



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 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 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.

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
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

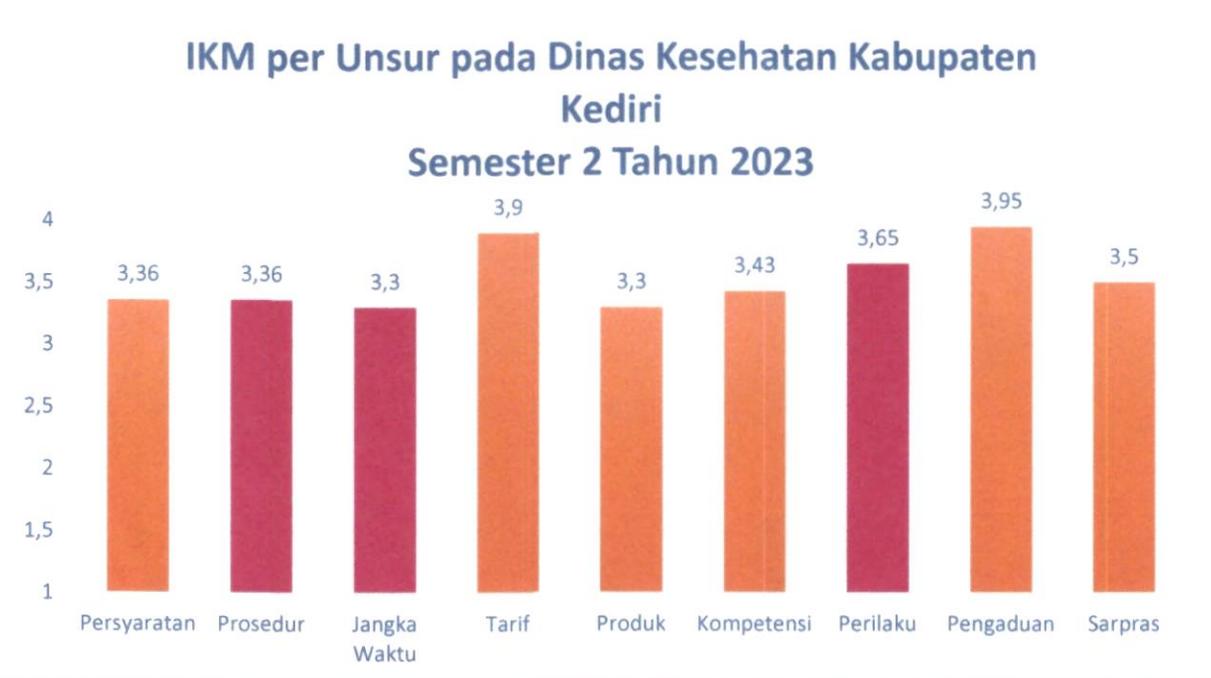
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	19	28%
		PEREMPUAN	47	72%
			100	100%
2	UMUR (TAHUN)	19-30	19	29%
		31-42	23	35%
		43-54	24	36%
			100	100%

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
IKM per unsur		3,36	3,36	3,3	3,9	3,3	3,43	3,65	3,95	3,59
Kategori		B	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Layanan	Unit	87,67 (B atau 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. 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	Waktu Penyelesaian Pelayanan	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	Produk Pelayanan	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

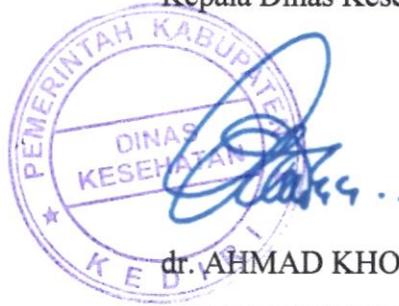
KESIMPULAN

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 : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <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"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<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"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<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 dan baik peryagi dinas kesehatan. Istisangat 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 1.2.Penambahan Locket Pelayanan 1.3.Penambahan area bermain anak			√	√	Sekretariat
2	Kebersihan	2.1.Meningkatkan kebersihan di lingkungan Dinas 2.2.Melakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga kebersihan dari Pihak ketiga	√	√	√	√	Sekeratariat
3	Persyaratan yang harus dipenuhi	Sosialisasi melalui media sosial dan banner di ruang pelayanan				√	Sekretariat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

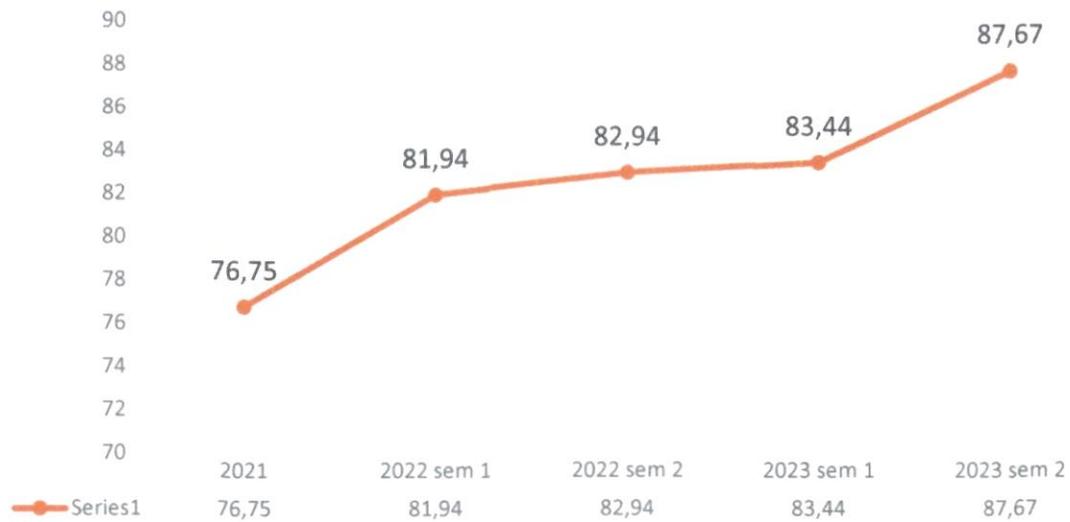
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

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"> 1. Adanya penambahan kursi tunggu baik untuk tamu Dinas maupun untuk pemohon pelayanan 2. Dilaksanakan penataan ruang tunggu di luar dan di ruang pelayanan 3. Penambahan tempat bermain anak 		<ol style="list-style-type: none"> 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 2. Pemohon datang serentak yaitu pada jam siang, karena setelah menyelesaikan pemenuhan persyaratan di Institusi lain

					
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"> 1. Meningkatkan kebersihan di lingkungan Dinas dan di ruang pelayanan 2. Menyediakan tempat sampah di beberapa tempat 		
4	Melakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga kebersihan dari Pihak ketiga	Sudah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan kerja sama dengan pihak ketiga penyedia jasa kebersihan 2. Menambah jumlah tenaga kebersihan 3. Memberikan arahan kepada 		

			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"> 1. Memasang banner alur pelayanan dan prosedur pelayanan 2. Memberikan tugas tambahan kepada security untuk membantu menjelaskan alur pelayanan dan prosedur pelayanan kepada pemohon layanan 	 	

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">1. Monev rutin terhadap petugas kebersihan2. Sosialisasi kepada semua karyawan bahwa kebersihan merupakan tanggung jawab bersama dan juga individu	Desember 2023	Sekretariat	Pihak ketiga penyedia jasa kebersihan

Kediri, Desember 2023
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kediri


dr. Ahmad Khotib

NIP 197003242002121003