



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK KOTA MAKASSAR**

PERIODE AGUSTUS - OKTOBER 2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak merupakan isu krusial yang membutuhkan perhatian serius dari berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Makassar sebagai organisasi perangkat daerah memiliki peran strategis dalam mewujudkan kesetaraan gender, meningkatkan kualitas hidup perempuan, serta melindungi hak-hak anak dari segala bentuk kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi. Efektivitas pelaksanaan program dan kegiatan DPPPA Kota Makassar dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut sangat bergantung pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat layanan.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja pelayanan publik. Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPPPA Kota Makassar akan memberikan dampak positif pada citra organisasi, meningkatkan kepercayaan publik, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam program-program pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat menjadi sinyal adanya permasalahan dalam sistem pelayanan yang perlu segera diidentifikasi dan diperbaiki.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPPPA Kota Makassar, maka perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Survei ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai persepsi, harapan, dan pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan DPPPA Kota Makassar. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi DPPPA Kota Makassar untuk melakukan evaluasi diri, mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, serta merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Laporan survei kepuasan masyarakat ini menyajikan hasil analisis data survei yang telah dilakukan, termasuk identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, serta rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh DPPPA Kota Makassar. Diharapkan laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi DPPPA Kota Makassar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan visi dan misi organisasi secara efektif dan efisien.

2. Tujuan Kegiatan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN / BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

3.2 Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Rumus Krejcie

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan :

- S : Jumlah sampel
 λ^2 : Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1,
(taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)
N : Populasi sebanyak
P : Q = 0,5 (populasi menyebar normal)
d : 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 222 responden.

3.3 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

BAB II

ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

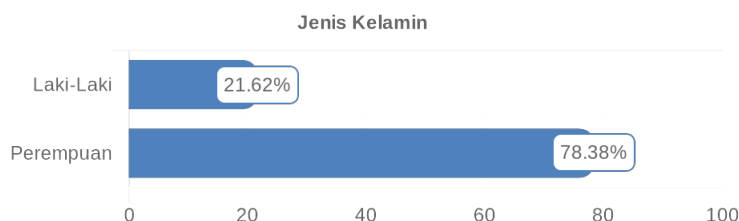
Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Layanan Pengaduan/Pelaporan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak UPTD PPA Kota Makassar	222	100%
TOTAL		222	100%

2. Profil Responden

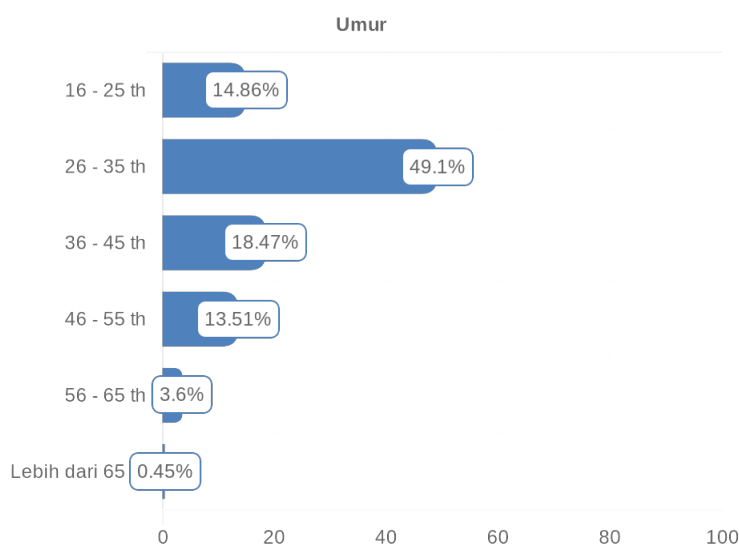
Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

