LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2025



DINAS KESEHATAN PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2025

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2025

DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL 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 7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 7
3.1 Jumlah Responden SKM 7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 13
BAB IV 15
ANALISIS HASIL SKM 15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 15
4.2 Rencana Tindak Lanjut 17
4.3 Tren Nilai SKM 18
BAB V 20
KESIMPULAN 20
LAMPIRAN
1. Kuesioner
2. Hasil Olah Data SKM
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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 Timut, 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.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan e survei melalui link survei yang dibagikan kepada responden. Surei Kepuasan Masyarakat (SKM) meruapakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Responden dapat mengakses link survei melalui scan barcode yang sudah ditempel di meja pelayanan atau melalui link: https://bit.ly/surveipelayananpublik_dinkeskabkediri. 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 11 pertanyaan yang merujuk kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri yaitu :

1. **Prosedur Pelayanan** :

   Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2. **Persyaratan** :

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. **Waktu Penyelesaian** :

   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Hasil Pelayanan** :

   Hasil Pelayanan adalah suatu produk yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. **Disiplin Petugas** :

   Disiplin Petugas adalah tingkat kepatuhan petugas pemberi pelayanan terhadap standar yang sudah ditatapkan.

6. **Kompetensi Petugas** :

   Kompetensi petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku Petugas** :

   Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Kesesuaian antara Pelayanan dengan Standar Pelayanan:**

   Kesesuaian antara pelayananan dengan Standar Pelayananan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan petugas terhadap standar pelayanan yang sudah tersedia.

9. **Kenyamanan:**

   Kenyamanan adalah suasana lingkungan di Dinas Kesehatan yang membuat pelanggan merasa aman dan tidak terganggu.

10. **Kebersihan:**

    Kebersihan adalah suatu keadaan di ruang pelayanan yang bersih, dan tertata rapi.

11. **Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan** :

    Kemudahan menyampaikan pengaduan adalah akses yang mudah dalam menyampaiakan keluhan, pengaduan dari pelanggan.

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	Desember 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari -Juni 2025	132
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	10

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 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dalam kurun waktu satu semester adalah sekitar 260 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 156 orang.

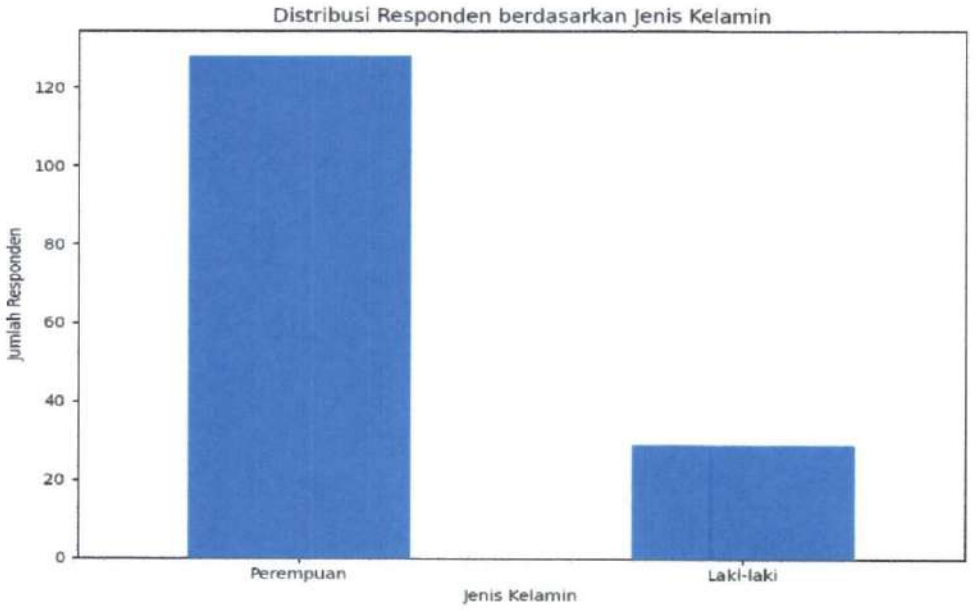
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
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

