

2025



**KAPUAS HULU!**  
**SEMAKIN HEBAT!**

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KAPUAS HULU

Semester 1



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 Semester I telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 76 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Putussibau, Juli 2025

KEPALA DINAS

H. SUDARSO, S.Pd., M.M.  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19700505 199101 1 001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kapuas Hulu, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang

tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui link : <https://forms.gle/6ge6fJQjs3mLhMHw8> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	7
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari – Juni 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	7

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	46,59%
		PEREMPUAN	45	51,14%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1,14%
		SLTP	11	12,50%
		SLTA	14	15,91%
		DIII	29	32,95%
		SI	29	32,95%
		S2	4	4,55%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	47	53%
		Pegawai Swasta	5	6%
		Wiraswasta/usahawan	2	2%
		Pelajar	0	0%
		Lainnya	33	38%

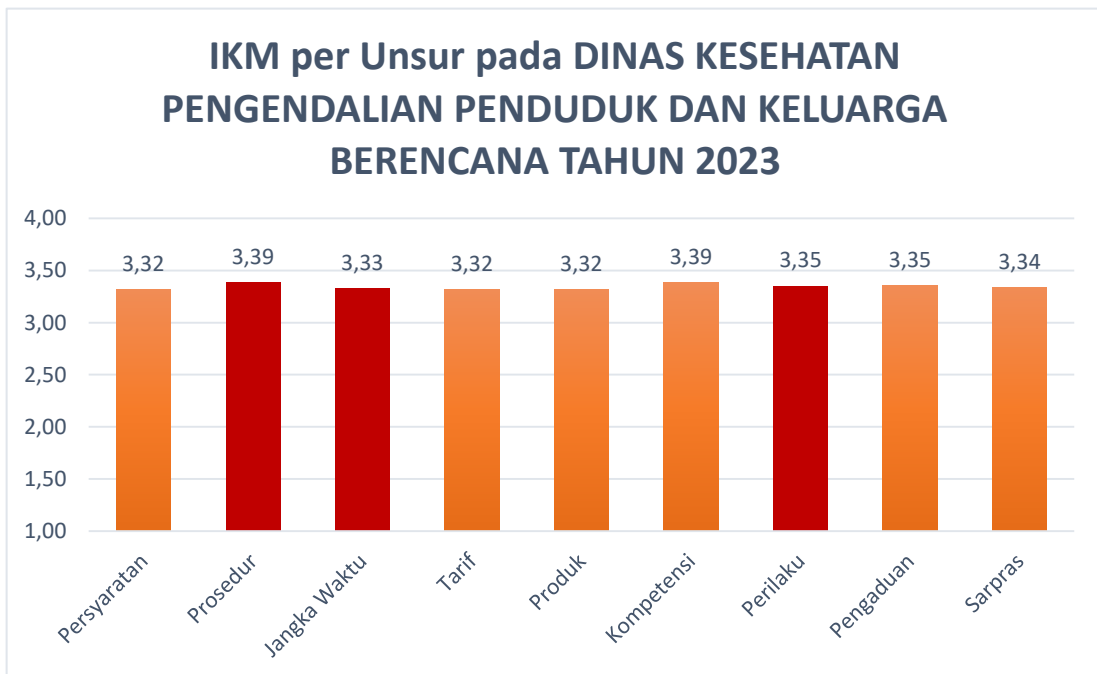
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,32	3,39	3,33	3,32	3,32	3,39	3,35	3,35	3,34
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>82,78 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan, Biaya/ tarif dan Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,32.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur dan Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,39.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, karena terlihat kekosongan petugas”.
- “Pelayanan cukup lama dan harus bolak balik pada Bagian Umum dan Aparatur”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih

