

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 1**



**DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK**  
**DAN KELUARGA BERENCANA**  
**KOTA MOJOKERTO**  
**TAHUN 2025**



UU ITE No 11 Tahun 2008 pasal 5 ayat 1

*"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"*  
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan *sertifikat elektronik* yang diterbitkan. *BSrE*.



## 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).....	9
<b>BAB IV</b> .....	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V</b> .....	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>15</b>



**LAMPIRAN..... 16**

1. Kuisisioner..... 16

2. Hasil Olah data SKM ..... 17



## 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 Kota Mojokerto sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 Kota Mojokerto.

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 pada Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto dilakukan dengan dua cara yaitu secara mandiri dengan menggunakan link SUKMa-e Jatim yang berasal dari Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provisi Jawa Timur dan menggunakan pihak ketiga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital 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 Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto 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 kesehatan 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 tiap semester atau 6 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengumpulan data	1 Januari 2025 – 31 Juni 2025	181
2.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli 2025	1



3.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	21 Juli 2025 – 23 Juli 2025	3
----	--------------------------------	-----------------------------	---

## 2.5 Penentuan Responden

Penentuan responden berdasarkan pada penerima layanan Kesehatan pada loket dinas Kesehatan pengendalian penduduk dan keluarga berencana kota Mojokerto. selanjutnya responden mengisi aplikasi SKM dengan dua cara yaitu secara online dari setiap jenis layanan pada aplikasi sukmae-e dan dengan bantuan penyedian mengisikan SKM secara offline.



UU ITE No 11 Tahun 2008 pasal 5 ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"  
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan. **BSrE**.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

- a. Berdasarkan SUKMA-e bulan Januari – bulan Juni

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM secara online dengan menggunakan aplikasi sukma-e, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3. 1** Karakteristik Responden Melalui Sukmae Jatim

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	8	30%
		PEREMPUAN	19	70%
	Jumlah		27	100%
2	Usia	<30 tahun	6	22%
		30 – 40 tahun	11	41 %
		>40 tahun	10	37 %
	Jumlah		27	100%

- b. Berdasarkan pihak ke tiga Statsme

Berdasarkan hasil pengumpulan data semua unit pelayanan Kesehatan yang di bawah naungan dinas Kesehatan PPKB kota mojokerto baik pelayanan pada UPT maupun loket dinas Kesehatan PPKB yang dilakukan secara offline dengan menggunakan pihak ke tiga, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 878 responden, dengan karakteristik sebagai berikut.

**Tabel 3. 2** Karakteristik Responden Pihak Ketiga

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	239	27,22%
		Perempuan	639	72,78%
Jumlah			878	100%



No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
2	Usia	< 17 tahun	4	0,46%
		17 - 25 tahun	180	20,50%
		26 - 35 tahun	332	37,81%
		36 - 45 tahun	168	19,13%
		46 - 55 tahun	113	12,87%
		> 55 tahun	81	9,23%
	Jumlah		878	100%
3	Pendidikan	Tidak sekolah/tidak tamat SD	3	0,34%
		SD/Sederajat	38	4,33%
		SLTP/Sederajat	85	9,68%
		SLTA/Sederajat	606	69,02%
		D1/D2/D3	45	5,13%
		D4/S1	101	11,50%
	Jumlah		878	100%
4	Pekerjaan	ASN (PNS/PPPK)	46	5,24%
		Ibu Rumah Tangga	456	51,94%
		Karyawan Swasta	181	20,62%
		Lainnya	13	1,48%
		Mahasiswa	26	2,96%
		Pekerja lepas/Freelance	3	0,34%
		Pelajar	14	1,59%
		Pensiunan	21	2,39%
		Petani	3	0,34%
		Tidak Bekerja	17	1,94%
		Wiraswasta	98	11,16%
	Jumlah		878	100%
5	Tipe Pasien	BPJS Kesehatan/Kartu Indonesia Sehat	794	93,63%
		Umum	54	6,37%
		Jumlah	848	100%
	6	Alasan Berobat	Jarak dekat	474



No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
		Kualitas pelayanan bagus	137	16,16%
		Rujukan	175	20,64%
		Rekomendasi	53	6,25%
		Biaya relatif terjangkau	7	0,83%
		Sarana dan prasarana baik	2	0,24%
	Jumlah		848	100%
7	Frekuensi Berobat	1 Kali	143	16,86%
		2 - 3 Kali	358	42,22%
		4 - 5 Kali	216	25,47%
		6 - 10 Kali	122	14,39%
		> 10 Kali	9	1,06%
	Jumlah		848	100%
8	Alamat	Kota Mojokerto	735	83,71%
		Luar Kota Mojokerto	143	16,29%
	Jumlah		878	100%