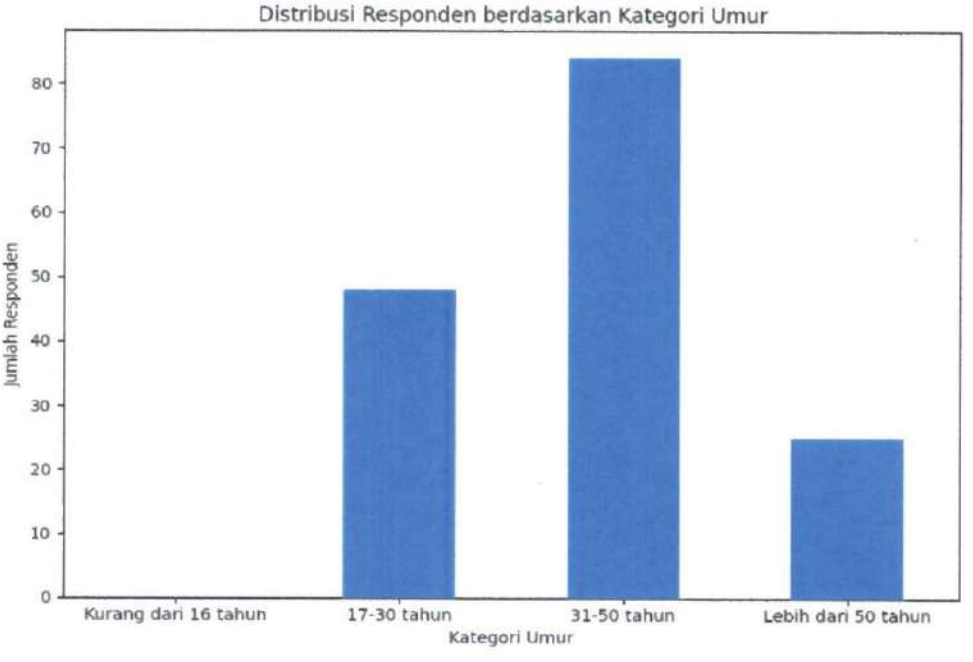
Responden berjumlah 157 orang yang merupakan pemohon yang pernah menerima layanan secara langsung dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, dengan jenis layanan antara lain:

1. Sistem terintegrasi *Online Single Submission* (OSS)
    1) Pelayanan Sertifikasi Standar Klinik Pratama;
    2) Pelayanan Sertifikasi Standar Klinik Utama;
    3) Pelayanan Sertifikasi Standar Rumah Sakit;
    4) Pelayanan Pertimbangan Teknis Izin Panti Sehat Berkelompok;
    5) Pelayanan Pertimbangan Teknis Izin Griya Sehat;
    6) Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT);
    7) Pelayanan Data Teknis/Sertifikat Standar Apotek;
    8) Pelayanan Data Teknis/Sertifikat Standar Toko Obat;
    9) Layanan Rekomendasi Surat Keterangan Laik Hygiene Sanitasi (SLHS); dan
    10) Layanan Rekomendasi Surat Keterangan Laik Sehat (SLS).
2. Sistem manual (Non OSS)
    1) Pelayanan Surat Keterangan Kesesuaian Peruntukan Lokasi dan Lahan serta Pertimbangan Kebutuhan Rumah Sakit;
    2) Pelayanan Surat Keterangan Pertimbangan Persetujuan Pendirian Klinik Pratama;
    3) Pelayanan Surat Keterangan Pertimbangan Persetujuan Pendirian Klinik Utama;
    4) Pelayanan Pengaktifan Kepesertaan PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) Pemerintah Daerah;
    5) Pelayanan Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT);
    6) Layanan Surat Izin Praktek Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan.