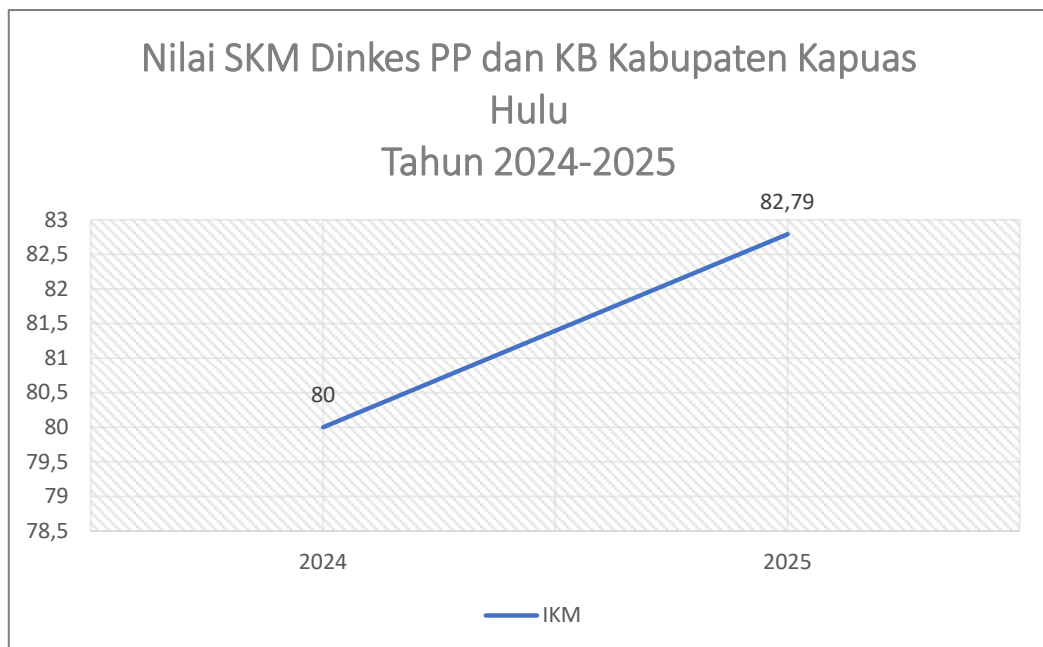
dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Mensosialisasikan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada publik melalui media yang mudah diakses	√	√	√		Umum dan Aparatur
2	Biaya/ tarif	Memberikan informasi secara lengkap kepada pengguna layanan tentang biaya/tarif layanan	√	√	√		Umum dan Aparatur
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Mengarahkan para pengguna layanan untuk menuliskan atau menyampaikan dengan jelas produk spesifikasi jenis pelayanan yang dibutuhkan.	√	√	√		Umum dan Aparatur

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala

atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,79. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Biaya/ tarif dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur dan Kompetensi pelaksana.


Putussibau, Juli 2025

KEPALA DINAS

H. SUDARSO, S.Pd., M.M.  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19700505 199101 1 001

## LAMPIRAN


### 1. Kuesioner




**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN**  
**KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**2025**

### Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan 2025

*Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan, anda dimohon untuk mengisi kuesioner ini dengan baik. Tidak ada nama dalam pengisian kuesioner ini, karena itu mohon diisi dengan jujur, tanpa ada tekanan dari siapapun. Data yang anda berikan akan memberi masukan pada Dinas untuk mengadakan perbaikan berkesinambungan. Atas kesediaan anda mengisi kuesioner ini, kami mengucapkan terima kasih, semoga data dari anda akan membawa perubahan yang berarti bagi Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu.*

dinkeskhppk2024@gmail.com [Switch account](#) 

 Not shared

*\* Indicates required question*

Jenis pelayanan yang diterima :

- Pelayanan pada Sekretariat Sub Bagian Program
- Pelayanan pada Sekretariat Sub Bagian Umum dan Aparatur
- Pelayanan pada Bidang Kesehatan Masyarakat
- Pelayanan pada Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Pelayanan pada Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan
- Pelayanan pada Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Umur

Your answer: \_\_\_\_\_

#### Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

#### Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA/SLTA
- D I - D III
- D IV / S I
- S-2
- S-3
- Lainnya .....

#### Pekerjaan

- PNS/TNI/Polri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

4. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

(\*ditetapkan bertarif maupun ditetapkan gratis)

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

5. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak jelas
- b. kurang jelas
- c. jelas
- d. sangat jelas

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. buruk
- b. cukup
- c. baik
- d. sangat baik

