

LAPORAN

PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025



Disusun oleh :

**DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA**

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN
ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA
BERENCANA KOTA BLITAR**
TAHUN 2025



DAFTAR ISI

LAPORAN	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	13
2.4 Tren Nilai SKM	18
BAB III	21
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	21
BAB IV	26
KESIMPULAN	26
LAMPIRAN	28
1. Kuesioner	28
2. Hasil Olah Data SKM	34
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	36



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Blitar melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) melaksanakan kewajiban penyelenggaraan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** sebagai instrumen evaluasi kinerja layanan. Pelaksanaan SKM tahun 2025 menjadi penting mengingat dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, serta tuntutan terhadap pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel khususnya di bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana.

Sejalan dengan ketentuan dalam **PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**, pemerintah daerah wajib melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara berkala sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menyediakan platform **e-SUKMA Jatim** sebagai sistem survei berbasis digital untuk memudahkan proses pengumpulan, pengolahan, hingga pelaporan data kepuasan masyarakat.

Penggunaan **e-SUKMA Jatim** memungkinkan pelaksanaan SKM berjalan lebih



efektif, efisien, dan akurat dengan mengacu pada **9 unsur pelayanan**, yaitu:

1. **Persyaratan**
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
3. **Waktu Pelayanan**
4. **Biaya/Tarif**
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**
6. **Kompetensi Pelaksana**
7. **Perilaku Pelaksana**
8. **Sarana dan Prasarana**
9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Kesembilan unsur tersebut menjadi indikator komprehensif untuk menilai persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap layanan DP3AP2KB, baik pada layanan administratif, layanan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak, maupun layanan penyuluhan dan pemberdayaan keluarga berencana.

Pelaksanaan SKM tahun 2025 ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pelayanan, serta menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut (RTL) peningkatan kualitas layanan. Hasil survei juga akan menjadi bahan evaluasi internal dan eksternal serta mendukung penguatan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Blitar.

Dengan demikian, penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2025 melalui e-SUKMA Jatim merupakan langkah strategis untuk memastikan layanan DP3AP2KB semakin profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan serta perlindungan hak-hak masyarakat, terutama perempuan, anak, dan keluarga.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan



survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

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

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-SUKMA yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar yaitu:



1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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



selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 dengan jumlah sampel sebanyak 373 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 373 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	114	30.56%
		Perempuan	259	69.44%
2	Usia	< 16 th	100	26.81%
		17 - 30 th	59	15.82%
		31 - 50 th	137	36.73%
		> 50 th	77	20.64%

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa komposisi responden didominasi oleh perempuan sebesar **69,44%**, sedangkan laki-laki berjumlah **30,56%**. Dominasi responden perempuan ini dapat menggambarkan bahwa sebagian besar layanan yang diselenggarakan oleh DP3AP2KB Kota Blitar memang lebih banyak diakses oleh perempuan, khususnya layanan yang berkaitan dengan pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, serta program keluarga berencana (KB).

Persentase perempuan yang lebih tinggi juga menunjukkan bahwa kelompok ini memiliki kepedulian dan keterlibatan yang lebih besar dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik, sehingga data SKM dapat dianggap representatif



terutama untuk layanan yang banyak bersentuhan langsung dengan perempuan dan keluarga. Sementara itu, proporsi responden laki-laki yang mencapai 30,56% tetap memberikan kontribusi penting sebagai gambaran penilaian dari kelompok masyarakat umum yang juga menerima layanan DP3AP2KB.

b. Berdasarkan Kelompok Usia

Distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan penyebaran yang cukup beragam sebagai berikut:

- **< 16 tahun : 26,81%**
- **17–30 tahun : 15,82%**
- **31–50 tahun : 36,73%**
- **> 50 tahun : 20,64%**

Dari data tersebut dapat dianalisis beberapa hal:

1. **Kelompok usia 31–50 tahun menjadi responden terbesar (36,73%).**
Kelompok usia ini merupakan usia produktif yang biasanya paling banyak berinteraksi dengan berbagai layanan DP3AP2KB, seperti layanan KB, konsultasi keluarga, perlindungan anak, maupun kegiatan pemberdayaan perempuan. Dominasi penyumbang responden pada rentang usia ini menunjukkan bahwa mereka memiliki kebutuhan layanan yang tinggi serta memiliki kapasitas untuk memberikan penilaian objektif terhadap kualitas pelayanan.
2. **Persentase usia <16 tahun mencapai 26,81%, termasuk besar untuk kelompok usia anak/remaja.**
Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang berkaitan dengan perlindungan anak dan remaja cukup sering diakses, terutama di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak serta di Bidang Perlindungan Anak. Keterlibatan usia <16 tahun memberi gambaran bahwa kelompok anak dan remaja juga mengakses layanan perlindungan, konseling, maupun kegiatan edukatif yang diselenggarakan DP3AP2KB.



