



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2 TAHUN 2024

**DINAS KESEHATAN  
PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI  
TAHUN 2024**

Jl. Pamenang No. 1-C Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri 64182  
Telepon : 0354 683756  
Hotline : 081217191800  
Pos-el : [dinkes@kedirikab.go.id](mailto:dinkes@kedirikab.go.id)

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 2 TAHUN 2024**

**DINAS KESEHATAN**  
**PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	i
DAFTAR ISI.....	ii
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 .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	8
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
BAB IV.....	13
ANALISIS HASIL SKM .....	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	15
4.3 Tren Nilai SKM .....	16
BAB V.....	18
KESIMPULAN .....	18
LAMPIRAN .....	19
1. Kuesioner.....	19
2. Hasil Olah Data SKM .....	19
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	27

# 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 Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Nomor: TU/735/418.25/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor: 188/395/418.25/2022 tentang Kelompok Kerja Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri. Sedangkan pelaksana survei adalah petugas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri sebagaimana Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri Nomor: TU/1749/418.25/2023 tentang Petugas Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri. (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan e survei melalui Sukma-e Jatim. Sukma-e Jatim merupakan system untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Responden dapat mengakses link survei melalui scan barcode yang sudah ditempel di meja pelayanan atau melalui ***link<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2436>*** . Petugas layanan akan mengarahkan responden untuk mengisi kuisoner setelah mendapatkan pelayanan dengan cara melakukan scan barcode dan mengisi/menjawab pertanyaan yang ada di aplikasi. 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 Dinas Kesehatan pada waktu jam pelayanan. 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 petugas unit pelayanan yang bersangkutan.



## 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	3

## 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 dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dalam kurun waktu satu semester adalah sekitar 350 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 186 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

Responden merupakan penerima layanan yang pernah menerima layanan secara langsung dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri yang terdiri dari:

- a. Tenaga medis dan tenaga kesehatan yang memerlukan layanan pengurusan Surat Izin Praktek (SIP)
- b. Masyarakat yang membutuhkan layanan pengurusan Surat Izin Penyehat Tradisional
- c. Masyarakat yang membutuhkan rekomendasi pendirian usaha di sector kesehatan seperti klinik dan rumah sakit
- d. Masyarakat yang membutuhkan layanan untuk aktivasi jaminan kesehatan melalui PBID (Penerima Bantuan luran daerah).

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pada semester 2 tahun 2024 sebanyak 187 responden, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Juli = 3 responden
- b. Agustus = 97 responden
- c. September = 21 responden
- d. Oktober = 0 responden
- e. Nopember = 0 responden
- f. Desember = 66 responden

Tabel 3.1. Jumlah Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Periode Bulan Juli s/d Desember Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	51	27,3 %
		PEREMPUAN	136	72,7 %
2	UMUR (TAHUN)	< 17 tahun	0	0
		17 -30 tahun	65	34,8 %
		31 – 50 tahun	89	47,6 %
		>50 tahun	33	17,6 %

### 3.2 Indeks Per Unsur Layanan

Nilai kepuasan diukur dengan menggunakan skala penilaian 1–4, dimana nilai 1 adalah skor kepuasan yang paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan yang paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima. Selanjutnya dengan menggunakan konversi ke dalam skala 100 dan klasifikasi mutu pelayanan ditentukan sebagaimana tabel berikut:

Table 3.2 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui Sukma e Jatim maka diperoleh data kualitas layanan Dinas Kesehatan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.3 Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur	Indeks	Mutu
1	Persyaratan	3.32	B
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.29	B
3	Waktu penyelesaian	3.21	B
4	Biaya/tarif	3.76	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.27	B
6	Kompetensi pelaksana	3.32	B
7	Perilaku pelaksana	3.41	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.80	A
9	Sarana dan prasarana	3.25	B
	IKM Unit Layanan	3.36	B
		84.22	B