**Submit**

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

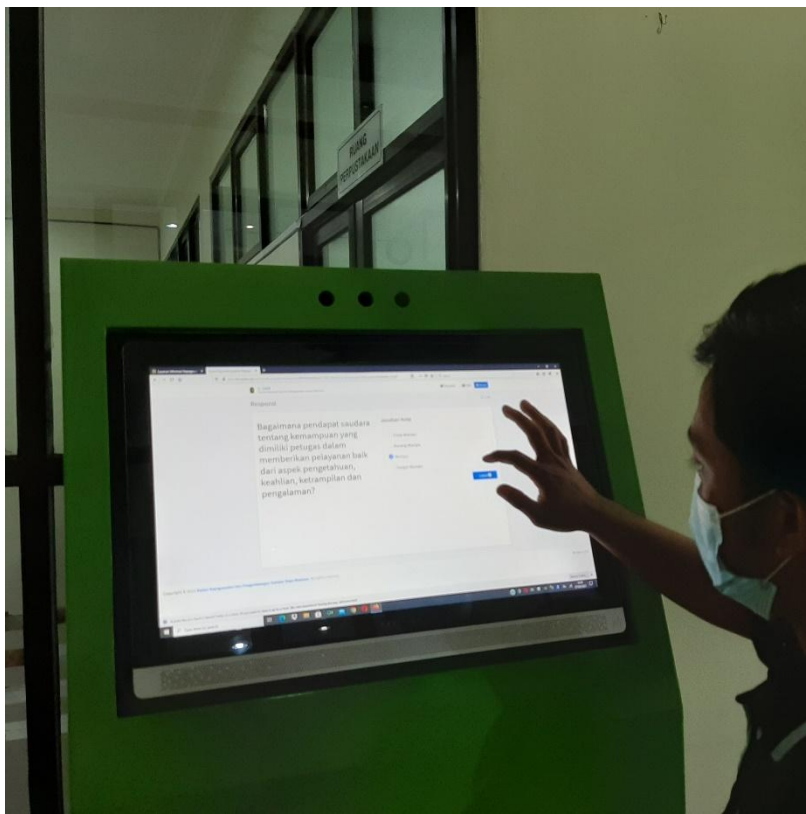
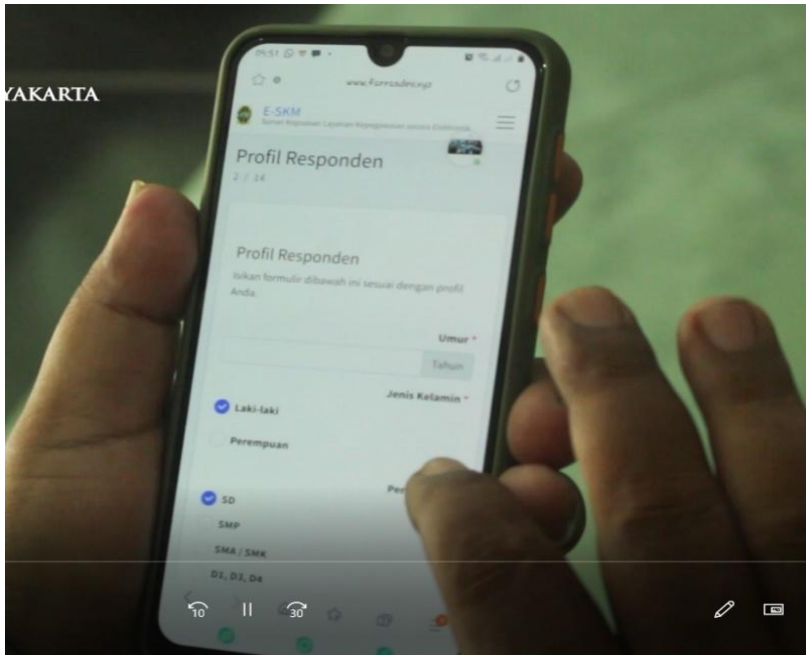
## 2. Hasil Olah Data SKM