3. **Kelompok usia 17–30 tahun sebesar 15,82%** tergolong lebih rendah dibandingkan kelompok usia lainnya. Kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa remaja akhir dan dewasa muda relatif lebih sedikit mengisi survei atau belum optimal terlibat dalam penilaian layanan. Hal ini dapat menjadi catatan untuk mendorong peningkatan sosialisasi atau pendekatan khusus dalam mengajak kelompok usia muda berpartisipasi.
4. **Kelompok usia >50 tahun sebanyak 20,64%** menunjukkan bahwa masyarakat usia lanjut juga memanfaatkan layanan, terutama terkait program keluarga, advokasi, maupun kegiatan pemberdayaan masyarakat. Keterlibatan kelompok ini memberikan perspektif penilaian dari masyarakat yang lebih senior dan berpengalaman terhadap kualitas pelayanan.

Kesimpulan

Secara keseluruhan, komposisi responden mencerminkan bahwa layanan DP3AP2KB diakses oleh kelompok masyarakat yang luas, mulai dari anak-anak hingga lansia, dengan dominasi perempuan dan usia produktif. Sebaran responden ini memberikan dasar yang kuat untuk menilai kualitas pelayanan secara komprehensif, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan kelompok perempuan, anak, serta keluarga di Kota Blitar.



2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras
1.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	373	87.40	87.13	85.52	97.86	87.27	89.41	90.88	97.45	88.27
Rerata IKM Per Unsur			3.50	3.49	3.42	3.91	3.49	3.58	3.64	3.90	3.53
IKM Unit Layanan			89.23								
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)								



Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun penilaian ini telah berhasil mengumpulkan data dari **373 responden** yang menilai kualitas pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB Kota Blitar. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan 9 unsur pelayanan, diperoleh nilai IKM sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan – Nilai 87,40 (Rerata 3,50)

Nilai unsur persyaratan menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa persyaratan pelayanan tergolong **jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan**. Meskipun nilainya tinggi, peningkatan masih dapat dilakukan melalui penyederhanaan informasi persyaratan, pemanfaatan media digital, serta penyebaran informasi kepada kelompok masyarakat yang lebih luas.

2. Unsur Prosedur – Nilai 87,13 (Rerata 3,49)

Nilai ini menggambarkan bahwa **alur dan mekanisme pelayanan dinilai cukup efektif dan mudah diikuti**. Prosedur dianggap tidak berbelit, namun terdapat peluang perbaikan terutama dalam penyederhanaan birokrasi internal dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap tahapan layanan.

3. Unsur Waktu Pelayanan – Nilai 85,52 (Rerata 3,42)

Unsur waktu memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya. Hal ini menunjukkan adanya persepsi masyarakat bahwa **penyelesaian layanan perlu lebih cepat dan tepat waktu**. Evaluasi terhadap estimasi waktu layanan, penguatan kepegawaian, serta pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan capaian unsur ini.

4. Unsur Biaya/Tarif – Nilai 97,86 (Rerata 3,91)

Nilai ini merupakan salah satu yang tertinggi. Masyarakat menilai bahwa **pelayanan tidak membebani, transparan, serta sebagian besar layanan tidak dipungut biaya**. Tingginya nilai ini mencerminkan bahwa kebijakan tarif layanan telah berjalan



baik dan sesuai harapan masyarakat.

5. Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan – Nilai 87,27 (Rerata 3,49)

Unsur ini menggambarkan bahwa **hasil layanan dinilai sesuai dengan standar dan harapan masyarakat**. Konsistensi mutu pelayanan sudah baik, namun peningkatan inovasi pelayanan dan kecepatan penanganan kasus dapat semakin meningkatkan kualitas produk layanan.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana – Nilai 89,41 (Rerata 3,58)

Nilai ini menunjukkan bahwa petugas dipandang **kompeten, memahami tugas, dan mampu memberikan pelayanan dengan baik**. Peningkatan kapasitas melalui pelatihan teknis dan peningkatan pengetahuan terkait perlindungan perempuan dan anak dapat terus memperkuat kinerja unsur ini.