2.1 Jenis Kelamin



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2 Umur



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

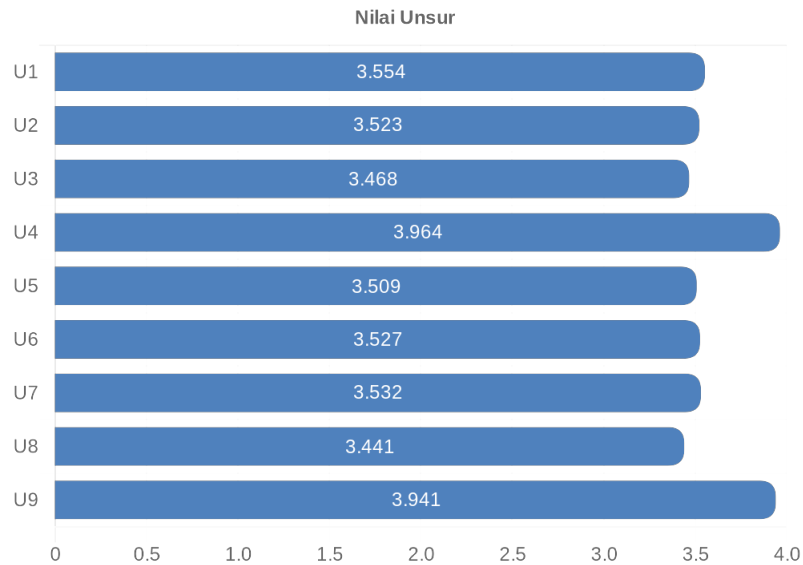
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **90.17**, dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.55	Sangat Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.52	Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.47	Baik
4	U4. Biaya/Tarif	3.96	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.51	Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.53	Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.53	Baik
8	U8. Sarana dan Prasarana	3.44	Baik
9	U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.94	Sangat Baik
Nilai Indeks		3.607	Sangat Baik
Nilai Konversi		90.17	Sangat Baik

Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

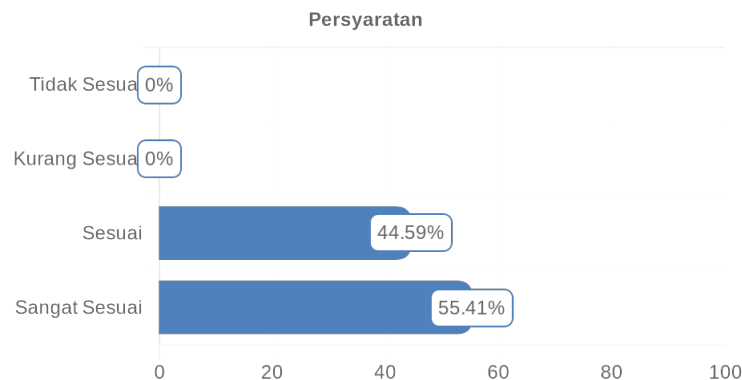


Gambar 3. Grafik Unsur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

U1. Persyaratan

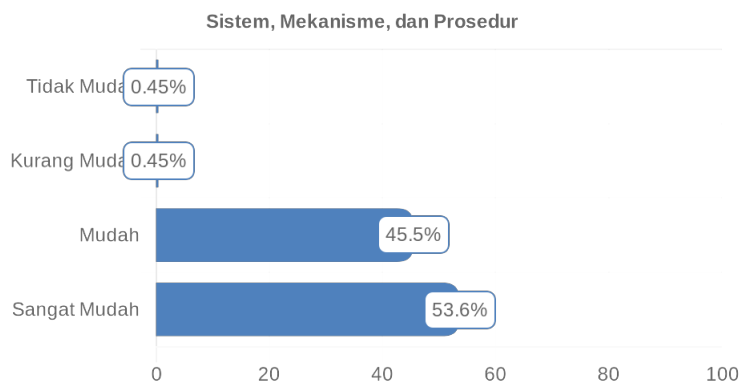


Gambar 4. Grafik Unsur Persyaratan

Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	99	44.59%
4	Sangat Sesuai	123	55.41%
TOTAL		222	100%

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Gambar 5. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

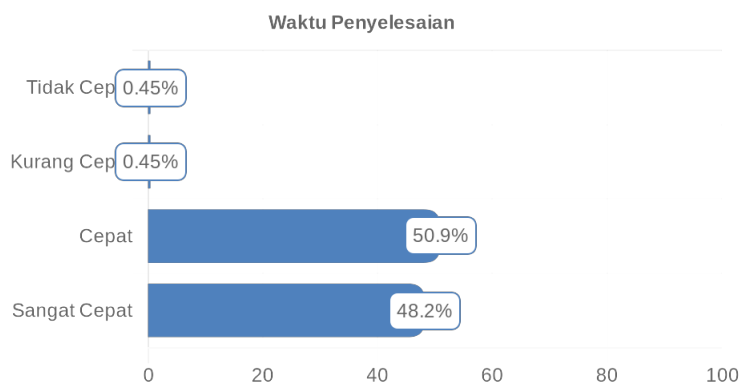
Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	1	0.45%
2	Kurang Mudah	1	0.45%
3	Mudah	101	45.5%
4	Sangat Mudah	119	53.6%
TOTAL		222	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- TDK jelas yg melayani
- kurang di pahami