Timestamp	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
5/16/2025 15:43:48	45		D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/16/2025 15:47:41	35	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/19/2025 10:26:50	33	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/19/2025 10:29:51	25	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
5/20/2025 9:26:19	44	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/20/2025 9:30:56	27	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
5/21/2025 15:26:49	33	Laki-laki	D IV / S I	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/21/2025 15:27:11	32 Tahun	Perempuan	D IV / S I	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/21/2025 15:47:11	52	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/21/2025 16:18:59	29	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	3	4	2	3	2	3	4	3	3	
5/21/2025 16:30:03	45 tahun	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/21/2025 16:32:09	44	Perempuan	SMP	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/21/2025 16:38:28	2	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/21/2025 18:13:06	30	Perempuan	D I - D III	Wiraswasta/Usahawar	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
5/21/2025 18:32:11	34	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5/21/2025 21:36:17	31	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/21/2025 23:33:43	38	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/22/2025 9:02:55	31 tahun	Perempuan	D IV / S I	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/22/2025 10:20:59	32	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
5/22/2025 10:23:03	24	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/22/2025 11:38:21	32	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/22/2025 15:06:26	27	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5/22/2025 15:18:43	26 tahun	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5/22/2025 15:26:53	31	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
5/22/2025 15:28:29	31	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/22/2025 15:42:15	36	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
5/22/2025 17:27:41	30 th	Laki-laki	D IV / S I	Wiraswasta/Usahawar	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
5/22/2025 17:54:06	25	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/23/2025 9:23:46	26 tahun	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
5/23/2025 16:28:11	27	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/24/2025 0:08:07	40	Laki-laki	Lainnya.....	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/24/2025 10:10:28	27 tahun	Perempuan	D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/24/2025 10:10:31	33	Perempuan	D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/24/2025 15:06:25	36	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/24/2025 15:09:23	36	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
5/24/2025 15:15:25	40	Perempuan	SMP	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
5/24/2025 15:27:18	44	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/24/2025 17:02:22	52	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
5/25/2025 17:15:18	41	Perempuan	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/25/2025 18:03:16	37 tahun	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/25/2025 18:04:22	41	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/25/2025 18:40:37	26	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/25/2025 19:03:52	31	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/25/2025 19:37:27	40	SMP	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/26/2025 14:17:35	44 tahun	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/2/2025 11:11:22	31	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/2/2025 14:18:59	44	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
6/3/2025 11:11:29	25	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/3/2025 11:12:29	26	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
6/3/2025 11:13:39	33	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/3/2025 11:15:12	25	Laki-laki	D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/3/2025 11:18:21	44	Laki-laki	S-2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/3/2025 11:20:34	24	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/3/2025 11:22:34	34	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/3/2025 11:48:07	32 tahun	Perempuan	D IV / S I	Lainnya	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
6/3/2025 11:59:21	34	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
6/3/2025 14:54:25	33	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
6/3/2025 14:55:32	37	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	1	4	
6/4/2025 9:05:33	27	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/4/2025 9:07:40	26	Laki-laki	SMA/SLTA, D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6/4/2025 9:37:22	33	Perempuan	SMA/SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/4/2025 9:38:13	41	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/4/2025 9:38:46	25	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/4/2025 9:39:21	27	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/4/2025 9:43:08	31	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	2	3	4	4	4	
6/4/2025 10:46:12	28	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
6/4/2025 15:32:09	25	Laki-laki	D I - D III	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/13/2025 8:52:37	28	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7/7/2025 10:03:13	24	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7/7/2025 10:03:46	33	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
7/7/2025 10:04:16	27	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7/7/2025 10:05:16	42	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/Polri	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
7/7/2025 10:05:50	37	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7/7/2025 11:24:07	34 tahun	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
7/7/2025 11:28:53	37	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
7/7/2025 12:26:34	34	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	3	2	4	4	3	3	3	3	
7/7/2025 14:28:24	31	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
7/7/2025 14:27:13	51	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
7/7/2025 14:27:52	26	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
7/7/2025 14:28:50	31	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	3	3	3	3	3	2	3	3	
7/7/2025 14:35:57	44	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7/14/2025 11:35:53	34	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7/14/2025 11:41:13	31	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
7/14/2025 12:22:34	31	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7/14/2025 12:22:45	30	Perempuan	D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
7/14/2025 14:24:21	25	Perempuan	D IV / S I	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7/14/2025 14:27:04	26	Perempuan	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7/14/2025 14:30:42	23	Laki-laki	SMA/SLTA	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
					292	298	293	292	292	298	295	295	294	
					Nilai Rata-rata	3,32	3,39	3,33	3,32	3,32	3,39	3,35	3,35	3,34
					NRR tertimbang	0,365	0,373	0,366	0,365	0,365	0,373	0,369	0,369	0,368
						32,12	32,78	32,23	32,12	32,12	32,78	32,45	32,45	32,34
					1	Bobot Nilai Tertimbang	0,11	Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	Jumlah bobot				
					2	IKM	3,31	IKM	=	Total dari Nilai Perserpi Per Unsur				
					3	Konversi IKM	82,78	Konversi IKM	=	Total unsur yang terisi				
					4	Nilai Pelayanan	B		=	IKM Unit Pelayanan x 25				

