KAB. SRAGEN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Created By :

DINAS PPKBPPPA



TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3. Maksud danTujuan 2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1. Persiapan 4
2.2. Metode Pengumpulan Data 4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 6
2.5. Penentuan Jumlah Responden 6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8
3.1. Jumlah Responden SKM 8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 10
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2. Rencana Tindak Lanjut 10
4.3. Tren Nilai SKM 11
BAB V KESIMPULAN 13
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Hasil Olah Data 15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 25

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 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 PPKBPPPA Kabupaten Sragen sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 PelayananPublik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang PelayananPublik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud danTujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Pelayanan Safari Keluarga Berencana dan Layanan Konseling dan Pendampingan Perlindungan Anak yang telah diberikan oleh Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen.

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;

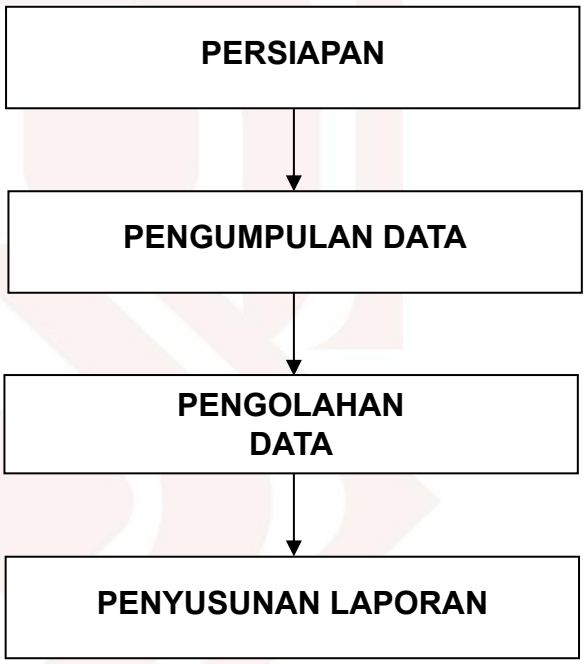
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :



2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan kuesioner manual yang disebarkan 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 PPKBPPPA Kabupaten Sragen 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh

responden sebagai penerima layanan melalui online/daring secara manual 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 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu I Januari	**5 Hari**
2.	Pengumpulan Data	Januari - September	**5 Hari**
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober	**5 Hari**
4.	**Penyusunan dan Pelaporan Hasil**	**Oktober**	**15 Hari**

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 440 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 205 orang.

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 205 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	1	0 %
		PEREMPUAN	204	100%
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	1	0%
		SD	14	7%
		SMP	27	13%
		SMA	124	60%
		D1-D2-D3	29	14%
		S1/D4	10	5%
		S2 ke Atas	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	122	60%
		WIRASWASTA	23	11%
		LAINNYA	60	29%
TOTAL			**205**	

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

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (https://sukma.sragenkab.go.id/) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,61	3,59	3,59	4	3,54	3,56	3,56	3,57	3,55

Kategori	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**
IKM Unit Layanan	**89,25 (Sangat Baik)**								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,54 Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,56 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,56 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, Unsur Persyaratan mendapatkan nilai 3,61, sedangkan Unsur Prosedur 3,59.

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 :

- Memperjelas alur dari persyaratan sampai pelaksanaan dari pelayanan tersebut.
- Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi oleh masyarakat. Layanan sebenarnya sudah baik namun belum banyak masyarakat mengetahui secara pasti alurnya.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

yang paling rendah hasilnya.