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

- a. Pengolahan data SKM secara online dengan menggunakan sukma-e diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 3. 3** Tabel Nilai Unsur Pelayanan dari Sukma-e

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>NRR</b>	3.71	3.72	3.69	3.96	3.72	3.71	3.71	3.96	3.73
<b>IKM per unsur</b>	92.86	93.01	92.30	98.94	93.01	92.66	92.84	99.05	93.20
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	93.27 (A atau Sangat Baik)								



b. Pengolahan data SKM secara offline dengan menggunakan pihak ke tiga diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 3. 4** Tabel Nilai Unsur Pelayanan dari pihak ketiga

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR	3,40	3,47	3,50	3,50	3,50	3,50	3,53	3,07	3,44
IKM per unsur	85,00	86,67	87,50	87,50	87,50	87,50	88,33	76,67	86,04
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	85,86 (B atau Baik)								

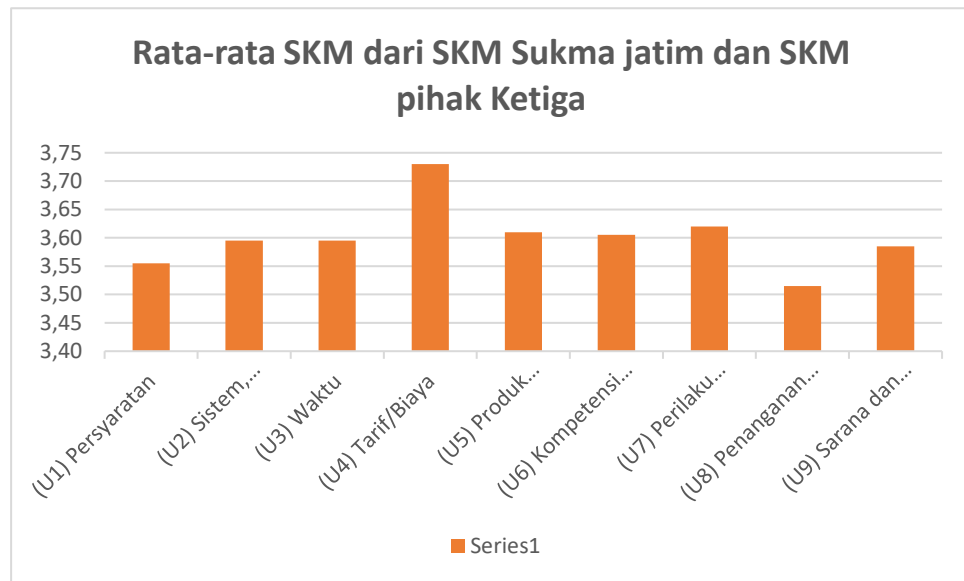
c. Hasil rata-rata dari SKM Sukma-e Jatim dan SKM pihak Ketiga

**Tabel 3.5** Tabel Nilai Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR	3,56	3,60	3,60	3,73	3,61	3,61	3,62	3,52	3,59
IKM per unsur	88,93	89,84	89,90	93,22	90,26	90,08	90,59	87,86	89,62
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,57 (A atau Sangat Baik)								



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. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.52. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3.56 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sarana dan Prasarana menjadi terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu nilai tertinggi 3.73 dari unsur tarif/biaya, nilai tertinggi kedua yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,62 dan yang mendapat nilai tertinggi ketiga yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,61.

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 :

- Mengenai Jam Operasional Layanan.
- Persyaratan tentang Pengurusan BPJS

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

- Belum mengetahui Media untuk melakukan pengaduan, saran dan masukan.
- Kurangnya informasi Persyaratan tentang pelayanan
- Kebersihan Fasilitas Kamar mandi/Toilet

#### 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.



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. terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1** Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			
			TW I	TW II	TW III	TW IV
1	<b>(U9) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimalisasi Sistem layanan aduan berbasis digital dan petugas penanganan pengaduan</li> <li>2. Melengkapi sarana pengaduan dan Segera menindaklanjuti pengaduan, saran dan masukan</li> </ol>			√	√
2	<b>Persyaratan (U5)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat <i>banner</i>, <i>leaflet</i>, <i>pamflet</i>, buku ataupun video interaktif sebagai bahan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan persyaratan pelayanan loket Dinas Kesehatan PPKB Kota Mojokerto.</li> <li>2. Dinas Kesehatan PPKB Kota Mojokerto perlu memperbarui konten media sosial secara rutin sebagai sarana untuk menyampaikan informasi layanan, edukasi kesehatan, serta kegiatan terbaru kepada masyarakat.</li> </ol>				√
3	<b>Sarana dan Prasarana (U9)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan optimalisasi fasilitas ruang layanan, penambahan sarana pendukung, serta perawatan rutin</li> </ol>			√	√



### 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 Kota Mojokerto dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 1. Grafik tren SKM tahun 2022-2024



## 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 89.57.
- Unsur pelayanan yang termasuk beberapa unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Persyaratan, Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif yang mendapat nilai 3.73 selanjutnya unsur perilaku petugas mendapatkan nilai 3.62 serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,61.
- Tren nilai SKM 3 tahun kebelakang mengalami peningkatan dan semester 1 tahun 2025 mengalami peningkatan dengan nilai 89.57.