U3. Waktu Penyelesaian



Gambar 6. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

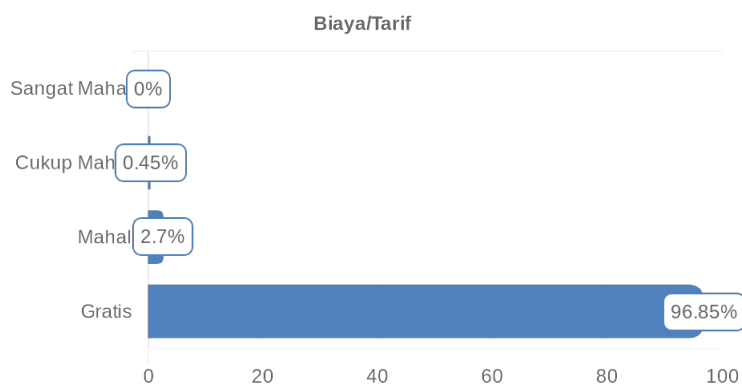
--	--	--	--

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Cepat	1	0.45%
2	Kurang Cepat	1	0.45%
3	Cepat	113	50.9%
4	Sangat Cepat	107	48.2%
TOTAL		222	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu Penyelesaian

- Lama
- perlu antri menunggu pelayanan

U4. Biaya/Tarif



Gambar 7. Grafik Unsur Biaya/Tarif

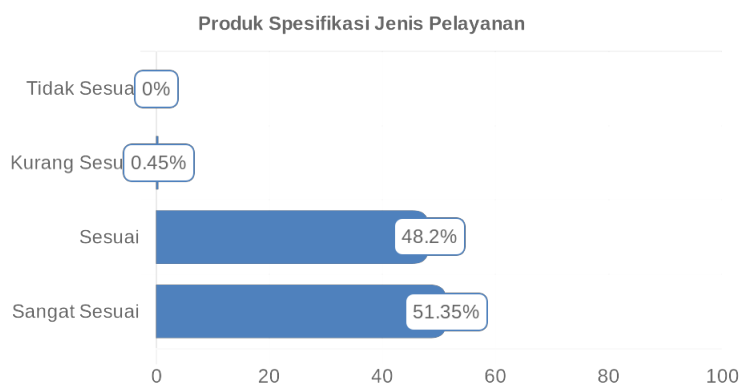
Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Mahal	0	0%
2	Cukup Mahal	1	0.45%
3	Mahal	6	2.7%
4	Gratis	215	96.85%
TOTAL		222	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Biaya/Tarif

- Ada yg membayar

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 8. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

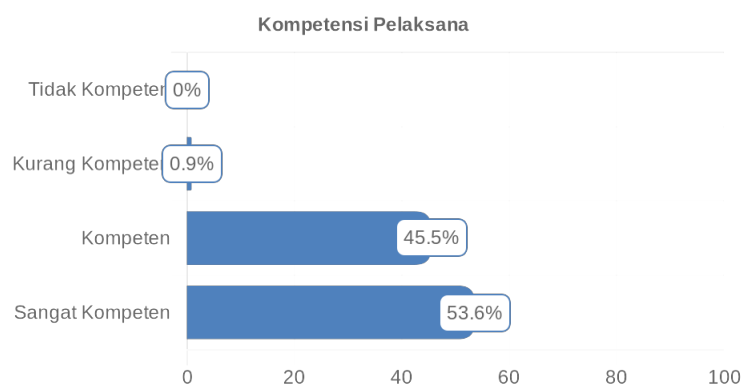
Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	1	0.45%
3	Sesuai	107	48.2%
4	Sangat Sesuai	114	51.35%
TOTAL		222	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Tidak di tahu siapa yg menangani

U6. Kompetensi Pelaksana



Gambar 9. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

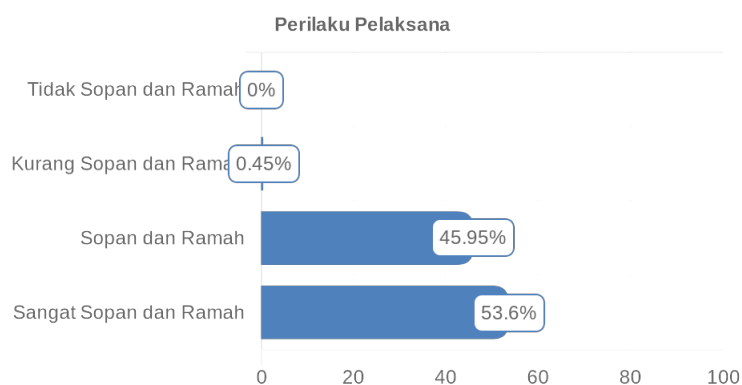
No	Kategori	Jumlah	Persentase
----	----------	--------	------------

1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	2	0.9%
3	Kompeten	101	45.5%
4	Sangat Kompeten	119	53.6%
TOTAL		222	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Kompetensi Pelaksana