### NILAI IKM PER UNSUR DINAS KESEHATAN KAB. KEDIRI SEMESTER 2 TAHUN 2024



Gambar 3.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

Pada pelaksanaan SKM di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, unsur yang dilakukan penilaian adalah 9 unsur, meliputi unsur syarat, prosedur, waktu layanan, biaya/tarif, spesifikasi jenis layanan, kompetensi petugas, sikap petugas, penanganan aduan, dan sarana prasana. Unsur yang pertama yaitu unsur persyaratan. Pengukuran unsur syarat dilakukan menggunakan indikator yaitu tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. Sebanyak 65,2% responden menyatakan persyaratan sudah sesuai dengan jenis pelayanan dan sebanyak 33,8% responden menyatakan sangat jelas. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur persyaratan yaitu 3,32 atau setara dengan mutu B (Baik).

Unsur kedua yang dilihat yaitu unsur system, mekanisme dan prosedur. Pengukuran unsur system, mekanisme dan prosedur dilakukan menggunakan indikator tingkat kemudahan prosedur pelayanan. Sebanyak 63,6% responden menyatakan bahwa mudah dalam memahami prosedur pelayanan dan sebanyak 33,1% menyatakan sangat mudah. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur prosedur yaitu 3,29 atau setara dengan mutu B (Baik).

Unsur ketiga yang dilihat yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan. Pengukuran unsur waktu penyelesaian pelayanan dilakukan menggunakan indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 64,2% responden

menyatakan bahwa penyelesaian pelayanan di Dinas Kesehatan adalah cepat dan sebanyak 29,4% menyatakan sangat cepat. Indeks yang diperoleh yaitu 3,21 atau setara dengan mutu B (Baik).

Unsur keempat yang dilihat yaitu unsur biaya/tarif. Pengukuran unsur biaya/tarif dilakukan dengan menggunakan indikator tingkat kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Sebanyak 19,8% responden menyatakan murah dan sebanyak 78,1% menyatakan gratis. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur biaya/tarif yaitu 3,76 atau setara dengan mutu A (Sangat Baik).

Unsur kelima yang dilihat yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Pengukuran unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dilakukan dengan menggunakan indikator tingkat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Sebanyak 70,1% responden menyatakan bahwa produk pelayanan sudah sesuai antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan sebanyak 28,9% responden menyatakan sangat sesuai. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 3,27 atau setara dengan mutu B (Baik).

Unsur keenam yang dilihat yaitu unsur kompetensi pelaksana/petugas. Pengukuran unsur kompetensi pelaksana/petugas pelayanan diukur dengan menggunakan indikator kecekatan/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 63,1% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah kompeten dan sebanyak 34,7% responden menyatakan bahwa petugas sangat kompeten. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur kompetensi pelaksana/petugas yaitu 3,32 atau setara dengan mutu B (Baik).

Unsur ketujuh yang dilihat yaitu unsur perilaku petugas. Pengukuran unsur perilaku petugas diukur dengan menggunakan indikator tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 54% responden menyatakan bahwa petugas pelayanan sudah bersikap sopan/ramah dan sebanyak 43,3% menyatakan sangat sopan/ramah. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur perilaku petugas yaitu 3,41 atau setara dengan mutu B (Baik).

Unsur kedelapan yang dilihat yaitu unsur penanganan aduan, saran dan masukan. Pengukuran unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diukur dengan menggunakan indikator ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan, saran dan masukan. Sebanyak 16,6% responden menyatakan sarana penanganan

pengaduan penggunaan layanan berfungsi tetapi kurang maksimal dan 81,8% responden menyatakan sarana penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 3,8% atau setara dengan mutu A (Sangat Baik).

Unsur yang terakhir yang dilihat yaitu unsur kesembilan adalah unsur sarana dan prasarana. Pengukuran unsur sarana dan prasarana dilakukan dengan menggunakan indikator tentang kualitas sarana dan prasarana di unit pelayanan. Sebanyak 58,8% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana di unit pelayanan sudah baik dan sebanyak 33,1% responden menyatakan sarana dan prasarana di unit layanan Dinas Kesehatan sudah sangat baik. Indeks nilai yang diperoleh yaitu sebesar 3,25 atau setara dengan mutu B (Baik).