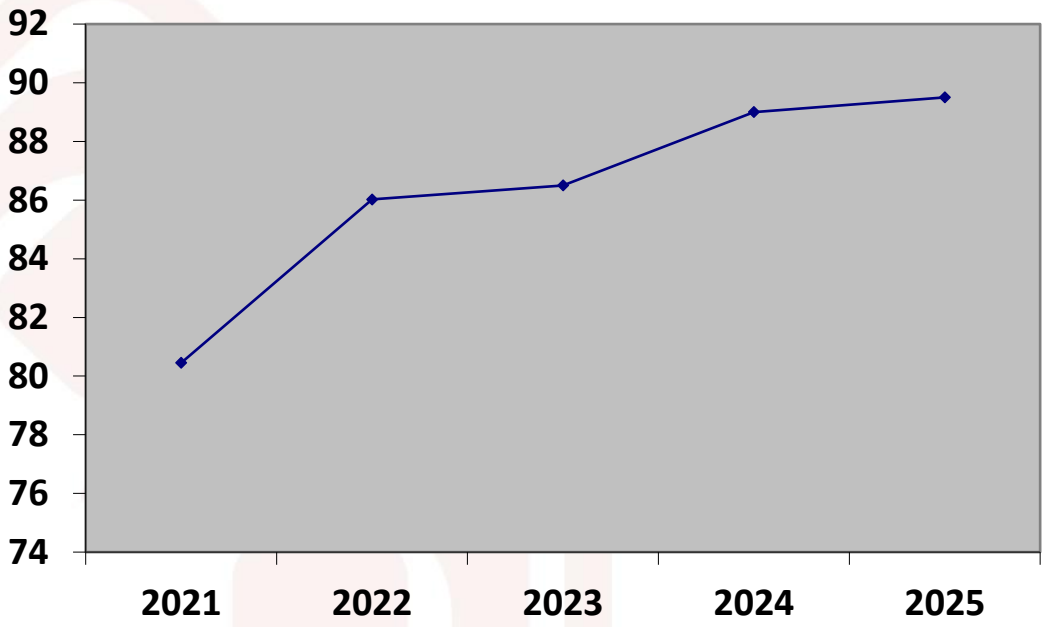
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal bersama dengan petugas dilapakan yang disini yakni PKB atau PLKB. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 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	**Waktu Penyelesaian**	Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*"	√	√	√		**Oktavia Nila Permata, S.Sos.**
		Perbanyak pemberiaan form kuesioner				√	**Oktavia Nila Permata, S.Sos.**
2	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			**Kris Budi Harjanti, S.Pi.**
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	**Kris Budi Harjanti, S.Pi.**
3	**Perilaku Petugas**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*				√	**dr. Eko Windu Nugraha, M.Kes**

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 PPKBPPPA Kabupaten Sragen dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen,secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,25. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, Unsur Persyaratan mendapatkan nilai 3,61, sedangkan Unsur Prosedur 3,59.

Sragen, 15 Oktober 2025
Kepala Dinas PPKBPPPA
Kabupaten Sragen



dr. YOHANES AGUS SUDARMANTO, M.Kes.
NIP. 197003142005011009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

No. |

NAMA UNIT PELAYANAN DINAS PPKBPPPA

Tanggal Survei: 15 Januari 2025

PETUNJUK PENGISIAN:
1. *Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!*
2. *Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!*
3. *Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!*
4. *Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		*Diisi oleh Petugas*
Umur	16 tahun	☐☐☐☐
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD (3) SMP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SMA 6. S-1/D4	☐
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/ POLRI 3. Swasta 4. Wiraswata 5. Lainya PELAJAR (sebutkan)	☐
Jenis Layanan yang diterima : Pendampingan Anak (sebutkan)		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?

		P*			P*
1.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?**		6.	**Bagaiamana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?**	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang sesuai	2		b. Kurang kompeten	2
	c. Sesuai	3		c. Kompeten	3
	(d.) Sangat sesuai	4		(d.) Sangat kompeten	4
2.	**Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**		7.	**Bagaiamana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	(d.) Sangat mudah	4		(d.) Sangat sopan dan ramah	4
3.	**Bagiamana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**		8.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**	
	a. Tidak cepat	1		a. Buruk	1
	b. Kurang cepat	2		b. Cukup	2
	c. Cepat	3		c. Baik	3
	(d.) Sangat cepat	4		(d.) Sangat baik	4
4.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?**		9.	**Bagaiaman pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan?**	
	a. Sangat mahal	1		a. Tidak ada	1
	b. Cukup mahal	2		c. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	d. Murah	3		b. Berfungsi kurang maksimal	3
	(e.) Gratis	4		(c.) Dikeloia dengan baik	4
5.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**		10.	**Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?**	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak transparan	1
	b. Kurang sesuai	2		b. Kurang transparan	2
	c. Sesuai	3		c. Transparan	3
	(d.) Sangat sesuai	4		(d.) Sangat transparan	4
			11.	**Bagaimana pendapat saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?**	
				a. Tidak berintegritas	1
				b. Kurang berintegritas	2
				c. Berintegritas	3
				(d.) Sangat berintegritas	4

**) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

III. KESAN DAN PESAN

SARAN PERBAIKAN :

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen

2. Hasil Olah Data

REKAP HASIL SURVEY

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15/01/2025 09:55	baik, ramah serta tanggap dalam mendampingi korban
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:03	ramah dan baik
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:04	pelayana kb sudah sesuai petugas ramah
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	19/02/2025 09:06	Tingkatkan dan pertahankan
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:10	Pelayanan nya memuaskan penyuluh KB dan Bidan ramah sopan
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:12	sopan serta ramah dalam memberikan pelayanan
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	19/02/2025 09:14	pelayanan bagus dan dikelola dengan baik
8	3	3	4	4	3	4	3	4	4	19/02/2025 09:23	Baik dan dipertahankan
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:25	Sopan dan ramah
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:31	Ramah dan sopan
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:32	Sopan dan cepat dalam memberikan pelayanan
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:35	Baik dan kompeten
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	19/02/2025 09:36	Sopan dan ramah
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19/02/2025 09:45	Baik dan sopan dalam memberikan pelayanan
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	19/02/2025 09:46	Memuaskan dan ramah

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	22/02/2025 09:05	Mohon ditingkatkan pelayanannya
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	22/02/2025 09:07	pengalaman pertama ikut safari.dan hasilnya memuaskan kinerja petugas cepat
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/02/2025 09:14	Pelayanan baik
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/02/2025 09:54	Baik dan bagus pelayanannya
20	4	4	3	4	3	3	3	3	3	25/02/2025 09:09	Sangat senang dengan pelayanannya,,dan semoga selalu melayani dengan baik, ramah,sopan
21	4	3	3	4	3	3	3	3	3	25/02/2025 09:15	Baik dalam memberikan pelayanan
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/02/2025 09:18	Sopan dan baik dalam memberikan layanan
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3	25/02/2025 09:19	Baik dan sopan
24	3	3	4	4	3	3	3	3	3	25/02/2025 09:20	Baik dan bagus
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	25/02/2025 09:21	Sopan dan baik dalam memberikan pelayanan
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/02/2025 09:35	Pertahankan pelayanannya
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/02/2025 09:39	Ramah dan Bagus
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/02/2025 09:41	Perlu di pertahankan pelayanan KB
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3	25/02/2025 09:43	Ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27/02/2025 09:17	mudah dan cepat
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	27/02/2025 09:19	cukup dan kompeten
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/04/2025 09:00	Ramah, sopan dan cepat dalam membantu mendampingi setiap kasus
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/04/2025 09:01	pelayanan sangat mudah diakses pertahankan
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/04/2025 09:03	ramah dan sopan dalam memberikan pelayan
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/04/2025 09:04	ramah, sopan serta kompeten
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/04/2025 09:15	Bagus dan ditingkatkan pelayanannya
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/04/2025 09:29	Bagus dan perlu ditingkatkan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/04/2025 09:59	baik dan cepat pelayanannya tapi perlu ditingkatkan lagi
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/04/2025 09:02	Baik dan ramah dalam memberikan pelayanan
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/04/2025 09:03	Berintegritas dan Ramah
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/04/2025 09:04	Ramah dan sopan
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/04/2025 09:06	Sudah bagus dan perlu dipertahankan
43	3	4	3	4	3	3	4	4	4	26/04/2025 09:20	Pelayanan bagus
44	4	4	4	4	3	3	3	3	3	26/04/2025 09:22	sopan dan ramah dalam pelayanan
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/04/2025 09:24	petugas sangat ramah dalam memberikan pelayanan
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/04/2025 09:28	baik serta sopan
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/04/2025 09:41	tingkatkan dan pertahankan
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/04/2025 09:59	Sangat ramah dan sopan
49	4	4	4	4	3	3	4	4	4	29/04/2025 09:05	Kompeten dan ramah dalam memberikan pelayanan serta informasi
50	4	4	3	4	3	3	3	3	3	29/04/2025 09:08	sabar dan baik
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/05/2025 09:01	Pertahankan dan lebih transparan
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/05/2025 09:04	Pelayanan ramah dan sopan
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/05/2025 09:07	Pelayanan baik dan ramah
54	4	4	3	4	3	3	3	3	3	05/05/2025 09:09	ramah dan baik
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	05/05/2025 09:10	sopan dan baik
56	4	3	3	4	3	3	3	3	4	05/05/2025 09:11	Sopan, ramah, baik serta mampu mengarahkan
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	05/05/2025 09:11	sopan dan baik
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	05/05/2025 09:13	baik ramah sopan
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/05/2025 09:34	ramah dan baik
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20/05/2025 09:14	bagus ramah serta sopan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:00	transparan jujur dan kompeten
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:01	ramah dan jujur dalam membantu peserta KB
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:02	kompeten baik hati kepada peserta kb
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:12	baik hati jujur dan tanggap
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:13	tanggap kompeten dan baik
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	03/06/2025 09:15	baik sopan serta ramah
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	03/06/2025 09:16	baik dan sopan
68	3	4	4	4	3	3	3	3	3	03/06/2025 09:23	baik hati tanggap
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:23	ramah baik serta tanggap
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:31	baik dan ramah
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:32	baik
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:32	kompeten
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	03/06/2025 09:33	baik dan perlu di tingkatkan
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:33	baik dalam memberikan informasi
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	03/06/2025 09:41	Perlu dilanjutkan pelayanannya
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	03/06/2025 09:50	kompeten tanggap dan baik hati petugasnya
77	3	3	3	4	4	4	4	3	3	03/06/2025 09:57	tanggap baik serta jujur
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	03/06/2025 09:59	baik ramah serta jujur
79	3	4	3	4	3	4	4	4	4	18/06/2025 09:09	jujur tanggap dan cepat
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:20	sangat jujur dan kompeten
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:22	tanggap baik dan ramah
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:26	ramah, baik serta kompeten setiap peserta butuh informasi terkait pelayanan kb
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	18/06/2025 09:35	jujur dan baik
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:35	ramah serta baik
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:36	jujur dan kompeten

