



PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI  
**DINAS KESEHATAN**



# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### SEMESTER 2 TAHUN 2023

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 2 TAHUN 2023**



**DINAS KESEHATAN**  
**PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| LAPORAN.....   | 1  |
| PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....  | 1  |
| DAFTAR ISI.....  | 2  |
| BAB I.....   | 1  |
| PENDAHULUAN .....  | 1  |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....  | 2  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....   | 2  |
| BAB II.....  | 4  |
| PENGUMPULAN DATA SKM.....  | 4  |
| 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.....  | 5  |
| BAB III .....  | 7  |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....   | 7  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....  | 7  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....                     | 8  |
| BAB IV .....   | 9  |
| ANALISIS HASIL SKM .....   | 9  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....                        | 9  |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....  | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....   | 11 |
| BAB V .....  | 13 |
| KESIMPULAN.....  | 13 |
| LAMPIRAN.....  | 1  |
| 1. Kuesioner .....   | 1  |
| 2. Hasil Olah Data SKM .....   | 2  |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....                      | 3  |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh <i>Template</i> Laporan) ..... | 4  |

# **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 mengamankan 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 Kabupaten Kediri 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri.

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 Kabupaten Kediri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital 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 Kabupaten Kediri 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 masuk ke dalam sistem yang telah tersedia. 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 Kerja | Hari |
|-----|------------------------------------|-----------------------|--------------|------|
| 1.  | Persiapan                          | Juli 2024             | 8            |      |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Agustus-Desember 2023 | 150          |      |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Januari 2024          | 10           |      |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Januari 2024          | 15           |      |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten



Kediri dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 80 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 66 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

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Periode Bulan Juli s/d Desember Tahun 2023

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI      | 19     | 28%        |
|    |               | PEREMPUAN | 47     | 72%        |
|    |               |           | 100    | 100%       |
| 2  | UMUR (TAHUN)  | 19-30     | 19     | 29%        |
|    |               | 31-42     | 23     | 35%        |
|    |               | 43-54     | 24     | 36%        |
|    |               |           | 100    | 100%       |

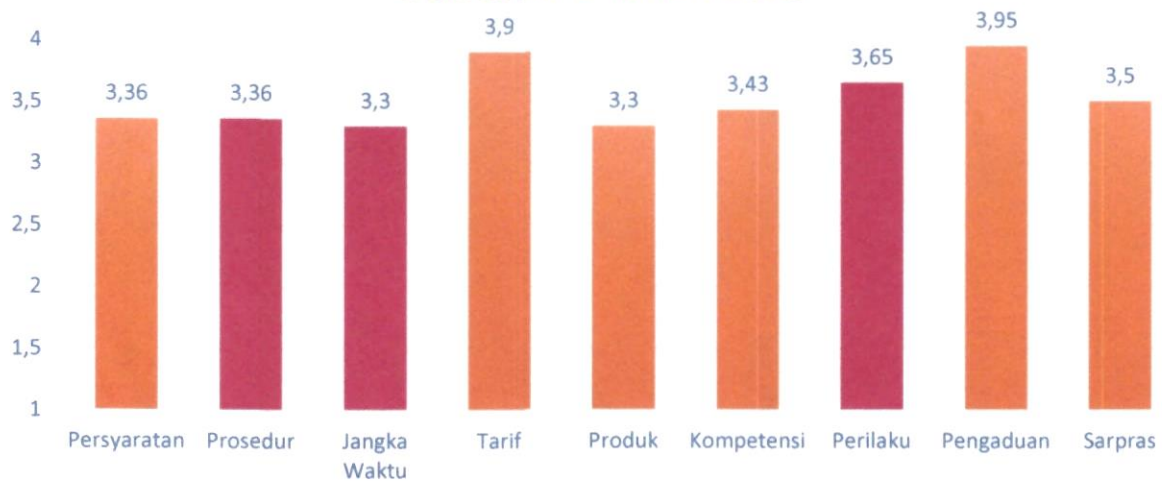
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

|                      |             | Nilai Unsur Pelayanan      |          |          |          |          |          |          |          |          |
|----------------------|-------------|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                      |             | U1                         | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur</b> |             | 3,36                       | 3,36     | 3,3      | 3,9      | 3,3      | 3,43     | 3,65     | 3,95     | 3,59     |
| <b>Kategori</b>      |             | <b>B</b>                   | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> |
| <b>IKM Layanan</b>   | <b>Unit</b> | <b>87,67 (B atau Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |

#### IKM per Unsur pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Semester 2 Tahun 2023



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. Waktu Pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3. Selanjutnya produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan juga mendapatkan nilai 3,3 nilai rendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,95 dari unsur layanan. Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,65.