Selanjutnya indeks per unsur diolah dan dikompilasi untuk mendapatkan indeks unit pelayanan Dinas Kesehatan. Hasil dari kompilasi dan pengolahan data menunjukkan bahwa indeks unit layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri yaitu 3,36 atau setara dengan 84,22 dan termasuk dalam kategori mutu B (Baik). Kesembilan unsur yang dinilai berada pada mutu baik dan sangat baik. Terdapat 7 unsur yang mendapatkan mutu baik dan 2 unsur dengan mutu sangat baik. Dua unsur dengan nilai sangat baik yaitu biaya/tarif dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa indeks unit layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri yaitu 3,36 atau setara dengan 84,22 dan termasuk dalam kategori mutu B (Baik). Semua unsur yang dinilai termasuk dalam rentang mutu baik dan sangat baik. Terdapat 7 unsur yang mendapatkan mutu baik dan 2 unsur dengan mutu sangat baik. Dua unsur dengan mutu sangat baik yaitu biaya/tarif dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Meskipun semua unsur termasuk dalam kategori mutu baik dan sangat baik tetapi masih terdapat 3 unsur dengan nilai terendah yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu:

1. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai yang diperoleh termasuk nilai terendah yaitu 3,21. Nilai ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan semester sebelumnya yaitu sebesar 3,20.

2. 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). Nilai perolehan termasuk terendah kedua yaitu sebesar 3,25. Nilai ini mengalami penurunan disbanding semester sebelumnya yang bernilai 3,30.

3. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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 terendah ketiga yaitu sebesar 3,27. Sedikit ada penurunan nilai disbanding dengan semester sebelumnya yaitu sebesar 3,28.



Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,8 dari unsur layanan dan unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,76.

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 :

- Perlu adanya pendampingan secara inten dalam tata cara proses produksi, supaya tetap sehat dan higienis
- Adakan pertemuan secara daring, membahas permasalahan atau pelatihan unkm tenaga kesehatan
- Kalau memungkinkan validasi pengajuan sia by oss dilakukan setiap hari
- Adakan pertemuan darung membahas permasalahan atau prlatihan dengan tenaga kesehatan terpadu
- Pemantauan pada umkm di proses produksi sangat kurang, mohon dilakukan pelaporan setiap 6 bulan proses produksi sehingga keamanan pangan produk umkm tetap terjaga

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.
- Adanya perubahan regulasi terkait perizinan tenaga kesehatan, yang berpengaruh terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan tenaga kesehatan

## 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 4.1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu pada 2025				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) 1.2. Mengevaluasi SOP yang sudah ada terutama terkait alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan	√	√			Bidang Pelayanan dan SDK
2	Produk Pelayanan	2.1. Proaktif mengidentifikasi perkembangan produk pelayanan 2.2. Pembaruan Produk mengacu pada regulasi yang sudah terbaru 2.3. Mensosialisasikan melalui media sosial tentang produk, spesifikasi dan jenis pelayanan yang ada	√ √ √	√ √ √			Bidang Pelayanan dan SDK

3	Prosedur Pelayanan	3.1.Mensosialisasikan persyaratan pelayanan melalui media sosial 3.2.Memasang banner informasi persyaratan pelayanan di ruang pelayanan	√ √	√ √		Bidang Kesmas
4	Persyaratan Pelayanan	4.1.Mengevaluasi tata cara pelayanan yang sudah dibakukan dalam Standar Pelayanan termasuk pengaduan. 4.2.Meningkatkan koordinasi antar pemberi pelayanan dalam merespon pengaduan 4.3.Memberikan sosialisasi atau peningkatan kapasitas kepada petugas pemberi pelayanan terkait informasi layanan.	√ √ √	√		Bidang pelayanan dan SDK Semua Bidang Sekretariat
5	Sarana dan Prasarana	5.1.Melakukan pengecekan secara berkala terhadap sarana dan prasarana pada ruang pelayanan 5.2.Melakukan penggantian/perbaikan pada sarana yang sudah tidak memenuhi standar	√ √			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 :



Gambar 4.2. Tren Nilai IKM pada 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. Pada semester 1 tahun 2024 mengalami penurunan meskipun masih berada pada kategori B (Baik) akan tetapi pada semester 2 mengalami lagi peningkatan sebesar 0,61 poin sehingga naik dari 83,61 menjadi 84,22.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri), secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,61 pada semester 1 dan 84,22 pada semester 2. Nilai ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, akan tetapi pada semester 2 meningkat lagi bila dibandingkan dengan semester pertama. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan public yang baik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan unsur biaya/tarif.