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
86	4	4	4	4	4	4	4	3	3	18/06/2025 09:37	baik dan dislipin
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:38	jujur baik dan ramah
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:39	tanggap dalam membantu pelayanan
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:39	baik, sopan dan ramah dalam membantu calon peserta kb
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:39	baik dislipin serta ramah dalam membantu calon akseptor pelayanan KB
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:40	baik hati ramah dan tanggap
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:41	kompeten baik dan jujur
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:42	ramah baik dan kompeten
94	4	4	3	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:43	baik dan sopan
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:45	baik ramah dan kompeten
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:46	baik dan jujur
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:49	jujur tanggap dan ramah
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18/06/2025 09:49	ramah baik dan jujur
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:51	baik dan ramah
100	3	3	4	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:51	baik hati jujur dan ramah
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:52	baik hati ramah tanggap
102	3	3	4	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:53	tanggap petugasnya
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	18/06/2025 09:53	transparan baik serta jujur
104	3	3	4	4	4	3	3	3	3	18/06/2025 09:56	baik jujur dan cepat tanggap
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/06/2025 09:03	baik hati jujur dan kompeten
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/06/2025 09:04	kompeten baik hati kepada peserta kb
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/06/2025 09:05	baik hati jujur ramah
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/06/2025 09:06	ramah tanggap baik hati
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	24/06/2025 09:08	baik hati dan pelayanan cepat
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/06/2025 09:44	berintegritas baik serta sopan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
111	4	3	3	4	3	3	3	3	3	24/06/2025 09:45	baik hati
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24/06/2025 09:46	sopan dan ramah
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3	24/06/2025 09:48	sopan
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	24/06/2025 09:50	ramah dan cepat
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	24/06/2025 09:52	transparan baik serta ramah membantu akseptor
116	3	4	4	4	3	4	3	4	3	25/06/2025 09:00	ramah
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:01	sangat membantu dan baik
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:03	jujur baik hati dan ramah
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:07	sopan ramah dan tanggap
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:11	baik hati dan tanggapan
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:20	baik ramah dan tanggap
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:21	baik hati jujur dan ramah dalam melayani pelayanan KB
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:21	baik hati, ramah dan berdedikasi
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:26	kompeten baik serta ramah
125	3	3	4	4	3	3	3	4	3	25/06/2025 09:27	baik dan ramah
126	3	3	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:27	Sangat baik, kompeten dalam memberikan informasi
127	4	4	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:29	sopan ramah dan baik
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:35	tanggap dan kompeten
129	4	4	3	4	4	4	4	3	3	25/06/2025 09:37	baik dan kompeten
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:40	tanggap peduli dan ramah kepada akseptor kb
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:43	baik hati jujur dan ramah
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:44	jujur dislipin kompeten
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:44	baik hati jujur ramah
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:49	transparan dan kompeten
135	4	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:51	kompeten dan baik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:52	jujur baik serta kompeten
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:52	sangat ramah dan sopan
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:54	kompeten
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:55	jujur baik serta ramah kepada peserta pelayanan kb
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25/06/2025 09:55	baik, kompeten
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25/06/2025 09:57	baik ramah
142	4	4	4	4	4	3	4	4	3	25/06/2025 09:58	di tingkatkan dalam melayani pelayanan kb
143	3	3	3	4	4	3	3	3	4	25/06/2025 09:59	baik hati dan tidak sombong
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4	26/06/2025 09:28	ramah
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/06/2025 09:29	sangat baik dalam memberikan pelayanan
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/06/2025 09:30	baik dan ramah
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:47	cepat dan ramah
148	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:47	sopan dan baik
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/06/2025 09:48	baik dan cepat
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:48	kompeten
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:49	sopan dan ramah
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:50	jujur dan dislipin
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:50	kompeten ramah dan sopan
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:51	baik hati, ramah
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:52	sopan kompeten
156	3	4	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:53	ramah, sopan, serta kompeten
157	3	3	3	4	3	3	3	3	3	26/06/2025 09:54	ramah baik serta tanggap membantu pelayanan kb
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/06/2025 09:56	kompeten ramah serta baik
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:10	baik ramah serta sopan
160	4	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:12	kompeten