- Kurang sopan
- Baik

U7. Perilaku Pelaksana



Gambar 10. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana

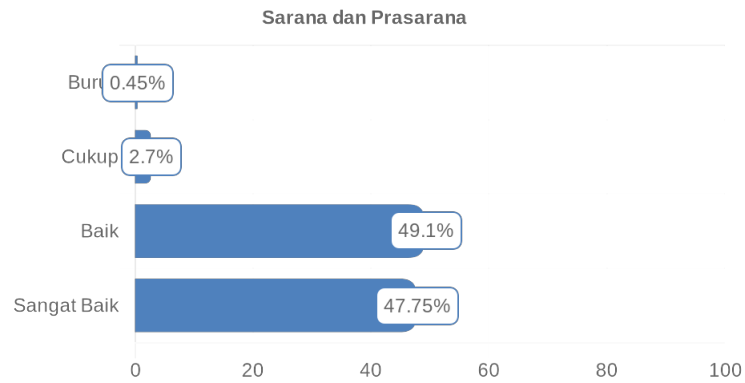
Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	1	0.45%
3	Sopan dan Ramah	102	45.95%
4	Sangat Sopan dan Ramah	119	53.6%
TOTAL		222	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Perilaku Pelaksana

- Gestur tubuh TDK sopan

U8. Sarana dan Prasarana



Gambar 11. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

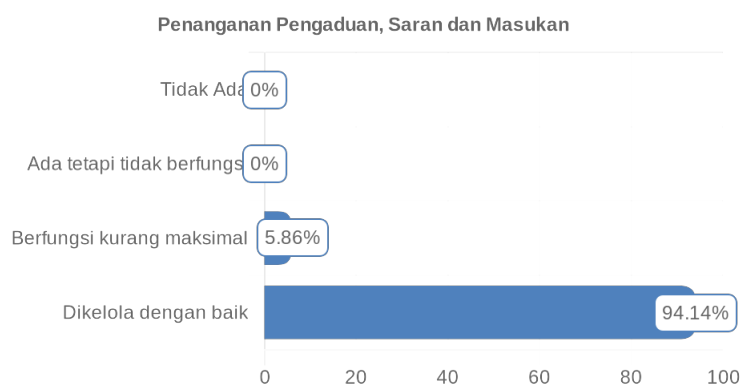
Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Buruk	1	0.45%
2	Cukup	6	2.7%
3	Baik	109	49.1%
4	Sangat Baik	106	47.75%
TOTAL		222	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana dan Prasarana

- Sebaiknya sarana ditambahkan, mengingat ini adalah pelayanan yang penting
- Alhamdulillah cukup baik
- Kotor bau rokok dimana2
- sarana masih kurang
- Adanya ruangan khusus yang telah disediakan
- perlu ditambahkan fasilitas yang mendukung pelayanan di setiap ruangan
- ruangan sempit

U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 12. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	13	5.86%
4	Dikelola dengan baik	209	94.14%
TOTAL		222	100%

5. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar sebagai berikut:

Tabel 12. Saran Responden

No	Saran
1	yk
2	Pelayanan sangat cepat, tepat, dan gratis. Alangkah lebih baiknya apabila masyarakat kota makassar lebih mengetahui tentang layanan DP3A ini.
3	Sarana dan prasarana lebih d tingkatkan lagi
4	Pertahankan kualitas pelayanannya
5	Pelayanan yg diberikan PPA kota makassar sdh bekerja dgn bgs dan maksimal .
6	Saran saya agar keindahan kantor di tingkatkan
7	Tidak ada
8	Opini : terkait dengan Pelayanan Terpadu Salah satu kekuatan UPTD PPA adalah pendekatan "one stop service" korban bisa mendapatkan berbagai layanan dalam satu tempat, seperti konseling, bantuan hukum, mediasi, dan rujukan medis. Ini sangat membantu, mengingat korban sering mengalami trauma dan kesulitan mengakses banyak instansi
9	Selama ini Pelayanan UPTD PPA sangat bagus dan cepat. Petugasnya sesuai dengan tupoksi nya masing ² . Kalau bisa ditambah lagi unit mobil, karena ditakutkan nanti bersamaan dengan laporan ² kekerasan perempuan dan anak di tempat ² lain. Terima kasih UPTD PPA ??
10	Semoga UPTD PPA Dinas Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak kota makassar dapat meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi
11	Semoga pelayanannya diperbaiki lagi sehingga lebih baik ??
12	Kesejahteraan para pendamping
13	sangat bagus dan mudah diakses
14	Kantor PPA melayani klien dan konsumsi dengan baik
15	Tetap menjadi garda terdepan untuk perlindungan perempuan dan Anak
16	UPTD PPA bisa menganjakau masyarakat secara inklusif
17	Guna untuk peningkatan pelayanan maka dibutuhkan anggaran yang besar