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 :

- “tingkatkan kualitas kerja agar layanan lebih efisien”.
- “Lebih ditingkatkan sosialnya tentang bahaya makanan yg tidak higienis”.
- “Mudah mudahan dapat bantuan modal UMKM.”
- “Mohon dipertahankan pelayanan yang telah baik ini terutama bagi kami umkm pejuang legalitas, semoga dalam kepengurusan apapun dipermudah dan apabila diadakan pelatihan bagi umkm bisa dishare dan tepat sasaran. Terima kasih.”
- “Lebih ditingkatkan sosialnya tentang bahaya makanan yg tidak higienis.”

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Kurang gencarnya sosialisasi tentang bahaya makanan yang tidak higienis, sehingga masyarakat masih banyak yang tidak memahami bahaya makanan yang tidak higienis dan dapat menciptakan masalah peningkatan risiko penyakit terkait makanan dimasyarakat.

#### 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 pertemuan evaluasi tim pelayanan public. 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:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

| No. | Prioritas Unsur                     | Program / Kegiatan   | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab         |
|-----|-------------------------------------|--|-------|-------|--------|-------|--------------------------|
|     |                                     |  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                          |
| 1   | <b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b> | 1.1. Mengevaluasi proses pemberian pelayanan dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)  | √     |       |        |       | Bidang Pelayanan dan SDK |
|     |                                     | 1.2. Mengevaluasi SOP yang sudah ada terutama terkait alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan    |       | √     |        |       |                          |
| 2   | <b>Produk Pelayanan</b>             | 2.1. Proaktif mengidentifikasi perkembangan produk pelayanan   | √     | √     | √      | √     | Bidang Pelayanan dan SDK |
|     |                                     | 2.2. Pembaruan Produk mengacu pada regulasi yang sudah terbaru                                       | √     | √     | √      | √     |                          |
|     |                                     | 2.3. Mensosialisasikan melalui media sosial tentang produk, spesifikasi dan jenis pelayanan yang ada | √     | √     | √      | √     |                          |

|   |                       |   |   |   |   |   |                          |
|---|-----------------------|---|---|---|---|---|--------------------------|
| 3 | Prosedur Pelayanan    | 3.1.Mensosialisasikan persyaratan pelayanan melalui media sosial  | √ | √ | √ | √ | Bidang Kesmas            |
|   |                       | 3.2.Memasang banner informasi persyaratan pelayanan di ruang pelayanan  | √ | √ | √ | √ |                          |
| 4 | Persyaratan Pelayanan | 4.1.Mengevaluasi tata cara pelayanan yang sudah dibakukan dalam Standar Pelayanan termasuk pengaduan.             | √ |   |   |   | Bidang pelayanan dan SDK |
|   |                       | 4.2.Meningkatkan koordinasi antar pemberi pelayanan dalam merespon pengaduan                                      | √ | √ | √ | √ | Semua Bidang             |
|   |                       | 4.3.Memberikan sosialisasi atau peningkatan kapasitas kepada petugas pemberi pelayanan terkait informasi layanan. |   | √ | √ |   | Sekretariat              |

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja 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 Kabupaten Kediri dapat dilihat melalui grafik berikut :

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,67. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk, prosedur dan persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur , dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,9, dan perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,65.

Kediri, 2023

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri



dr. AHMAD KHOTIB

NIP 197003242002121003

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Tanggal :<br>□□ / □□ / □□□□   |  | Waktu :<br><input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00* |  |
| Jenis Layanan yang diterima :   |  |  |  |
| Profil Responden  |  |  |  |
| Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P   |  | Usia :    □□ Tahun   |  |
| Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 |  |  |  |
| Pekerjaan                      : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha              |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Lainnya : .....  |  |  |  |

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

|  |  |
|--|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>  | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>  |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>   | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>  | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>   |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>  | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>                    |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol> | <p>SARAN DAN MASUKAN :</p>   |



## 2. Hasil Olah Data SKM

| No. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    | Nama                          | Umur | Jenis Kelamin |
|----------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------------|------|---------------|
|          | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |                               |      |               |
| 1        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Yuan Romanto                  | 32   | Laki-Laki     |
| 2        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Dani Rahmatullah S Farm. Apr. | 42   | Laki-Laki     |
| 3        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | BINTI NUR KAYATI              | 25   | Laki-Laki     |
| 4        | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | Emanuel bayu satriyo yuda     | 35   | Laki-Laki     |
| 5        | 3                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | Nita Rosidatul H              | 24   | Perempuan     |
| 6        | 4                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | Yunita Novita Sari            | 23   | Perempuan     |
| 7        | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Dwi Agustina                  | 28   | Perempuan     |
| 8        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | Niken Nuri Annike Putri S. Gz | 30   | Perempuan     |
| 9        | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | Agus Dwi Subagyo              | 43   | Laki-Laki     |
| 10       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | Dianing Dwi Rahayu            | 41   | Perempuan     |
| 11       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | Siti Mufayadah                | 49   | Laki-Laki     |
| 12       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | NUNUNG MASRIKA                | 41   | Perempuan     |
| 13       | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | Tri Wahyuni                   | 50   | Perempuan     |
| 14       | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | Mulyarto                      | 47   | Laki-Laki     |