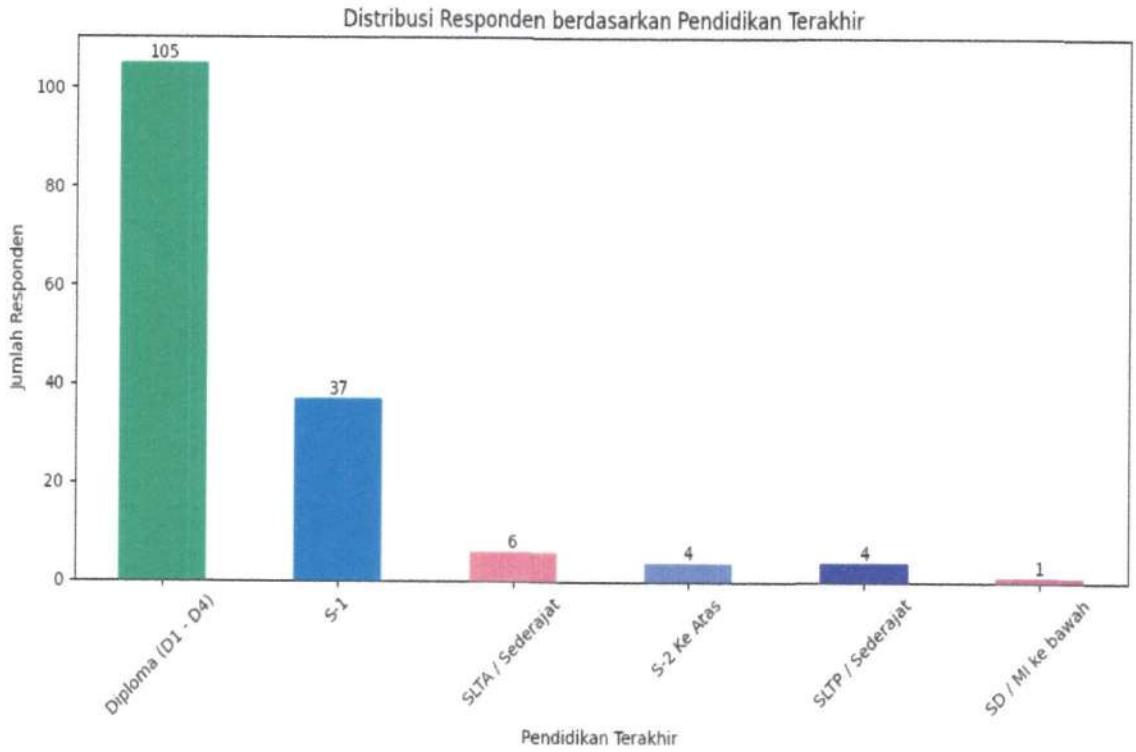
Grafik 3.1. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Grafik 3.1. Sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 128 orang (81,5%) sedangkan responden laki laki sebanyak 29 orang (18,5%). Sedangkan berdasarkan Grafik 3.2. Sebagian besar responden berusia antara 31-50 tahun, kemudian diikuti usia 17-30 tahun, dan paling sedikit usia lebih dari 50 tahun serta tidak ada responden yang memiliki usia kurang dari 17 tahun.



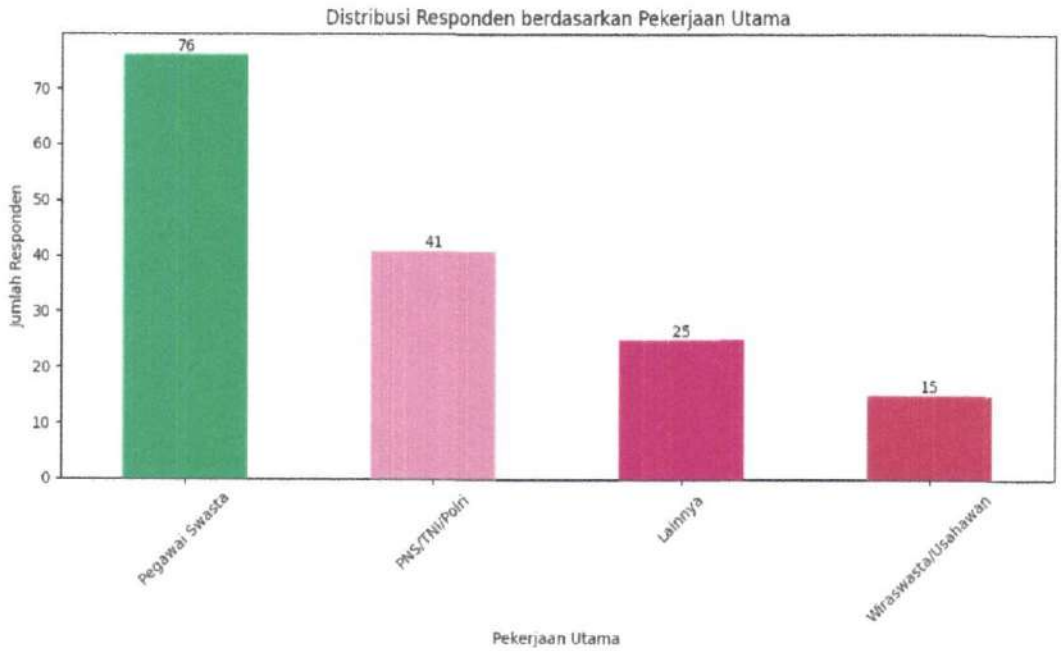
Grafik 3.2. Distribusi Responden berdasarkan Kategori Umur