Kota Mojokerto, Juli 2025

**KEPALA DINAS KESEHATAN,  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN  
KELUARGA BERENCANA  
KOTA MOJOKERTO**

*Ditandatangani secara elektronik*

**dr. FARIDA MARIANA, M.Kes**

Pembina Tk. 1 (IV/b)

NIP 197811042005012014



# LAMPIRAN

## Kuesioner



### Survei Kepuasan Masyarakat 2025 Dinas Kesehatan PPKB Kota Mojokerto

ENUMERATOR : \_\_\_\_\_  
TANGGAL SURVEI : \_\_\_\_\_  
JAM SURVEI : \_\_\_\_\_

#### I. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan	
Usia			
Pendidikan Terakhir	[1] Tidak sekolah [2] SD / sederajat [3] SMP / sederajat	[4] SMA / sederajat [5] D1/D2/D3 [6] D4/S1	[7] S2 [8] S3
Pekerjaan	[1] ASN (PNS/PPPK) [2] TNI/POLRI [3] Karyawan Swasta [4] Wiraswasta [5] Ibu Rumah Tangga	[6] Pelajar [7] Mahasiswa [8] Petani [9] Nelayan [10] Pekerja Lepas/Freelance	[11] Tidak Bekerja [12] Pensiunan [13] Lainnya : _____
Jenis Layanan Yang Diterima			
Alamat	Desa/Kelurahan : _____ Kecamatan : _____ Kab./Kota : _____		

#### II. PENDAPAT/PERSEPSI RESPONDEN TENTANG KUALITAS/KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Petunjuk: Beri tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

Kepuasan : \_\_\_\_\_ Harapan : \_\_\_\_\_  
 1 : Tidak Setuju/Tidak Sesuai/Tidak Puas/Tidak Baik/Tidak Mudah 1 : Tidak Penting  
 2 : Kurang Setuju/Kurang Sesuai/Kurang Puas/Kurang Baik/Kurang Mudah 2 : Kurang Penting  
 3 : Setuju/Sesuai/Puas/Baik/Mudah 3 : Penting  
 4 : Sangat Setuju/Sangat Sesuai/Sangat Puas/Sangat Baik/Sangat Mudah 4 : Sangat Penting

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan Dist jika Menjawab 1 dan 2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
<b>I. Persyaratan</b>									
1	Terdapat informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan secara terbuka (di tempat atau yang sudah dibaca secara jelas)								
2	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi								
<b>II. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>									
3	Terdapat informasi tentang tata cara / alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas								
4	Tata cara / alur pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan								
<b>III. Waktu</b>									
5	Pelayanan yang diperoleh tepat waktu (sesuai dengan standar atau yang telah ditetapkan / diteruskan oleh petugas)								
6	Jam pelayanan telah sesuai dengan informasi tertulis / yang telah dijelaskan (jika tidak ada informasi yang tertera karena petugas belum datang atau alasan apapun)								
<b>IV. Tarif dan Biaya</b>									
7	Biaya pelayanan gratis								
<b>V. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>									
8	Produk atau hasil pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan								
<b>VI. Kompetensi Pelaksana</b>									
9	Petugas ramah, teliti, cakap dan cekatan dalam memberikan pelayanan								
<b>VII. Perilaku Pelaksana</b>									
10	Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun tipe penyakit)								
11	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan) dan ramah								



UU ITE No 11 Tahun 2008 pasal 5 ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"  
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan. BSR.E.