ΣNilai/Unsur	292	298	293	292	292	298	295	295	294	
NRR/Unsur	3,32	3,39	3,33	3,32	3,32	3,39	3,35	3,35	3,34	
NRR tertimbang/Unsur	0,365	0,373	0,366	0,365	0,365	0,373	0,369	0,369	0,368	3,311 *)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>82,781 **)</b>
Keterangan :										
U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur Pelayanan				No.	Unsur Pelayanan				Nilai Rata-Rata
NRR	= Nilai Rata-rata				U1	Persyaratan				3,318
SKM	= Survei Kepuasan Masyarakat				U2	Prosedur Tata Cara Pelayanan				3,386
*)	= Jumlah NRR SKM tertimbang				U3	Waktu penyelesaian				3,330
**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U4	Biaya/ tarif				3,318
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi				U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan				3,318
NRR Tertimbang per Unsur	= NRR per unsur x 0,111				U6	Kompetensi pelaksana				3,386
					U7	Perilaku pelaksana				3,352
					U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan				3,352
					U9	Sarana dan prasarana				3,341
						Saran, Masukan dan Tindak Lanjut				
						<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>				<b>82,781</b>
MUTU PELAYANAN :					Triwulan 1 dan 2 Tahun 2025 / Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana					
A ( Sangat Baik )	: 81,26 - 100,00									
B ( Baik )	: 62,51 - 81,25									
C ( Kurang Baik )	: 43,76 - 62,50									
D ( Tidak Baik )	: 25,00 - 43,75									

### 3. Dokumentasi





2025



**KAPUAS HULU!**  
**SEMAKIN HEBAT!**

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
KABUPATEN KAPUAS HULU

Semester 2



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 Semester I telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 76 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Putussibau, Desember 2025

KEPALA DINAS



H. SUWARSO S.Pd., M.M.  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19700505 199101 1 001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kapuas Hulu, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang

tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah tim yang sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui link : <https://forms.gle/o6ueXbjSAikiGUrH6> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Juni – Desember 2025	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni – Desember 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	14

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 88 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	52	48%
		PEREMPUAN	57	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	11	10%
		SLTA	15	14%
		DIII	35	33%
		SI	41	38%
		S2	4	4%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	60	56%
		Pegawai Swasta	5	5%
		Wiraswasta/usahawan	2	2%
		Pelajar	0	0%
		Lainnya	32	30%

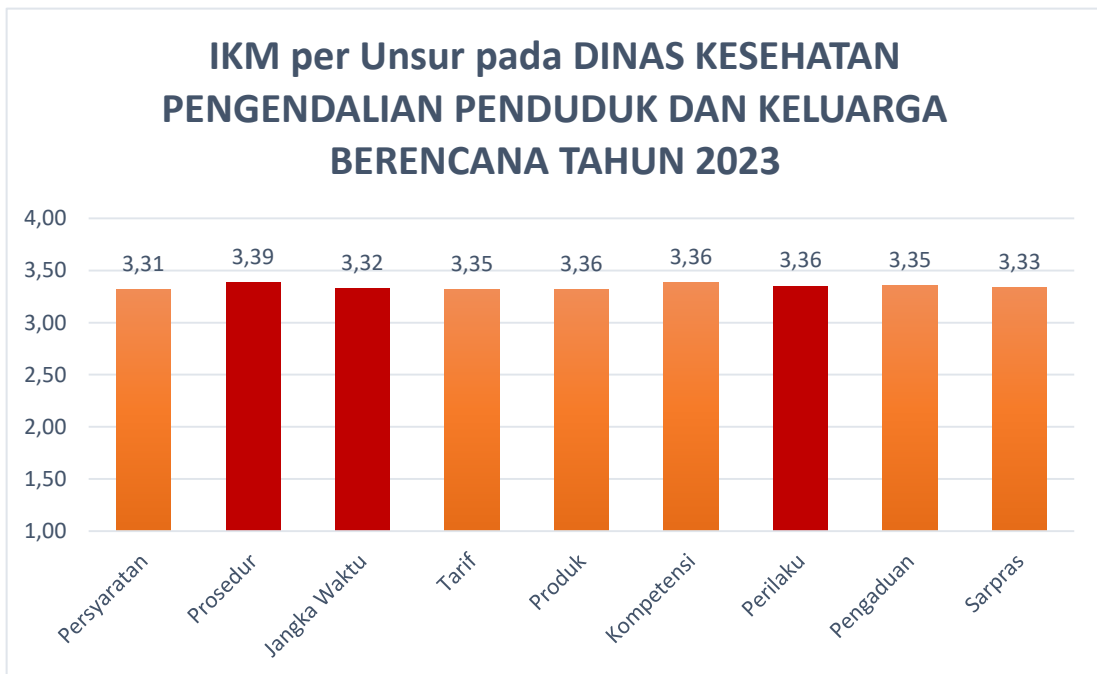
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,31	3,39	3,32	3,35	3,36	3,36	3,36	3,35	3,33
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>82,83 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,39.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Terus tingkatkan mutu pelayanan agar terciptanya asn yang berakhlak
- Tetap semangat melayani dengan penuh hati dan suka cita
- Pelayanan sudah baik. Staf juga responsif semoga kedepan fasilitas terus di tingkatkan agar pelayanan semakin maksimal
- Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan memuaskan
- Tetap semangat dalam bekerja