Kediri, Desember 2024

Kepala Dinas Kesehatan

Kabupaten Kediri



dr. AHMAD KHOTIB, M.Kes

NIP 197003242002121003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

SCAN QR CODE UNTUK MEMULAI SURVEI  
Dinas Kesehatan  
KABUPATEN KEDIRI



<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2436>

### 2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP    NILAI UNSUR PELAYANAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	1	1	4	1	1	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	3	3	3	4	4

9	4	3	4	4	4	3	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	4	4	3
12	4	3	3	4	3	3	3	4	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	2	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	3	4	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	4	3
27	3	3	2	3	3	3	3	2	2
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	4	4	4	3	4	4	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	2
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4

41	3	4	4	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	1	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	4	4	4	3	4	4	4	3
50	4	3	3	3	2	3	4	4	3
51	4	3	4	3	3	3	3	4	3
52	3	4	3	4	3	3	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	4	3
54	1	3	3	4	4	3	4	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	2	1	4	3	2	2	3	3
59	3	2	1	2	3	3	2	3	2
60	3	2	1	2	3	3	2	3	2
61	4	3	3	4	3	3	3	4	3
62	4	4	4	4	3	4	4	3	3
63	3	4	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3
67	4	3	3	4	3	3	4	4	3
68	3	4	4	4	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3



73	3	3	3	4	3	3	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2
75	3	3	3	4	3	3	4	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	2	3
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	4	4	3	4	4
83	4	3	3	3	3	3	3	4	3
84	3	3	2	4	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	3	1	2	4	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	3	4	3	4	3	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	3	4	3	4	4	4	3
94	3	3	3	4	3	3	4	4	3
95	4	3	3	4	3	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	4	3	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3

105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	4	4	3
109	3	3	3	4	3	3	3	4	3
110	3	4	4	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	4	4	3	3	3	4	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	3	3	4	4	3	3	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	3	4	3	3	3	4	4
120	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	4	3	4	3	3	3	4	3
128	4	4	3	4	3	3	3	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	4	3	4	3
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	3	4	4	3	4	4	4
136	3	4	3	4	3	4	3	4	4

137	3	3	2	4	3	3	3	4	2
138	4	4	3	4	3	3	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3
143	3	3	3	4	3	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	3	2	2	2	3	2	2	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3
148	3	3	2	4	3	3	4	4	4
149	4	3	3	3	3	3	3	4	3
150	4	4	3	4	4	4	4	4	3
151	4	3	4	4	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	4	3	3	4	4	3
154	3	3	3	3	3	4	4	4	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	3	3	3	3	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	4	4	3
158	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	4	2
161	3	3	3	4	4	3	4	4	3
162	3	3	3	4	3	3	3	4	3
163	3	3	3	4	4	3	3	4	3
164	3	3	4	4	3	3	3	3	3
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	4	2
167	4	4	3	4	4	4	4	4	3
168	4	4	3	4	3	4	4	4	4

169	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
170	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
171	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
172	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
175	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
176	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
177	3	4	3	4	3	4	4	4	2	
178	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
180	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
185	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
Nilai/Unsur	621	615	600	703	612	620	637	711	608	
NRR/Unsur	3.32	3.29	3.21	3.76	3.27	3.32	3.41	3.8	3.25	
NRR Tertimbang/Unsur			0.37	0.36	0.35	0.41	0.36	0.36	0.37	0.42
			0.36							
JML NRR IKM TERTIMBANG				3.37						
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25				84.22						

