik
☒ c. Baik
d. Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
Umur	17..... Tahun	
Jenis Kelamin	☒ 1. Laki - Laki	☐ 2. Perempuan
Pendidikan	☐ 1. SD ☐ 2. SLTP/MTs ☒ 3. SMA/MA	☐ 4. Diploma ☐ 5. S-1 ☐ 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	☐ 1. ASN /TNI/POLRI ☐ 2. Pegawai Swasta ☐ 3. Wiraswasta	☒ 4. Pelajar / Mahasiswa ☐ 5. Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - ☒ d. Sangat sesuai
2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - ☒ d. Sangat Mudah
3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
 - a. Sangat Lama
 - b. Lama
 - c. Cepat
 - ☒ d. Sangat Cepat
4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.
 - a. Sangat Mahal
 - b. Mahal
 - c. Murah
 - ☒ d. Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Pendapat saudara mengenai 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. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. kompeten
 - ☒ d. Sangat kompeten
7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - ☒ d. Sangat sopan dan ramah
8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.
 - a. Tidak Ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - ☒ d. Dikelola dengan baik
9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
 - a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Baik
 - ☒ d. Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
Umur	 <u>5</u> Tahun	
Jenis Kelamin	☒ 1. Laki - Laki	2. Perempuan
Pendidikan	1. SD 2. SLTP/MTs ☒ 3. SMA/MA	4. Diploma 5. S-1 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	1. ASN /TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	☒ 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
☒ d. Sangat sesuai
2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
c. Mudah
☒ d. Sangat Mudah
3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
a. Sangat Lama
b. Lama
c. Cepat
☒ d. Sangat Cepat
4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.
a. Sangat Mahal
b. Mahal
c. Murah
☒ d. Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Pendapat saudara mengenai 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. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
☒ c. kompeten
d. Sangat kompeten
7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
☒ c. Sopan dan ramah
d. Sangat sopan dan ramah
8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
☒ d. Dikelola dengan baik
9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
a. Tidak baik
b. Kurang baik
c. Baik
☒ d. Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN		
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
Umur	 <u>33</u> Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki - Laki	☒ 2. Perempuan
Pendidikan	1. SD 2. SLTP/MTs 3. SMA/MA	4. Diploma 5. S-1 ☒ 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	1. ASN /TNI/POLRI ☒ 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
☒ d. Sangat sesuai
2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
c. Mudah
☒ d. Sangat Mudah
3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
a. Sangat Lama
b. Lama
c. Cepat
☒ d. Sangat Cepat
4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.
a. Sangat Mahal
b. Mahal
c. Murah
☒ d. Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Pendapat saudara mengenai 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. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. kompeten
☒ d. Sangat kompeten
7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
☒ d. Sangat sopan dan ramah
8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
☒ d. Dikelola dengan baik
9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
a. Tidak baik
b. Kurang baik
c. Baik
☒ d. Sangat Baik



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

Jl. Veteran No. 37 Lamongan, 62212

Telp. (0322) 3326400 Fax : (0322) 3326400

E-mail : dinpppa@lamongankab.go.id Website : www.lamongankab.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

IDENTITAS RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	☒ 1. Laki - Laki	2. Perempuan
Pendidikan	1. SD ☒ 2. SLTP/MTs 3. SMA/MA	4. Diploma 5. S-1 6. S-2 Ke atas
Pekerjaan	1. ASN /TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta	☒ 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lain - lain

➤ **Perhatian :**

1. Survei ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik.
2. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Dinas Kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Lamongan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

➤ **Pendapat responden tentang Pelayanan Publik!**

(Lingkari / Silang huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Pendapat saudara mengenai kesesuaian persyaratan yang diberikan dengan jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak sesuai
b. Kurang sesuai
c. Sesuai
☒ d. Sangat sesuai
2. Pendapat saudara mengenai kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
a. Tidak Mudah
b. Kurang Mudah
c. Mudah
☒ d. Sangat Mudah
3. Pendapat saudara mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
a. Sangat Lama
b. Lama
c. Cepat
☒ d. Sangat Cepat
4. Pendapat saudara mengenai kewajaran biaya/tarif dalam memberikan pelayanan.
a. Sangat Mahal
b. Mahal
c. Murah
☒ d. Tidak dipungut biaya (Gratis)
5. Pendapat saudara mengenai 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. Pendapat saudara mengenai kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
a. Tidak kompeten
b. Kurang kompeten
c. kompeten
☒ d. Sangat kompeten
7. Pendapat saudara mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah
c. Sopan dan ramah
☒ d. Sangat sopan dan ramah
8. Pendapat saudara mengenai penanganan pengaduan pengguna layanan.
a. Tidak Ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
☒ d. Dikelola dengan baik
9. Pendapat saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana serta kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
a. Tidak baik
b. Kurang baik
c. Baik
☒ d. Sangat Baik