7. Unsur Perilaku Pelaksana – Nilai 90,88 (Rerata 3,64)

Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai yang sangat baik. Masyarakat menilai bahwa **petugas ramah, sopan, responsif, dan bersikap profesional**. Hal ini menjadi kekuatan utama unit layanan yang perlu dipertahankan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan – Nilai 97,45 (Rata-rata 3,90)

Nilai unsur pengaduan sangat tinggi, menunjukkan bahwa masyarakat merasa **mekanisme pengaduan mudah, respons cepat, dan tindak lanjut pengaduan jelas**. Keberhasilan unsur ini mencerminkan efektivitas kanal pengaduan, termasuk layanan berbasis UPTD PPA.

9. Unsur Sarana dan Prasarana – Nilai 88,27 (Rata-rata 3,53)

Nilai ini menandakan bahwa sarana prasarana pelayanan dinilai **cukup memadai, aman, dan nyaman**. Meski demikian, masyarakat masih melihat adanya ruang perbaikan pada kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, maupun



aksesibilitas bagi kelompok rentan.

Rekapitulasi Nilai IKM Unit Layanan

Berdasarkan keseluruhan 9 unsur pelayanan, nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** diperoleh sebesar:

IKM = 89,23

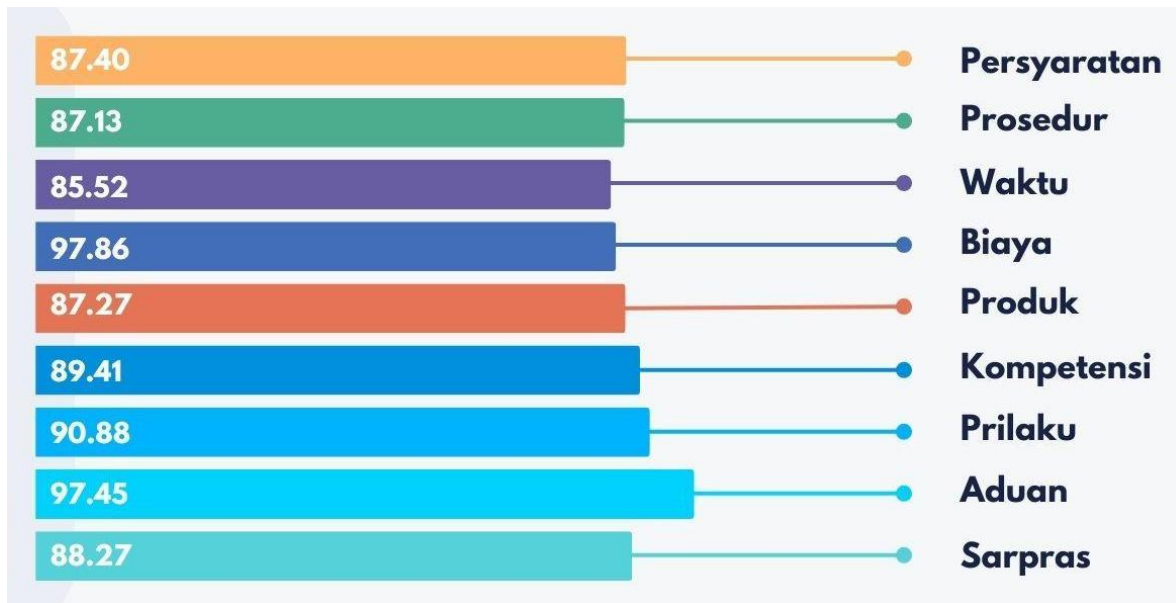
Mutu Pelayanan = A (Sangat Baik)

Nilai ini menggambarkan bahwa secara umum layanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB Kota Blitar **telah memenuhi harapan masyarakat dan berada dalam kategori sangat baik**, dengan beberapa unsur mencapai nilai yang sangat tinggi seperti biaya/tarif dan penanganan pengaduan.

Kesimpulan dan Implikasi

- Kekuatan utama terdapat pada unsur **Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, dan Perilaku Pelaksana**.
- Unsur yang memerlukan prioritas perbaikan yaitu **Waktu Pelayanan**, serta peningkatan pada aspek produk dan penyederhanaan prosedur.
- Secara keseluruhan, capaian nilai IKM sebesar **89,23** merupakan indikator bahwa kualitas pelayanan telah berjalan dengan sangat baik dan perlu dipertahankan melalui penguatan SDM, penyempurnaan sistem, dan inovasi layanan.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan nilai IKM sebesar **89,23** (Mutu A – Sangat Baik) menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan KB Kota Blitar telah berjalan dengan baik. Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki untuk memperkuat kualitas dan efektivitas layanan. Analisis masalah dan rencana tindak lanjut disusun sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan – Nilai 87,40

Analisis Masalah

- Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami persyaratan layanan secara lengkap.
- Informasi persyaratan belum sepenuhnya tersosialisasi secara merata kepada seluruh sasaran layanan.
- Penyampaian persyaratan melalui media digital masih terbatas.