### Kepada

Dinas Kesehatan

Mudah mudahan dapat bantuan modal UMKM

Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan

Mudah mudahan dapat bantuan modal UMKM

Dinas Kesehatan

Mohon dipertahankan pelayanan yang telah baik ini terutama bagi kami UMKM pesang legantes lembaga dalam kepengurusan apapun dipermudah dan apabila diadakan pelatihan bagi UMKM bisa di share dan tepat sasaran terima kasih

Dinas Kesehatan

lebih ditingkatkan sosialisasinya tentang bahaya makanan yg tidak higienis

Dinas Kesehatan

lebih ditingkatkan sosialisasinya tentang bahaya makanan yg tidak higienis

Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan

Sangat baik itu bapak pengas Dinas kesehatan. Istilah sangat baik pelayanan nya. Trimakasih 1111

Dinas Kesehatan

Tingkatkan kualitas kerja agar layanan lebih baik

Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan

Tidak ada saran semuanya baik bagus dan sangat memuaskan pelayanannya

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



Gambar: Barcode Survey Kepuasan Masyarakat



Gambar: Pelanggan sedang melakukan scan barcode



Gambar: Petugas memberikan penjelasan tentang Survey Kepuasan Masyarakat



Gambar: Pemohon sedang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat

#### **4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Semester 1 Tahun 2023**

**DINAS KESEHATAN  
Pemerintah Kabupaten Kediri  
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 Kesehatan 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 Kesehatan periode Semester 1 Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2023**

| No. | Unsur   | IKM  | Mutu Layanan |
|-----|---|------|--------------|
| 1   | Prosedur Pelayanan  | 3.45 | B            |
| 2   | Persyaratan yang Harus Dipenuhi                                     | 3.30 | B            |
| 3   | Waktu Pelayanan   | 3.35 | B            |
| 4   | Hasil Pelayanan   | 3.41 | B            |
| 5   | Kedisiplinan Petugas  | 3.35 | B            |
| 6   | Kemampuan Petugas   | 3.52 | B            |
| 7   | Perilaku Petugas  | 3.48 | B            |
| 8   | Kesesuaian antara Pelayanan yang diberikan dengan Standar Pelayanan | 3.37 | B            |
| 9   | Kenyamanan di Lingkungan Dinas                                      | 2.99 | C            |
| 10  | Kebersihan di Ruang pelayanan                                       | 3.12 | B            |
| 11  | Kemudahan Menyampaikan Keluhan/Pengaduan                            | 3.33 | B            |

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  | Kenyamanan                      | 1.1.Penambahan kursi tunggu dan penataan ruang<br>1.2.Penambahan Loker Pelayanan<br>1.3.Penambahan area bermain anak           |       |      | √    | √    | Sekretariat      |
| 2  | Kebersihan                      | 2.1.Meningkatkan kebersihan di lingkungan Dinas<br>2.2.Melakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga kebersihan dari Pihak ketiga | √     | √    | √    | √    | Sekretariat      |
| 3  | Persyaratan yang harus dipenuhi | Sosialisasi melalui media sosial dan banner di ruang pelayanan   |       |      |      | √    | Sekretariat      |