**Survei Kepuasan Masyarakat 2025**  
Dinas Kesehatan PPKB Kota Mojokerto

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan Diksi Jika Menjawab 1 dan 2	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
<i>Petunjuk: Beri tanda ceklis pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden:</i>										
<b>VIII Penanganan Pengaduan Saran</b>										
12	Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/SMS pengaduan dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran (diverifikasi oleh esumecater dengan observasi langsung)									
13	Pengaduan, saran, dan masukan direspon / ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan *khusus pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan									
<b>IX Sarana dan Prasarana</b>										
14	Ruang tunggu pelayanan layak dan memadai serta nyaman dan bersih									
15	Kamar mandi / WC untuk laki-laki dan perempuan dalam keadaan bersih dan dapat digunakan dengan nyaman									
16	Terdapat lahan parkir yang memadai untuk kendaraan roda 2 dan roda 4									
17	Sarana prasarana pelayanan lengkap dan memadai									

**III. TAMBAHAN**

No	Pertanyaan	Jawaban	Alasan Menjawab A dan B
1	Standar dan prosedur pemberian layanan pada unit ini diinformasikan dengan jelas	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	
2	Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pada unit pelayanan ini	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	
3	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	
4	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Netral d. Setuju e. Sangat Setuju	

**Kelebihan Layanan :**

**Kekurangan Layanan :**

**Saran/Kritik :**

**\*Dokumentasi**  
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang disampaikan dalam kuesioner ini adalah benar.

( \_\_\_\_\_ )  
Surveivor

( \_\_\_\_\_ )  
Responden

*Terima kasih atas partisipasi yang telah dilakukan, semoga sehat selalu*



## Hasil Olah Data SKM

Hasil data secara offline melalui pihak ke 3

**Tabel 3. 18** Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Loker Dinas Kesehatan PPKB

NO.	UNSUR	NRR	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,40	85,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47	86,67	B	Baik
U3	Waktu	3,50	87,50	B	Baik
U4	Tarif/biaya	3,50	87,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	87,50	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50	87,50	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	88,33	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,07	76,67	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	86,04	B	Baik
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>3,43</b>	<b>85,86</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data survei diolah, 2025

**Tabel 3. 19** Analisis GAP Loker Dinas Kesehatan PPKB

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Penilaian	Unsur Harapan	GAP
U1	Persyaratan	3,40	3,92	-0,52
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,47	3,90	-0,43
U3	Waktu	3,50	3,90	-0,40
U4	Tarif/biaya	3,50	3,90	-0,40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	3,90	-0,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50	3,90	-0,40
U7	Perilaku Pelaksana	3,53	3,90	-0,37
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,07	3,90	-0,83
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	3,90	-0,46
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,43</b>	<b>3,90</b>	<b>-0,47</b>
<b>Nilai Indeks</b>		<b>85,86</b>	<b>97,55</b>	<b>-11,69</b>

Sumber: Data survei diolah, 2025



UU ITE No 11 Tahun 2008 pasal 5 ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"  
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan. **BSrE**.

## Hasil data secara online melalui sukmae

No. RESP	WILAYAH UNSUR PELAKSANA										Nama	Usia	Jenis Kelamin	No. Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10				
1	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	Rachmad Hanik Yogi	28	Laki-Laki	089113881885
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	LTA	30	Perempuan	081013433009
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Divya Wahidhine Dhevanry	25	Perempuan	081009940210
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	RIZKI SE	30	Perempuan	081784853178
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	isa Fitriani	36	Perempuan	08903214485
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	arifah wahyuni	44	Perempuan	081233148003
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	TITIK ANDHANI	26	Perempuan	
8	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Fajar Akbari	30	Laki-Laki	082102887471
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	ELDA FEBRIKI	40	Perempuan	082213481953
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ari	32	Perempuan	081003027143
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Uta	28	Perempuan	081610000000
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Divya Wahidhine Dhevanry	25	Perempuan	081209940210
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AUDY	33	Laki-Laki	082160110254
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	SUSTING DANI	36	Laki-Laki	081786602874
15	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Iva Yuli Nurroh	35	Perempuan	082142108844
16	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	SIDAH	30	Laki-Laki	0837254485047
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Emu Saebah	40	Perempuan	081102079488
18	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	RIZKI SE	30	Laki-Laki	081784853178
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	rachmad hanik yogi	28	Laki-Laki	089113881885
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Garnis Hanik	36	Perempuan	082221094234
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Divya Wahidhine Dhevanry	25	Perempuan	081209940210
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	Purwaningtyas Ramadani	36	Perempuan	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yak Komari	38	Perempuan	

Waktu/Time	10015	10017	10716	11344	10007	10013	10007	11017	10074
Waktu/Time	0.71	0.70	0.69	0.98	0.70	0.71	0.71	0.99	0.71
Waktu/Time x 25	17.75	17.55	17.25	24.50	17.50	17.75	17.75	24.75	17.75
Waktu/Time/Usia	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.03	0.01
Waktu/Time x 100000000	71	70	69	98	70	71	71	99	71
Waktu/Time x 100000000 x 25	1775	1755	1725	2450	1750	1775	1775	2475	1775



UU ITE No 11 Tahun 2008 pasal 5 ayat 1  
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"  
 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan. BSR.E.