2. Unsur Prosedur – Nilai 87,13

Analisis Masalah

- Sebagian pengguna layanan masih menilai alur pelayanan belum sepenuhnya mudah dipahami.
- Ada tahapan layanan tertentu yang dianggap memerlukan waktu tambahan atau penjelasan lebih rinci.

3. Unsur Waktu Pelayanan – Nilai 85,52 (Terendah)

Analisis Masalah

- Durasi penyelesaian layanan dinilai belum sepenuhnya sesuai ekspektasi masyarakat.
- Jumlah petugas pada waktu-waktu tertentu tidak mencukupi sehingga memperpanjang waktu tunggu.
- Beberapa jenis layanan, khususnya layanan UPTD PPA, membutuhkan proses verifikasi tambahan yang mempengaruhi waktu layanan.

4. Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan – Nilai 87,27

Analisis Masalah

- Hasil layanan dinilai baik, tetapi masih terdapat kasus yang memerlukan tindak lanjut lebih cepat.
- Kualitas layanan kadang berbeda antara satu jenis layanan dengan layanan lainnya.

5. Unsur Kompetensi Pelaksana – Nilai 89,41

Analisis Masalah



- Beberapa petugas masih memerlukan peningkatan pengetahuan teknis, khususnya terkait perlindungan perempuan, anak, dan konseling.
- Perubahan regulasi dan pedoman teknis belum semuanya dipahami secara utuh oleh petugas.

6. Unsur Perilaku Pelaksana – Nilai 90,88

Analisis Masalah

- Meskipun bernilai tinggi, masih ada masukan terkait konsistensi keramahan atau responsivitas pada jam layanan yang sibuk.
- Kualitas interaksi antar petugas perlu selalu dijaga untuk mempertahankan kepuasan masyarakat.

7. Unsur Penanganan Pengaduan – Nilai 97,45 (Sangat Tinggi)

Analisis Masalah

- Kanal pengaduan sudah sangat baik, namun masih perlu integrasi dengan sistem digital lain agar lebih terdata dan terpantau.
- Sosialisasi kanal pengaduan perlu lebih diperluas agar diakses oleh anak, perempuan rentan, dan masyarakat umum.

8. Unsur Sarana dan Prasarana – Nilai 88,27

Analisis Masalah

- Sarpras dinilai baik, tetapi beberapa fasilitas ruang tunggu, aksesibilitas difabel, dan kelengkapan pendukung perlu ditingkatkan.



- Lingkungan layanan UPTD PPA memerlukan penguatan privasi dan kenyamanan korban.

Meskipun capaian IKM berada pada kategori **Sangat Baik**, beberapa unsur seperti **waktu pelayanan, prosedur, dan sarpras** masih perlu perhatian khusus. Pelaksanaan rencana tindak lanjut secara konsisten diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan dan mempertahankan mutu pelayanan di tingkat **A (Sangat Baik)** pada periode berikutnya.

Atas dasar temuan tersebut, Dinas P3AP2KB Kota Blitar berkomitmen menyusun rencana tindak lanjut yang tidak sekadar mengejar peningkatan angka SKM, tetapi benar-benar menjawab keluhan riil masyarakat. Fokus utama perbaikan kami adalah mempercepat waktu pelayanan melalui digitalisasi dan penambahan loket ekspres, menyederhanakan prosedur serta persyaratan menjadi lebih ringkas dan mudah dipahami, serta meningkatkan kualitas produk layanan agar lebih akurat dan cepat sampai ke tangan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	- Mengajukan tambahan tenaga untuk pelayanan di UPT PPA sehingga layanan bisa lebih cepat - Melakukan evaluasi dan penyesuaian standar waktu pelayan	Desember 2025 - Maret 2026	Sekretaris