18	Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan peningkatan kapasitas kelembagaan dan perluasan jejaring
19	Sangat memuaskan
20	-
21	Sangat memuaskan
22	Layanan lebih dioptimalkan
23	Sangat memuaskan
24	Pelayanannya sangat cepat dan maksimal serta sesuai dengan SOP sehingga pelayanan dapat berjalan maksimal
25	Semoga UPTD PPA bisa semakin baik dan lebih berkembang
26	Dengan pelayanan UPTD PPA diharapkan semakin responsif, ramah, profesional dan terpercaya dalam memberikan perlindungan bagi perempuan dan anak, sehingga mereka benar-benar merasakan kehadiran negara ditengah-tengah masyarakat.
27	Kebersihan dan pelayanan cukup baik bila perlu ditingkatkan lagi.
28	Pemerintah pusat harus lebih mendukung dan memberi perhatian lebih bagi layanan layanan yang berbasis masyarakat.
29	UPT PPA Kota Makassar sudah berperan besar, dan sangat membantu untuk masyarakat Kota Makassar
30	Pegawainya Lebih cepat datang
31	UPTD PPA Kota Makassar semakin responsif, terpercaya dan benar-benar menjadi tempat aduan dan perlindungan bagi perempuan dan anak yang membutuhkan perlindungan
32	UPTD PPA saat ini sudah dapat menjadipusat pelayanan yang responsife, Ramah, profesional, dan terpercaya sehingga perempuan dan anak di kota makassar benar-benar merasakan perlindungan yang nyata
33	Perbanyak edukasi ke masyarakat
34	Lebih meningkatkan pelayanan agar pelaksanaannya lebih maksimal
35	Meningkatkan kualitas pelayanan wajib dilaksanakan, sesuai peraturan yang berlaku
36	Perlunya perluasan sosialisasi
37	Sepanjang ini saya merasa pelayanan UPTD PPA saat ini sdh baik dengan layanan yang bersifat gratis, rahasia, dan ramah dengan korban dan didukung dengan tenaga profesional yang baik.
38	SDM itu penting dalam pelayanan, maka pentingnya peningkatan kompetensi di bidang masing2
39	Kantor UPTD PPA jika memungkinkan berstatus hak milik bukan kontrak/sewa
40	Penambahan fasilitas, termasuk penambahan ruangan tunggu, ruang istirahat yang lebih luas
41	UPTD PPA memberikan solusi yang jelas dan membantu permasalahan saya dan petugas UPTD PPA melayani dengan ramah, sopan, dan tidak diskriminatif
42	-
43	Petugas memberi info ke teman2 pendamping dilapangan utk perkembangan kasus yg di rujuk dan ditindak lanjuti oleh teman2 UPTD..seperti siapa pendamping yg ditugaskan utk kasus yg kami rujuk (shelter warga)
44	Sebaiknya area layanan tersebar di beberapa lokasi kecamatan
45	Alhamdulillah cukup puas dengan pelayanan yg sudah kami Terima . Terima kasih sudah hadir melayani kebutuhan masyarakat dan dapat di akses dengan mudah
46	Perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat tdk takut dan selalu trlindungi dlm hal keekerasan trhadap

	perempuan dan anak
47	Unit ini bekerja dengan sangat baik dan sangat tanggap
48	Lebih Ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan dan meningkatkan pengawalan dan pendampingan secara komprehensif terhadap kasus yg sedang di proses
49	Pelayanan sudah maksimal tapi msh perlu peningkatan lagi dan respon cepat dan terarah dgn hasil yg baik??
50	Petugas dan sarana prasarana di tingkatkan...
51	Pelayanan terhadap masyarakat butuh lebih optimal
52	Lokasi mudah dijangkau,,dan pelayanan cepat ditanggapi
53	perlu lg di tingkatkan pelayanan menangani pengetahuan tentang kasus perempuan dan anak
54	Tempat pengaduan layanan kekerasan yang sesuai Tupoksi di UPTD PPA
55	Semakin di tingkatkan pelayanannya ke Masyarakat
56	Pertahankan pelayanannya yang sangat baik terhadap masyarakat
57	Lebih ditingkatkan lagi
58	tingkatkan
59	Semoga pelayanan lebih dimaksimalkan
60	Terimakasih banyak telah hadir di tengah tengah masyarakat Semoga semua anak dan perempuan Kota Makassar yang membutuhkan perlindungan bisa di layani dengan baik
61	- Perlunya warga diberi pemahaman secara berkesinambungan tentang perlindungan terhadap perempuan dan anak, utamanya terhadap kaum laki-laki (pasangan usia subur)/dewasa dan anak remaja
62	Semoga tetap konsisten
63	Semoga lebih baik lagi
64	Baik
65	OKK
66	Udah bagus
67	Kedepannya pelayanan bisa lebih baik lagi
68	sejauh Ini sudah bagus dan sangat baik pelayanannya Semoga kedepannya lebih baik Lagi ada banyak fitur2 baru yg lebih memudahkan untuk pelayanan secara digital juga
69	Cukup baik cuman butuh dijaga kebersihannya
70	Smoga makin baik ke depanx
71	Tingkatkan keahlian dan kapasitas melalui pelatihan dalam menangani kasus agar kinerja lebih baik
72	Pelayanan tidak boleh berhenti pada administrasi, tetapi harus menyentuh substansi: keselamatan dan pemulihan hak dasar anak.
73	tingkatkan
74	Sangat baik
75	tingkatkan lagi pelayanan
76	mantap
77	tingkatkan layanan