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

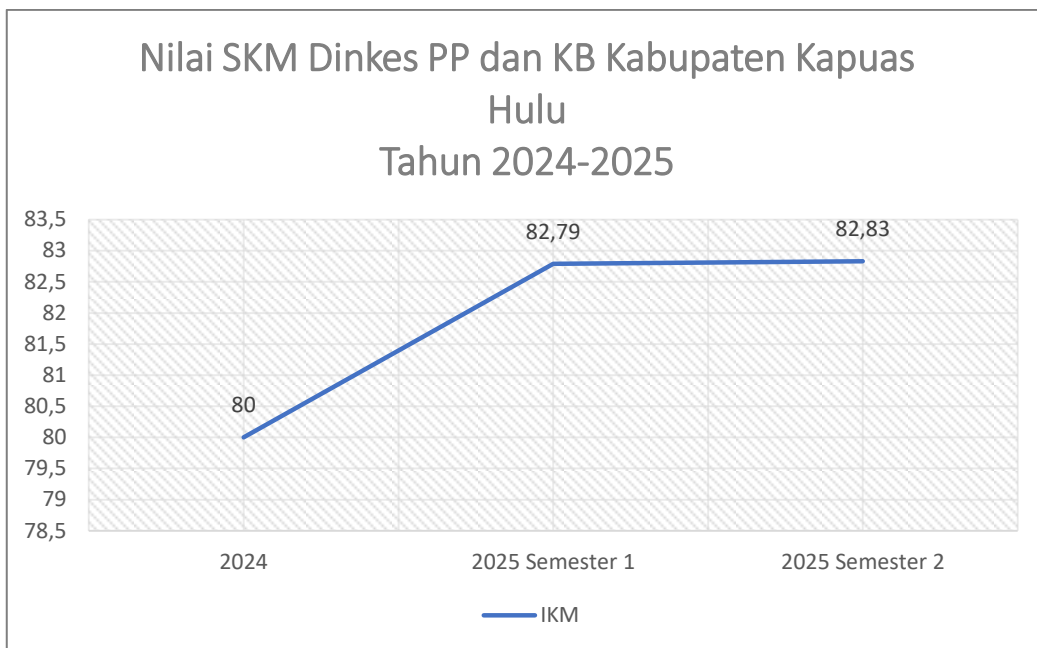
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dilaksanakan setelah periode survey selesai. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih

dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Mensosialisasikan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada publik melalui media yang mudah diakses	√	√	√		Umum dan Aparatur

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,83. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan

pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.

- Unsur pelayanan yang termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur.