		- Meningkatkan kedisiplinan petugas dalam memulai dan menyelesaikan layanan sesuai SOP		
2	Prosedur	- Penyederhanaan SOP (maksimal 5 langkah per layanan) - Publikasi infografis prosedur di semua kanal (website, media sosial, spanduk, WhatsApp) dan ruang tunggu layanan - Mengoptimalkan QR Code di ruang layanan untuk mengakses informasi prosedur secara cepat	Januari s/d Maret 2025	Kepala Bidang terkait dan Kepala UPTD PPA
3	Produk Pelayanan	- Mengoptimalkan kanal saran cepat (aduan melalui	Jan-Des 2026	Kepala UPTD PPA dan Bidang

		website dan wa layanan pengaduan) khusus untuk menilai output layanan - Mengembangkan penyampaian produk layanan dalam bentuk digital (pdf/softcopy)		
--	--	---	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui :

- Peningkatan konsisten selama 5 tahun

Nilai SKM mengalami tren kenaikan setiap tahun dari 82,05 (2021) menjadi 89,23 (2025). Secara total terdapat peningkatan sebesar 7,18 poin dalam kurun waktu 5 tahun.

- Kenaikan tertinggi

Lompatan nilai terbesar terjadi pada periode **2023–2024**, yaitu meningkat **3,39 poin**, menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam kualitas layanan, baik dari sisi SDM, SOP, maupun fasilitas layanan

- Peralihan kategori Mutu

Tahun 2021–2023 masih berada pada kategori **“Baik”**.

Mulai tahun 2024 dan 2025, nilai SKM meningkat menjadi kategori **“Sangat Baik (A)”**, menandakan standar pelayanan telah memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal.



- Stabilitas di tahun 2025

Pada 2025, kenaikan menjadi **89,23** menunjukkan tren peningkatan masih berlanjut, meskipun tidak sebesar tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan sudah berada pada titik yang tinggi dan perlu inovasi lanjutan agar terus meningkat.

Secara keseluruhan, nilai SKM menunjukkan tren meningkat, mencerminkan:

- Peningkatan profesionalisme petugas.
- Penyempurnaan prosedur dan standar pelayanan.
- Perbaikan sarana prasarana dan akses layanan.
- Respons yang baik dari unit layanan terhadap masukan masyarakat.

Tren positif ini menunjukkan keberhasilan Dinas dalam menjaga kualitas pelayanan serta komitmen terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Pada tahun 2024, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar memperoleh nilai IKM sebesar 88,45 dengan kategori **Sangat Baik (A)**. Adapun rincian hasil IKM pada tahun 2024 pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86,75
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,17
3	Waktu Penyelesaian	84,37
4	Biaya/Tarif	96,87
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,84
6	Kompetensi Pelaksana	88,41
7	Perilaku Pelaksana	88,79
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,29
9	Sarana dan Prasarana	87,26

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																																				
1	1.1 Menyebarluaskan informasi terkait waktu pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial	Sudah	Dibuatkan flyer terkait pelayanan yang ada di DP3AP2KB dan disebar ke media sosial Tantangan : Tidak semua masyarakat Kota Blitar memiliki sosmed instagram, facebook dll																																					
	1.2 Meningkatkan frekuensi kegiatan sosialisasi atau pelatihan kepada anak, guru, perempuan dan keluarga di Kota Blitar baik melalui Offline ataupun melalui media sosial	Sudah	Melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada anak, guru, perempuan dan keluarga di Kota Blitar	[-] SOSIALISASI FORUM PUSPA <table><tr><td>Makanan rapat biasa</td><td>60 Dos x 3</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Snack rapat sederhana</td><td>60 Dos x 3</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr></table> [#] Sosialisasi Pencegahan KIP/TPPOKDRIT Sumber Dana: Dana Alokasi Umum (DAU) [-] ASB 002 (SOSIALISASI) TATAP MUKA MASYARAKAT DI DALAM KANTOR NARASUMBER EKSTERNAL <table><tr><td>Makanan rapat biasa</td><td>65 Orang / Kali x 5</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Snack rapat biasa</td><td>65 Orang / Kali x 5</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr></table> [-] Sosialisasi Kegiatan Puspaga <table><tr><td>Makanan rapat biasa</td><td>60 Orang / Kali x 2 Kali</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Snack rapat sederhana</td><td>60 Orang / Kali x 2 Kali</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr></table>	Makanan rapat biasa	60 Dos x 3	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Snack rapat sederhana	60 Dos x 3	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Makanan rapat biasa	65 Orang / Kali x 5	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Snack rapat biasa	65 Orang / Kali x 5	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Makanan rapat biasa	60 Orang / Kali x 2 Kali	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Snack rapat sederhana	60 Orang / Kali x 2 Kali	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali		
Makanan rapat biasa	60 Dos x 3	Orang / Kali																																						
Spesifikasi: Orang / Kali																																								
Snack rapat sederhana	60 Dos x 3	Orang / Kali																																						
Spesifikasi: Orang / Kali																																								
Makanan rapat biasa	65 Orang / Kali x 5	Orang / Kali																																						
Spesifikasi: Orang / Kali																																								
Snack rapat biasa	65 Orang / Kali x 5	Orang / Kali																																						
Spesifikasi: Orang / Kali																																								
Makanan rapat biasa	60 Orang / Kali x 2 Kali	Orang / Kali																																						
Spesifikasi: Orang / Kali																																								
Snack rapat sederhana	60 Orang / Kali x 2 Kali	Orang / Kali																																						
Spesifikasi: Orang / Kali																																								