NO	SARAN/MASUKAN/KESAN	TANGGAL
1	Tidak ada saran....semuanya Baik.Bagus dan sangat memuaskan pelayanannya	03 Januari 2024
2	sudah bagus, pelayanan cepat, ramah, ruangan nyaman, petugas edukatif sopan	15 Februari 2024
3	Semoga tetep bisa melayani dengan baik dan ramah	21 Maret 2024
4	Sebaiknya untuk pengurusan sip di tinjau dulu peraturan dari kemenkes yang sedang berlaku.. Jangan langsung mengatakan tidak sesuai dengan ABC. Jadi pengurusan sip tidak berbelit2..	27 Maret 2024
5	Pelayanan sangat baik	29 Maret 2024
6	Semoga kedepannya jauh lebih baik lagi,dan sukses selalu.	29 Maret 2024
7	Untuk kantor ibi kabupaten Kediri tidak ada kotak kritik dan saran sehingga tidak bisa memberikan saran ataupun kritikan ttg pelayanan	29 Maret 2024
8	Sudah bagus, tingkatkan pelayanan agar lebih bagus lagi	25 April 2024
9	Perlu adanya Pendampingan secara inten dalam tata cara proses produksi, supaya tetap sehat dan higienis	21 Agustus 2024
10	Pelayanan yg istimewa, semoga ke depan nya lebih baik lagi	22 Agustus 2024
11	Pelayanan yg istimewa, semoga ke depan nya lebih baik lagi	22 Agustus 2024
12	Tingkatkan pelayanan secara optimal	22 Agustus 2024
13	Adakan Pertemuan secara Daring, membahas Permasalahan atau Pelatihan unkl Tenaga Kesehatan	22 Agustus 2024
14	Kalau memungkinkan validasi pengajuan SIA by OSS dilakukan setiap hari	22 Agustus 2024
15	Adakan Pertemuan Darung membahas Permasalahan atau Prlatihan dengan Tenaga Kesehatan terpadu	22 Agustus 2024
16	Semoga lebih baik lagi	22 Agustus 2024
17	Memberikan pelayanan yang baik kepada customer dan membantu kelancaran proses usaha mikro	27 Agustus 2024
18	Pelayanan baik semoga tambah sukses	27 Agustus 2024
19	Pelayanan baik semoga tambah sukses	27 Agustus 2024
20	Layanan yg diberikan sudah memuaskan	27 Agustus 2024
21	Di pertahankan kinerjanya semoga kedepannya lebih baik	28 Agustus 2024
22	Terima kasih untuk dinkes. Saya pribadi sangat puas atas pelayanan yg di berikan.	05 September 2024
23	Terima kasih dinkes. Saya sangat puas atas pelayanannya	05 September 2024
24	Pelayanannya baik petugasnya ramah	06 September 2024
25	Waktu pelatihan pakai baju yg kompak	07 September 2024
26	Tetap pertahankan	23 September 2024
27	baik	18 Desember 2024
28	Pertahankan terus pelayanan yang baik kepada masyarakat	18 Desember 2024
29	Dipertahankan	18 Desember 2024

30	Pemantauan pada UMKM di Proses Produksi sangat kurang, mohon dilakukan pelaporan setiap 6 bulan proses produksi sehingga Keamanan Pangan Produk UMKM tetap terjaga melalui	18 Desember 2024
31	selalu tingkatkan pelayanan menjadi the best	18 Desember 2024
32	Bekerja sepenuh hati, berkah, barokah, Aamiin...	18 Desember 2024
33	Terus tingkatkan kualitas dalam pelayanan	18 Desember 2024
34	Sudah baik	18 Desember 2024
35	Baik dan bermanfaat	18 Desember 2024
36	Tetap pertahankan prestasi dan tingkatkan pelayanan	19 Desember 2024
37	Pertahankan	22 Desember 2024

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



Gambar: Barcode Survey Kepuasan Masyarakat yang Ditempel di meja Pelayanan



Gambar: Pelanggan sedang melakukan scan barcode



Gambar: Petugas memberikan penjelasan tentang Survey Kepuasan Masyarakat



Gambar: Evaluasi pelaksanaan pelayanan kepada petugas pelayanan