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
161	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:24	baik, ramah dan kompeten petugasnya
162	4	4	3	4	3	3	4	4	4	21/08/2025 09:27	berdedikasi ramah serta tanggap dalam membantu peserta KB
163	3	3	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09:28	baik
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:32	ramah
165	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:33	sopan
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09:34	pelayanan bagus
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:35	sopan dan ramah
168	3	3	3	4	3	4	3	4	3	21/08/2025 09:36	baik dan sopan
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09:36	sopan
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09:37	kompeten
171	4	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:38	baru, kompeten
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:39	sopan dan baik
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:39	sopan dan baik
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:40	sopan dan baik
175	4	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:43	sopan
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:43	kompeten dan ramah
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09:44	baik dan sopan
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3	21/08/2025 09:46	baik dan sopan
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:00	sopan baik
180	4	3	3	4	3	3	3	3	3	09/09/2025 09:07	sopan ramah dan baik
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	09/09/2025 09:09	cepat tanggap
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:49	ramah dan baik
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:50	sopan ramah dalam membantu pelayanan
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:54	baik dan sopan
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:55	kompeten dan ramah
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:56	ramah dan kompeten

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIME	KESAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:57	ranah dan baik
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:58	sopan
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/09/2025 09:58	gratis, kompeten dan baik
190	4	4	3	4	3	3	3	4	3	09/09/2025 09:59	baik, cepat tanggap
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:01	sopan
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:02	ramah
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:03	berintegritas, sopan
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3	11/09/2025 09:05	ramah
195	3	3	3	4	3	3	3	3	3	11/09/2025 09:08	sopan cepat tanggap
196	3	4	4	4	3	3	3	3	3	11/09/2025 09:25	berdedikasi tanggap dan baik hati
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:41	kompeten dan baik
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:43	pelayanan ramah bagus kompeten serta cepat tanggap
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:44	ramah dan baik dalam memberikan pelayanan
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:45	tingkatkan dalam memberikan pelayanan
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11/09/2025 09:46	baik dan sopan serta kompeten
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3	12/09/2025 09:06	sopan dan baik
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/09/2025 09:47	baik
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/09/2025 09:47	berkompeten ramah
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/09/2025 09:48	pelayanan cepat tanggap, ramah dan baik
Σ Nilai / Unsur	740	736	735	820	726	730	729	731	728	-	
NRR / Unsur	3,61	3,59	3,59	4	3,54	3,56	3,56	3,57	3,55	-	
NRR Tertbg / Unsur	0,4	0,39	0,39	0,44	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	3,57 *)	
IKM Unit Pelayanan										89,25 **)	

Keterangan :

-	U1 s.d U9	=	Unsur-Unsur pelayanan
-	NRR	=	Nilai rata-rata
-	IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
-	*)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-	**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
-	NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
-	NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan :

A	(Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B	(Baik)	:	76,61 - 88,30
C	(Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D	(Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,61
U2	Prosedur	3,59
U3	Waktu Pelayanan	3,59
U4	Biaya/Tarif	4
U5	Produk layanan	3,54
U6	Kompetensi Pelasksana	3,56
U7	Perilaku Pelaksana	3,56
U8	Sarana dan prasarana	3,57
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,55

IKM UNIT PELAYANAN : 89,25 (Sangat Baik)

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

- Konseling dan Pendampingan Perlindungan Anak



- Pelayanan Safari Keluarga Berencana



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024

DINAS PPKBPPPA

KABUPATEN SRAGEN

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik

dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3,48**	**B (Baik)**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,48**	**B (Baik)**
3	Waktu Penyelesaian	**3,49**	**B (Baik)**
4	Biaya/Tarif	**3,96**	**A (Sangat Baik)**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,50**	**B (Baik)**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,54**	**B (Baik)**
7	Perilaku Pelaksana	**3,57**	**B (Baik)**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,53**	**B (Baik)**
9	Sarana dan Prasarana	**3,87**	**A (Sangat Baik)**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan Pelayanan	Konseling oleh petugas kepada pelanggan untuk memberikan umpan balik /penilaian pelayanan,	√	√	√	√	dr. Eko Windu Nugraha M.Kes
		Jadwal pemberian konseling atau informasi kepada pengunjung mengenai pemberian umpan balik	√	√	√	√	Oktavia Nila Permata, S.Sos.
		Memberikan umpan balik keluhan pelanggan di papan informasi	√	√	√	√	Oktavia Nila Permata, S.Sos.
2	Ketepatan Waktu Pelayanan	Menghimbau agar petugas bekerja sesuai dengan SOP	√		√		Kris Budi Harjanti, S.Pi.
		Evaluasi Penilaian Kinerja		√		√	Kris Budi Harjanti, S.Pi.
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memberikan penjelasan kepada peserta KB Baru tentang jenis jenis pelayanan yang ada di Dinas PPKB PPPA Kabupaten Sragen	√	√	√	√	Oktavia Nila Permata, S.Sos.

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Konseling oleh petugas kepada pelanggan untuk memberikan umpan balik /penilaian pelayanan,	Sudah	Memberikan pengarahan kepada pengguna layanan seperti persyaratan, prosedur pelaksanaan serta waktu pelaksanaan		Terkadang harus menyampaikan sacara berulang kali
	Jadwal pemberian konseling atau informasi kepada pengunjung mengenai pemberian umpan balik	Sudah	Setelah persyaratan terpenuhi, selanjutnya akan diberikan penjadwalan dari layanan yang ingin dilakukan seperti layanan safari KB MOW		Menyesuaikan jadwalkan ulang pengguna layanan karena terbentur keadaan
	Memberikan umpan balik keluhan pelanggan di papan informasi	Sudah	Menyampaikan keluhan masyarakat terkait pelayanan pada saat rapat internal evaluasi Dinas PPKBPPPA		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Menghimbau agar petugas bekerja sesuai dengan SOP	Sudah	Menyampaikan arahan saat Rapat Internal Dinas dengan memberikan pelayanan secara SOP kepada Petugas Lapangan		-
	Evaluasi Penilaian Kinerja	Sudah	Mengevaluasi kinerja saat Rapat Internal Dinas kekuarangan yang perlu ditingkatkan		-
3	Memberikan penjelasan kepada peserta KB Baru tentang jenis jenis pelayanan yang ada di Dinas PPKB PPPA Kabupaten Sragen	Sudah	Memberikan informasi kepada masyakarat terkait layanan apa saja yang ada di Dinas PPKBPPPA		-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas PPKBPPPA Kabupaten Sragen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menginform asikan terkait prosedur SOP Pelayanan melalui media sosial Resmi Dinas PPKBPPPA	Dengan menguploa d informasi melalui media sosial resmi Dinas PPKBPPPA	1 Tahun	Sekretaris Dinas	Dinas Kominfo

Sragen, 15 Oktober 2025

Kepala Dinas PPKBPPPA

Kabupaten Sragen

dr. YOHANES AGUS SUDARMANTO, M.Kes.

NIP. 197003142005011009