78	sudah bagus
79	Tingkatkan sarana dan prasarana
80	Pelayanan baik, perlu disosialisasikan lebih luas agar masyarakat tahu tentang UPT PPA dapat menyelesaikan masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak serta kelompok rentan
81	Pelayanan maksimal dan optimal
82	Kinerja Pelayanan Sangat Baik
83	Pelayanan sudah bagus, pertahankan
84	mantap
85	pertahankan pelayanan
86	tingkatkan lagi fasilitas yang masih kurang
87	bagus kalau ada konsumsinya, minimal air minum
88	Pelayanan bagus
89	Baik
90	mantap pelayanan bagus
91	semoga bisa d persiapkan konsumsinya
92	baik
93	air minum gratis
94	makan gratis
95	bagus
96	Lingkungan kantor adem dan sejuk
97	kantornya di percantik
98	Tingkatkan pelayanan
99	Jam kerja 24 jam
100	Tingkatkan kecepatan dan ketepatan respon terhadap laporan.
101	Kampanye publiknya jarang, padahal penting biar masyarakat paham dan tau
102	Perbanyak jadwal layanan konseling psikologis bagi korban.
103	Jangkauan layanan masih di pusat kota, sebaiknya ke kecamatan juga
104	Tambah jumlah tenaga profesional seperti psikolog dan pendamping
105	Edukasi ke masyarakat soal kekerasan masih kurang, perlu sering turun lapangan
106	Kembangkan layanan pengaduan online yang mudah digunakan
107	Lakukan sosialisasi lebih luas ke masyarakat tentang layanan UPTD PPA
108	Perkuat koordinasi dengan instansi lain seperti kepolisian dan rumah sakit
109	Jaga dan tingkatkan keamanan serta kerahasiaan data korban
110	Ciptakan ruang pelayanan yang lebih ramah anak dan perempuan
111	Adakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kualitas petugas.
112	Optimalkan layanan hotline agar selalu aktif 24 jam

113	sikap petugas di depan harus lebih ramah
-----	--

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.607
Nilai Konversi	:	90.17
Mutu Pelayanan	:	Sangat Baik
Unsur Tertinggi	:	• U4. Biaya/Tarif • U9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan • U1. Persyaratan
Unsur Terendah	:	• U8. Sarana dan Prasarana • U3. Waktu Penyelesaian • U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Berikut adalah hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat untuk Layanan Pengaduan/Pelaporan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak UPTD PPA Kota Makassar, berdasarkan data alasan dan opini responden yang Anda berikan:

1. Layanan Pengaduan/Pelaporan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak UPTD PPA Kota Makassar

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

- Alasan & Opini Terkait:
 1. Tdk Jelas Yg Melayani
 2. Kurang Di Pahami
 3. Pelayanan Sangat Cepat, Tepat, Dan Gratis. Alangkah Lebih Baiknya Apabila Masyarakat Kota Makassar Lebih Mengetahui Tentang Layanan DP3A Ini.
 4. Sangat Bagus Dan Mudah Diakses
 5. Lokasi Mudah Dijangkau,,Dan Pelayanan Cepat Ditanggapi
 6. Pelayanan Baik, Perlu Disosialisasikan Lebih Luas Agar Masyarakat Tahu Tentang UPT PPA Dapat Menyelesaikan Masalah Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Serta Kelompok Rentan
 7. Kampanye Publiknya Jarang, Padahal Penting Biar Masyarakat Paham Dan Tau
 8. Lakukan Sosialisasi Lebih Luas Ke Masyarakat Tentang Layanan UPTD PPA
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 1. Kurangnya Informasi Yang Jelas Mengenai Petugas Yang Bertanggung Jawab
 2. Prosedur Pelayanan Yang Rumit Atau Sulit Dipahami Oleh Masyarakat
 3. Sosialisasi Layanan Yang Kurang Efektif Kepada Masyarakat

- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 1. Membuat Alur Prosedur Yang Lebih Sederhana Dan Mudah Dipahami
 2. Menyediakan Informasi Kontak Petugas Yang Bertanggung Jawab Secara Jelas
 3. Meningkatkan Sosialisasi Layanan Melalui Berbagai Media

U3. Waktu Penyelesaian

- Alasan & Opini Terkait:
 1. Lama
 2. Perlu Antri Menunggu Pelayanan
 3. Pelayanan Sangat Cepat, Tepat, Dan Gratis. Alangkah Lebih Baiknya Apabila Masyarakat Kota Makassar Lebih Mengetahui Tentang Layanan DP3A Ini.
 4. Selama Ini Pelayanan UPTD PPA Sangat Bagus Dan Cepat. Petugasnya Sesuai Dengan Tupoksi Nya Masing². Kalau Bisa Ditambah Lagi Unit Mobil, Karena Ditakutkan Nanti Bersamaan Dengan Laporan² Kekerasan Perempuan Dan Anak Di Tempat² Lain. Terima Kasih UPTD PPA ??
 5. Pelayanannya Sangat Cepat Dan Maksimal Serta Sesuai Dengan SOP Sehingga Pelayanan Dapat Berjalan Maksimal
 6. Pegawainya Lebih Cepat Datang
 7. Pelayanan Sudah Maksimal Tapi Msh Perlu Peningkatan Lagi Dan Respon Cepat Dan Terarah Dgn Hasil Yg Baik??
 8. Lokasi Mudah Dijangkau,,Dan Pelayanan Cepat Ditanggapi
 9. Tingkatkan Kecepatan Dan Ketepatan Respon Terhadap Laporan.
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 1. Kurangnya Jumlah Petugas Pelayanan
 2. Proses Administrasi Yang Berbelit-Belit
 3. Koordinasi Yang Kurang Baik Antar Bagian
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 1. Menambah Jumlah Petugas Pelayanan
 2. Menyederhanakan Proses Administrasi
 3. Meningkatkan Koordinasi Antar Bagian

U4. Biaya/Tarif

- Alasan & Opini Terkait:
 1. Ada Yg Berbayar
 2. Pelayanan Sangat Cepat, Tepat, Dan Gratis. Alangkah Lebih Baiknya Apabila Masyarakat Kota Makassar Lebih Mengetahui Tentang Layanan DP3A Ini.
 3. Sepanjang Ini Saya Merasa Pelayanan UPTD PPA Saat Ini Sdh Baik Dengan Layanan Yang Bersifat Gratis, Rahasia, Dan Ramah Dengan Korban Dan Didukung Dengan Tenaga Profesional Yang Baik.
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 1. Kurangnya Informasi Yang Jelas Mengenai Tarif Layanan
 2. Adanya oknum Yang Memanfaatkan Situasi Untuk Mendapatkan Keuntungan Pribadi
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:

1. Memberikan Informasi Yang Jelas Mengenai Tarif Layanan (Jika Ada)
2. Melakukan Pengawasan Yang Ketat Terhadap Petugas Pelayanan
3. Memastikan Bahwa Semua Layanan Yang Diberikan Gratis (Jika Sesuai Kebijakan)

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Alasan & Opini Terkait:
 1. Tidak Di Tahu Siapa Yg Menangani
 2. Petugas Memberi Info Ke Teman2 Pendamping Dilapangan Utk Perkembangan Kasus Yg Di Rujuk Dan Ditindak Lanjuti Oleh Teman2 UPTD..Seperti Siapa Pendamping Yg Ditugaskan Utk Kasus Yg Kami Rujuk (Shelter Warga)
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 1. Kurangnya Informasi Mengenai Petugas Yang Bertanggung Jawab Untuk Setiap Jenis Layanan
 2. Kurangnya Koordinasi Antar Petugas Dalam Menangani Kasus
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 1. Memberikan Informasi Yang Jelas Mengenai Petugas Yang Bertanggung Jawab Untuk Setiap Jenis Layanan
 2. Meningkatkan Koordinasi Antar Petugas Dalam Menangani Kasus
 3. Membuat Sistem Informasi Yang Terintegrasi Untuk Memudahkan Pelacakan Kasus