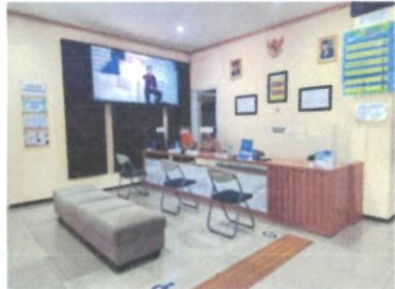





## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

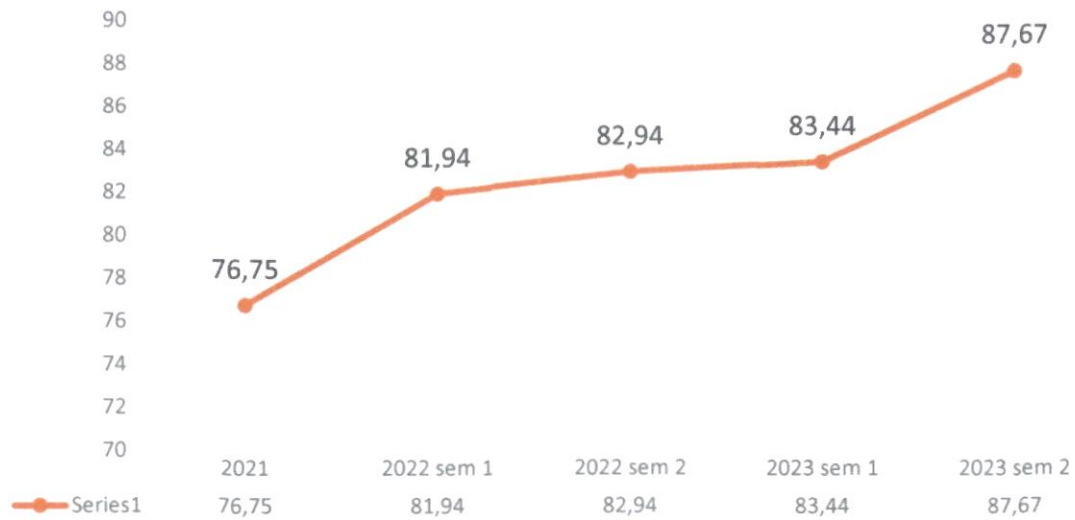
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut                      | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)  | Dokumentasi Kegiatan   | Tantangan/Hambatan   |
|----|--|--|---|--|--|
| 1  | Penambahan kursi tunggu dan penataan ruang | Sudah  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya penambahan kursi tunggu baik untuk tamu Dinas maupun untuk pemohon pelayanan</li> <li>2. Dilaksanakan penataan ruang tunggu di luar dan di ruang pelayanan</li> <li>3. Penambahan tempat bermain anak</li> </ol> |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada hari tertentu terutama setelah libur panjang dan libur akhir pekan, terdapat banyak sekali pemohon layanan, sehingga kursi tunggu yang tersedia masih belum mencukupi</li> <li>2. Pemohon datang serentak yaitu pada jam siang, karena setelah menyelesaikan pemenuhan persyaratan di Institusi lain</li> </ol> |

|   |   |       |   |  |  |
|---|---|-------|---|--|--|
|   |   |       |   |   |  |
| 2 | Penambahan Loker Pelayanan  | Sudah | Disediakan 3 loket pelayanan dengan 1 loket untuk layanan prioritas   |   | Pada hari dan jam tertentu terdapat penumpukan pemohon layanan |
| 3 | Meningkatkan kebersihan di lingkungan Dinas                             | Sudah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kebersihan di lingkungan Dinas dan di ruang pelayanan</li> <li>2. Menyediakan tempat sampah di beberapa tempat</li> </ol>                          |  |  |
| 4 | Melakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga kebersihan dari Pihak ketiga | Sudah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan kerja sama dengan pihak ketiga penyedia jasa kebersihan</li> <li>2. Menambah jumlah tenaga kebersihan</li> <li>3. Memberikan arahan kepada</li> </ol> |  |  |

|   |  |       |  |  |  |
|---|--|-------|--|--|--|
|   |  |       | petugas kebersihan untuk tanggap terhadap keadaan di ruang pelayanan dan sekitarnya serta segera membersihkan apabila ada tumpahan/kotoran   |  |  |
| 5 | Sosialisasi melalui media sosial dan banner di ruang pelayanan | Sudah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasang banner alur pelayanan dan prosedur pelayanan</li> <li>2. Memberikan tugas tambahan kepada security untuk membantu menjelaskan alur pelayanan dan prosedur pelayanan kepada pemohon layanan</li> </ol> |   |  |

NILAI SKM DINAS KESEHATAN KAB. KEDIRI TAHUN 2021 S/D  
2023



Gambar 2. Tren Tingkat Kepuasan Penerima Layanan Dinas Kesehatan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa selama tiga tahun terakhir nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri mengalami peningkatan.

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 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  | Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara rutin/bulanan | Membentuk tim monev   | Minggu I tiap bulan       | Bidang Pelayanan | Bagian Organisasi                     |
| 2  | Pemeliharaan dan peningkatan kebersihan secara rutin      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Monev rutin terhadap petugas kebersihan</li><li>2. Sosialisasi kepada semua karyawan bahwa kebersihan merupakan tanggung jawab bersama dan juga individu</li></ol> | Desember 2023             | Sekretariat      | Pihak ketiga penyedia jasa kebersihan |

Kediri, Desember 2023  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Kediri

  
dr. Ahmad Khotib

NIP 197003242002121003