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																														
				[-] ASB 002 Sosialisasi tatap muka masyarakat di dalam kantor dengan eksternal (Fasilitas Edukasi dan Sosialisasi PPA di sekolah) <table><tr><td>Makanan rapat biasa</td><td>200 Orang / Kali</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Snack rapat sederhana</td><td>1000 Orang / Kali</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Snack rapat sederhana</td><td>200 Orang / Kali</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr></table> [-] ASB 002 Sosialisasi tatap muka masyarakat di dalam kantor dengan eksternal (Sosialisasi PPA kepada Masyarakat) <table><tr><td>Makanan rapat biasa</td><td>90 Buah</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Snack rapat sederhana</td><td>90 Orang / Kali</td><td>Orang / Kali</td></tr><tr><td>Spesifikasi: Orang / Kali</td><td></td><td></td></tr></table>	Makanan rapat biasa	200 Orang / Kali	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Snack rapat sederhana	1000 Orang / Kali	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Snack rapat sederhana	200 Orang / Kali	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Makanan rapat biasa	90 Buah	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali			Snack rapat sederhana	90 Orang / Kali	Orang / Kali	Spesifikasi: Orang / Kali		
Makanan rapat biasa	200 Orang / Kali	Orang / Kali																																
Spesifikasi: Orang / Kali																																		
Snack rapat sederhana	1000 Orang / Kali	Orang / Kali																																
Spesifikasi: Orang / Kali																																		
Snack rapat sederhana	200 Orang / Kali	Orang / Kali																																
Spesifikasi: Orang / Kali																																		
Makanan rapat biasa	90 Buah	Orang / Kali																																
Spesifikasi: Orang / Kali																																		
Snack rapat sederhana	90 Orang / Kali	Orang / Kali																																
Spesifikasi: Orang / Kali																																		
2	2.1 Menyebarkan informasi terkait persyaratan pelayanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial	Sudah	Dibuatkan flyer terkait persyaratan yang ada di DP3AP2KB dan disebar ke media sosial Tantangan : Tidak semua masyarakat Kota Blitar memiliki sosmed instagram, facebook dll																															



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	2.2 Melaksanakan monev terhadap penilaian persyaratan layanan	Sudah	Dilaksanakan monev persyaratan layanan yang ada di DP3AP2KB	
3	3.1 Menyebarluaskan informasi terkait produk/hasil spesifikasi layanan yang ada di DP3AP2KB baik secara langsung ataupun melalui media sosial	Sudah	Penyebarluasan informasi layanan yang tersedia di DP3AP2KB melalui media sosial Tantangan : Tidak semua masyarakat Kota Blitar memiliki sosmed instagram, facebook dll	 
	3.2 Melaksanakan monev terhadap penilaian produk/hasil spesifikasi layanan	Sudah	Dilaksanakan monev produk/hasil spesifikasi layanan yang ada di DP3AP2KB	



Hasil dari tindak lanjut tersebut adalah sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih konsisten, meski masih menjadi salah satu unsur yang perlu perhatian di 2025, nilai unsur waktu menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya
2. Prosedur layanan menjadi lebih mudah dipahami dan keluhan terkait kerumitan proses menurun. hal ini terbukti dari meningkatnya nilai unsur prosedur pada SKM 2025.
3. Nilai unsur sarana dan prasarana pada SKM 2025 meningkat dan menunjukkan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.
4. Unsur penanganan pengaduan tahun 2025 memperoleh nilai sangat tinggi (97,45), menunjukkan efektivitas tindak lanjut yang dilakukan
5. Keterbukaan informasi meningkat dan berdampak pada peningkatan nilai unsur persyaratan dan produk layanan pada SKM 2025.