Putussibau, Desember 2025

KEPALA DINAS

H. SUDARSO, S.Pd., M.M.  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 19700505 199101 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner





**DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN  
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KAPUAS HULU  
2025**

### Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan 2025

*Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan, anda dimohon untuk mengisi kuesioner ini dengan baik. Tidak ada nama dalam pengisian kuesioner ini, karena itu mohon diisi dengan jujur, tanpa ada tekanan dari siapapun. Data yang anda berikan akan memberi masukan pada Dinas untuk mengadakan perbaikan berkesinambungan. Atas kesediaan anda mengisi kuesioner ini, kami mengucapkan terima kasih, semoga data dari anda akan membawa perubahan yang berarti bagi Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas Hulu.*

dinkeskhppk2024@gmail.com [Switch account](#)

 Not shared 

\* Indicates required question

Jenis pelayanan yang diterima :

- Pelayanan pada Sekretariat Sub Bagian Program
- Pelayanan pada Sekretariat Sub Bagian Umum dan Aparatur
- Pelayanan pada Bidang Kesehatan Masyarakat
- Pelayanan pada Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- Pelayanan pada Bidang Pelayanan Kesehatan dan Sumber Daya Kesehatan
- Pelayanan pada Bidang Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

Umur

Your answer: \_\_\_\_\_

#### Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

#### Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA/SLTA
- D I - D III
- D IV / S I
- S-2
- S-3
- Lainnya .....

#### Pekerjaan

- PNS/TNI/Polri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

1. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta petugas sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

2. Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

4. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang ditetapkan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

(\*ditetapkan bertarif maupun ditetapkan gratis)

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

5. Apakah biaya/tarif yang dipungut pada pelayanan yang telah Saudara terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang mekanisme dan/atau tindak lanjut penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. tidak jelas
- b. kurang jelas
- c. jelas
- d. sangat jelas