U6. Kompetensi Pelaksana

- Alasan & Opini Terkait:
 1. Kurang Sopan
 2. Baik
 3. SDM Itu Penting Dalam Pelayanan, Maka Pentingnya Peningkatan Kompetensi Di Bidang Masing2
 4. Tingkatkan Keahlian Dan Kapasitas Melalui Pelatihan Dalam Menangani Kasus Agar Kinerja Lebih Baik
 5. Adakan Pelatihan Berkala Untuk Meningkatkan Kualitas Petugas.
 6. Sikap Petugas Di Depan Harus Lebih Ramah
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 1. Kurangnya Pelatihan Mengenai Pelayanan Yang Ramah Dan Profesional
 2. Beban Kerja Yang Terlalu Tinggi Sehingga Menyebabkan Stress Pada Petugas
 3. Kurangnya Pengawasan Terhadap Kinerja Petugas
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 1. Memberikan Pelatihan Mengenai Pelayanan Yang Ramah Dan Profesional
 2. Melakukan Rotasi Tugas Untuk Mengurangi Beban Kerja Petugas
 3. Meningkatkan Pengawasan Terhadap Kinerja Petugas

U7. Perilaku Pelaksana

- Alasan & Opini Terkait:
 1. Gestur Tubuh TDK Sopan
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 1. Kurangnya Kesadaran Petugas Mengenai Pentingnya Gestur Tubuh Yang Sopan Dalam Pelayanan
 2. Kurangnya Pelatihan Mengenai Etika Pelayanan
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 1. Memberikan Pelatihan Mengenai Etika Pelayanan Yang Mencakup Pentingnya Gestur Tubuh Yang Sopan
 2. Melakukan Evaluasi Terhadap Perilaku Petugas Secara Berkala
 3. Memberikan Teguran Kepada Petugas Yang Melakukan Pelanggaran

U8. Sarana dan Prasarana

- Alasan & Opini Terkait:
 1. Sebaiknya Sarana Ditambahkan, Mengingat Ini Adalah Pelayanan Yang Penting
 2. Alhamdulillah Cukup Baik
 3. Kotor Bau Rokok Dimana2
 4. Sarana Masih Kurang
 5. Adanya Ruangan Khusus Yang Telah Disediakan
 6. Perlu Ditambahkan Fasilitas Yang Mendukung Pelayanan Di Setiap Ruangan
 7. Ruangan Sempit
 8. Sarana Dan Prasarana Lebih Ditingkatkan Lagi
 9. Saran Saya Agar Keindahan Kantor Di Tingkatkan
 10. Kebersihan Dan Pelayanan Cukup Baik Bila Perlu Ditingkatkan Lagi.
 11. Penambahan Fasilitas, Termasuk Penambahan Ruangan Tunggu, Ruang Istirahat Yang Lebih Luas
 12. Petugas Dan Sarana Prasarana Di Tingkatkan...
 13. Cukup Baik Cuma Butuh Dijaga Kebersihannya
 14. Tingkatkan Sarana Dan Prasarana
 15. Tingkatkan Lagi Fasilitas Yang Masih Kurang
 16. Bagus Kalau Ada Konsumsinya, Minimal Air Minum
 17. Semoga Bisa Dipersiapkan Konsumsinya
 18. Air Minum Gratis
 19. Makan Gratis
 20. Lingkungan Kantor Adem Dan Sejuk
 21. Kantornya Di Percantik
 22. Jangkauan Layanan Masih Di Pusat Kota, Sebaiknya Ke Kecamatan Juga
 23. Ciptakan Ruang Pelayanan Yang Lebih Ramah Anak Dan Perempuan
- Kemungkinan Faktor Penyebab:
 1. Anggaran Yang Terbatas Untuk Pengadaan Sarana Dan Prasarana
 2. Kurangnya Perawatan Terhadap Sarana Dan Prasarana Yang Sudah Ada
 3. Kurangnya Ruang Tunggu Yang Nyaman Bagi Klien
 4. Kebersihan Lingkungan Yang Kurang Terjaga
- Rekomendasi Tindakan Perbaikan:
 1. Mengajukan Penambahan Anggaran Untuk Pengadaan Sarana Dan Prasarana
 2. Melakukan Perawatan Rutin Terhadap Sarana Dan Prasarana Yang Sudah Ada

3. Menyediakan Ruang Tunggu Yang Nyaman Bagi Klien
4. Meningkatkan Kebersihan Lingkungan
5. Menyediakan Fasilitas Pendukung Seperti Air Minum Dan Konsumsi

Semoga analisis ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD PPA Kota Makassar.



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

No : 000317/315/SKM//X/2025

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Makassar
Semester II TAHUN 2025

90.17

Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

JUMLAH RESPONDEN : 222 Orang
UMUR

- 16 - 25 th : 33 Orang
- 26 - 35 th : 109 Orang
- 36 - 45 th : 41 Orang
- 46 - 55 th : 30 Orang
- 56 - 65 th : 8 Orang
- > 65 th : 1 Orang

PERIODE SURVEI : 28-08-2025 s/d 20-10-2025

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMAFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Mengetahui,
Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak



drg. ITA ISDIANA ANWAR, M.Kes