Rangkaian tindak lanjut SKM tahun 2024 menunjukkan hasil yang positif dan berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di tahun 2025. Hampir seluruh unsur mengalami peningkatan nilai, terutama pada kompetensi petugas, pengaduan, dan sarana prasarana. Upaya peningkatan perlu dilanjutkan terutama pada unsur **waktu pelayanan** dan **prosedur**, agar nilai IKM terus meningkat pada periode berikutnya



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 373 orang mengisi SKM pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,23. Nilai SKM Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dari tahun 2021 hingga 2025 terus mengalami peningkatan.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan serta produk, spesifikasi, dan jenis pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Blitar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)



Kota Blitar, 05 Desember 2025

**Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan,
PA, PP dan KB**



(Mujiyanto, S.Sos., M.Si)

NIP. 197202141992011003



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR

Form pengisian profil responded

Nama

Umur

Nomor Hp

Laki-Laki

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak sesuai.

☐ Kurang sesuai.

☐ Sesuai.

☐ Sangat sesuai.



Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah.

☐ Mudah.

☐ Kurang mudah.

☐ Sangat mudah.

2 of 4 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak cepat.

☐ Cepat.

☐ Kurang cepat.

☐ Sangat cepat.

3 of 4 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal ☐ Cukup mahal

☐ Murah ☐ Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai ☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai ☐ Sangat sesuai




CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak kompeten

☐ Kompeten

☐ Kurang kompeten

☐ Sangat kompeten

6 of 8 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#)
[NEXT QUESTION](#)




CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

☐ Tidak sopan dan ramah

☐ Sopan dan ramah

☐ Kurang sopan dan ramah

☐ Sangat sopan dan ramah

7 of 8 Completed

[PREVIOUS QUESTION](#)
[NEXT QUESTION](#)





CEPTAR
CEPAT · EFEKTIF & EFISIEN · TANGGAP
TRANSPARAN · AKUNTABEL · RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

☐ Tidak ada

☐ Ada tetapi tidak berfungsi

☐ Berfungsi kurang maksimal

☐ Dikelola dengan baik.

8 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEPTAR
CEPAT · EFEKTIF & EFISIEN · TANGGAP
TRANSPARAN · AKUNTABEL · RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

☐ Buruk

☐ Cukup

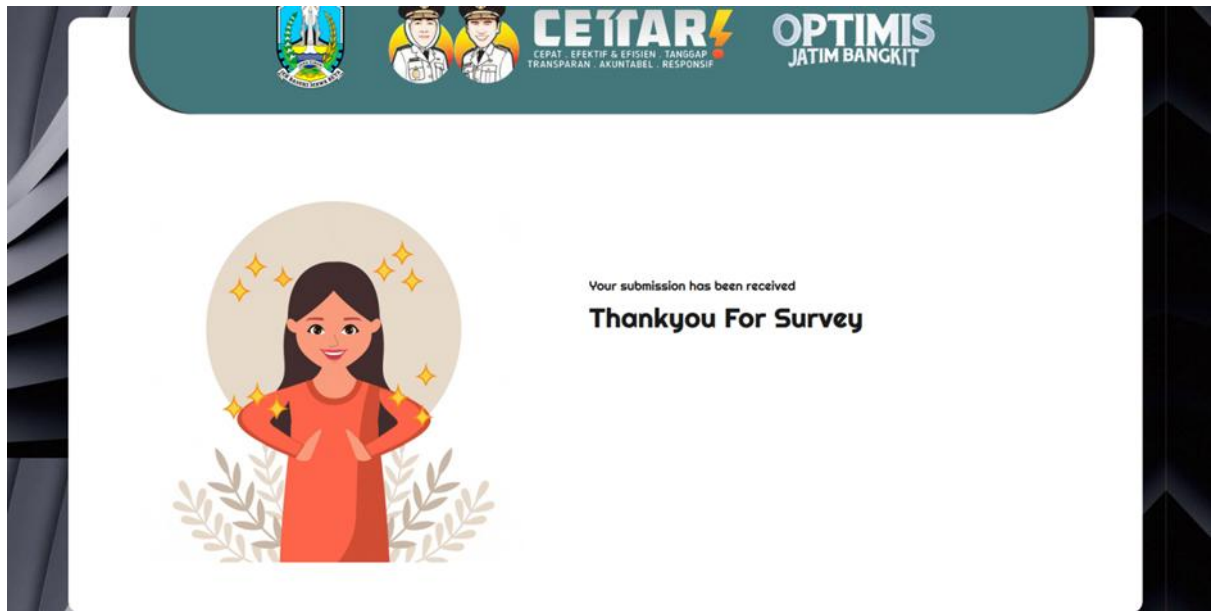
☐ Baik

☐ Sangat Baik

9 of 8 Completed

PREVIOUS QUESTION

SUBMIT







BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR



Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegia	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		50	Perempuan	08123396852		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		46	Perempuan	085853920691		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		52	Perempuan	081252056868		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		44	Perempuan	085843010360		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		56	Perempuan	085232271868		