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini? \*

- a. buruk
- b. cukup
- c. baik
- d. sangat baik

**Submit**

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms

## 2. Hasil Olah Data SKM

Timestamp	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
5/16/2025 15:47:41	45	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/19/2025 10:26:50	35	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5/19/2025 10:29:51	33	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/20/2025 9:26:19	25	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	3	3	4	3
5/20/2025 9:30:56	44	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/21/2025 15:28:49	27	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5/21/2025 15:27:11	33	Laki-laki	D IV / S I	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/21/2025 15:47:11	32 Tahun	Perempuan	D IV / S I	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5/21/2025 16:18:59	52	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	1	3	3	3	3	3
5/21/2025 16:30:03	29	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	3	4	2	3	2	3	3	3	3
5/21/2025 16:32:09	45 tahun	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/21/2025 16:38:28	44	Perempuan	SMP	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/21/2025 18:13:06	2	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/21/2025 18:52:11	30	Perempuan	D I - D III	Wiraswasta/Usahawan	4	4	3	4	4	4	3	3	4
5/21/2025 21:36:17	34	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5/21/2025 23:33:43	31	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/22/2025 9:02:55	38	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/22/2025 10:20:58	31 tahun	Perempuan	D IV / S I	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/22/2025 10:23:02	32	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	4	3	3	4	4	4	4
5/22/2025 11:38:21	24	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5/22/2025 15:06:26	32	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5/22/2025 15:18:43	27	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5/22/2025 15:28:29	26 tahun	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5/22/2025 15:42:15	31	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5/22/2025 17:27:41	31	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5/22/2025 17:54:06	36	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	3	4	3	4	3
5/23/2025 9:23:46	30 th	Laki-laki	D IV / S I	Wiraswasta/Usahawan	4	3	4	3	3	4	4	4	4
5/23/2025 16:28:11	25	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/24/2025 0:08:07	26 tahun	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	4	4	4	4	3	3	3	4	4
5/24/2025 10:10:28	27	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/24/2025 10:10:31	40	Laki-laki	Lainnya	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/24/2025 15:05:25	27 tahun	Perempuan	D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/24/2025 15:09:23	33	Perempuan	D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/24/2025 15:15:25	39	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5/24/2025 15:27:18	36	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	4	3	3	4	3	4	4
5/24/2025 17:02:22	40	Perempuan	SMP	Lainnya	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5/25/2025 17:51:18	44	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/25/2025 18:03:16	52	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5/25/2025 18:04:22	41	Perempuan	SD	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/25/2025 18:40:37	37 tahun	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/25/2025 19:03:52	41	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/25/2025 19:37:27	26	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/26/2025 14:17:35	51	Perempuan	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/2/2025 11:11:22	40	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/2/2025 14:18:59	44 tahun	Perempuan	SMP	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/3/2025 11:11:29	31	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	3	4	4	4	4	4	3	4
6/3/2025 11:12:29	44	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	2	4	3	4
6/3/2025 11:13:39	25	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	4	3	3	3	4	3	3
6/3/2025 11:15:12	26	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	2	3	3	3	3	3	4	3	3
6/3/2025 11:18:21	33	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/3/2025 11:20:34	25	Laki-laki	D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/3/2025 11:22:34	44	Laki-laki	S-2	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/3/2025 11:48:07	24	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6/3/2025 11:59:21	34	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/3/2025 14:54:25	32 tahun	Perempuan	D IV / S I	Lainnya	4	3	4	3	4	3	3	3	3
6/3/2025 14:55:32	34	Laki-laki	D IV / S I	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6/4/2025 9:05:33	33	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6/4/2025 9:07:40	37	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	3	1	3
6/4/2025 9:37:22	27	Laki-laki	SMA/SLTA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/4/2025 9:38:13	26	Laki-laki	SMA/SLTA, D I - D III	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6/4/2025 9:38:49	33	Perempuan	SMA/SLTA	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6/4/2025 9:39:21	41	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6/4/2025 9:43:08	25	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6/4/2025 10:46:12	27	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	4	4	4	4	4	3	4	4
6/4/2025 15:32:09	31	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	2	3	4	4	4
6/13/2025 8:52:37	28	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	4	4	4	3	4
7/7/2025 10:03:13	25	Laki-laki	D I - D III	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/7/2025 10:03:46	28	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7/7/2025 10:04:16	24	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/7/2025 10:05:16	33	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	3	4	3
7/7/2025 10:05:50	27	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7/7/2025 11:24:07	42	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/Polri	2	2	2	2	2	3	3	2	2
7/7/2025 11:28:53	37	Laki-laki	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7/7/2025 12:26:34	34 tahun	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	4	3	3	3	4	4	3	2
7/7/2025 14:26:24	37	Perempuan	D IV / S I	PNS/TNI/Polri	3	3	3	3	3	3	4	3	2
7/7/2025 14:27:13	34	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	4	3	2	4	4	3	4	3	3
7/7/2025 14:27:52	31	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	3	3	4	3	3
7/7/2025 14:28:50	51	Laki-laki	S-2	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	4	3	3
7/7/2025 14:35:57	26	Perempuan	D I - D III	PNS/TNI/Polri	2	2	2	4	3	3	2	2	2
7/14/2025 11:35:53	31	Laki-laki	D I - D III	PNS/TNI/Polri	3	4	3	4	3	3	2	3	3

ΣNilai/Unsur	265	271	266	269	265,6	269	272	265	267		
NRR/Unsur	3,31	3,39	3,33	3,36	3,32	3,36	3,40	3,31	3,34		
NRR tertimbang/Unsur	0,364375	0,373	0,366	0,369875	0,3652	0,370	0,374	0,364	0,367	3,313 *)	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>82,83 **)</b>	
Keterangan :											
U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur Pelayanan				No.	Unsur Pelayanan			Nilai Rata-Rata		
NRR	= Nilai Rata-rata				U1	Persyaratan			3,313		
SKM	= Survei Kepuasan Masyarakat				U2	Prosedur Tata Cara Pelayanan			3,388		
*)	= Jumlah NRR SKM tertimbang				U3	Waktu penyelesaian			3,325		
**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U4	Biaya/ tarif			3,363		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi				U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan			3,320		
NRR Tertimbang per Unsur	= NRR per unsur x 0,111				U6	Kompetensi pelaksana			3,363		
					U7	Perilaku pelaksana			3,400		
					U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan			3,313		
					U9	Sarana dan prasarana			3,338		
						Saran, Masukan dan Tindak Lanjut					
					<b>SKM UNIT PELAYANAN</b>					<b>82,830</b>	
MUTU PELAYANAN :											
A ( Sangat Baik )	: 81,26 - 100,00										
B ( Baik )	: 62,51 - 81,25										
C ( Kurang Baik )	: 43,76 - 62,50										
D ( Tidak Baik )	: 25,00 - 43,75										
Triwulan 1 dan 2 Tahun 2025 / Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana											

### 3. Dokumentasi