BIRO ORGANISASI

SETDA PROVINSI JAWA TIMUR

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

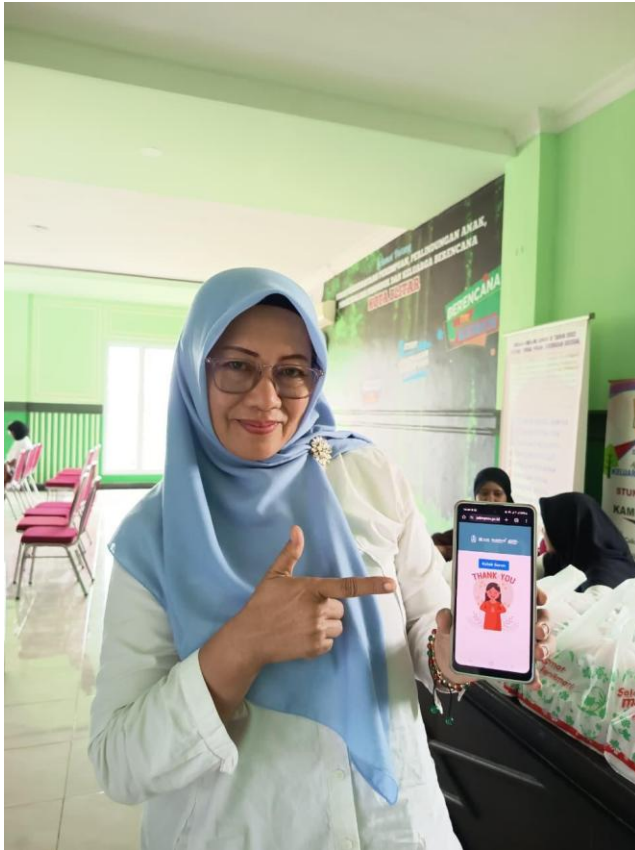
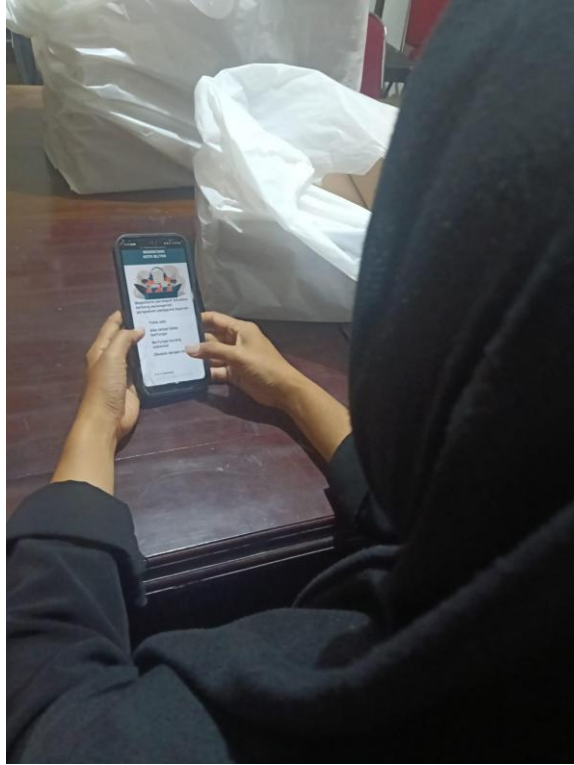
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

opd

372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		19	Laki-Laki	085707917975	
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		19	Laki-Laki	085749556011	
Nilai/Unsur	1304	1300	1276	1460	1302	1334	1356	1454	1317						
NRR/Unsur	3.50	3.49	3.42	3.91	3.49	3.58	3.64	3.90	3.53						
NRR/Unsur X 25	87.40	87.13	85.52	97.86	87.27	89.41	90.88	97.45	88.27						
NRR Tertimbang/Unsur	0.38	0.38	0.38	0.43	0.38	0.39	0.40	0.43	0.39						
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.57														
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	89.23														

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





LAPORAN SKM TAHUN 2025