Tingkat Pendidikan responden dapat dilihat pada Grafik 3.3. Responden paling banyak memiliki Tingkat Pendidikan Diploma yaitu sebanyak 105 orang (66,8%) dan responden dengan Tingkat Pendidikan S1 sebanyak 37 orang (23,6%) dan sisanya adalah responden dengan Tingkat Pendidikan setingkat SLTA, SLTP, SD dan S-2 ke atas.



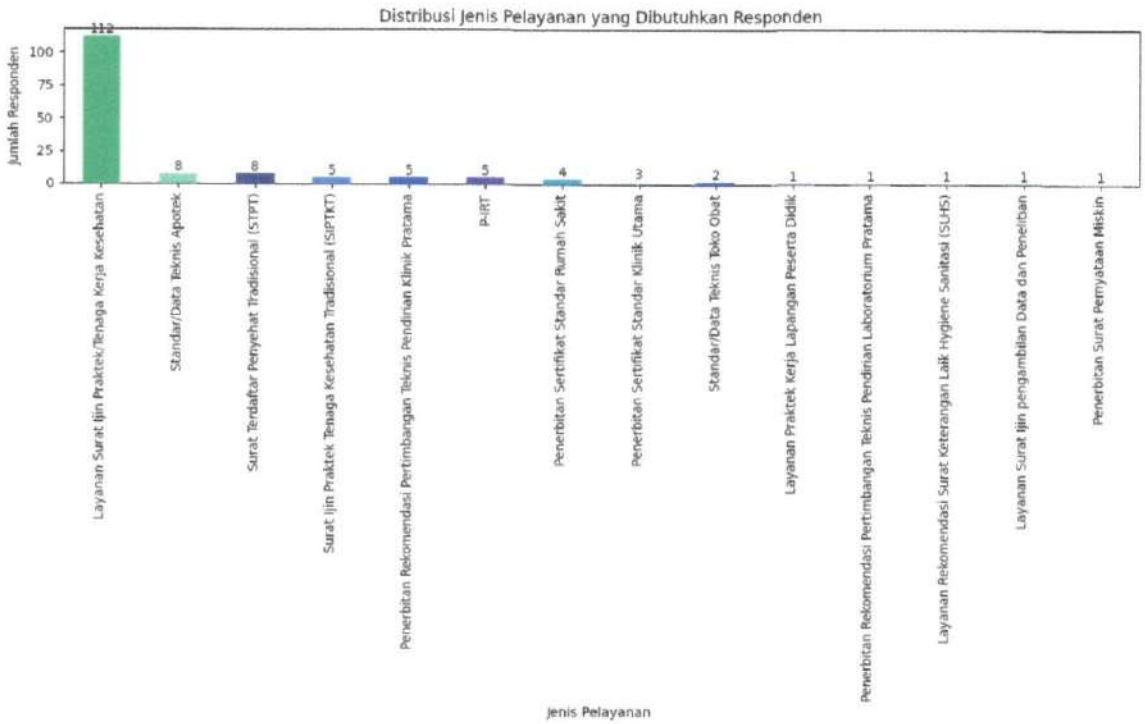
Grafik 3.3. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada Grafik 3.4. Sebagian besar responden memiliki pekerjaan utama sebagai pegawai swasta yaitu 76 orang (48,4%), sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 41 orang (26,1%), sebagai wiraswasta/usahawan sebanyak 15 orang (9,5%0 dan lainnya sebanyak 25 orang (15,9%)



Grafik 3.4. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan Utama

Sebagian besar layanan yang diperlukan oleh responden adalah Layanan Surat Ijin Praktek/Tenaga Kerja Kesehatan yaiotu sebanyak 112 orang (71,3%). Jenis pelayanan yang diperlukan oleh responden dapat dilihat pada Grafik 3.5.



Grafik 3.5. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Pelayanan yang Dibutuhkan

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 sevaimana tabel berikut:

Table 3.1 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, diperoleh data kualitas layanan Dinas Kesehatan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

No	Unsur	Indeks	Mutu
1	Prosedur Pelayanan	3,36	B
2	Persyaratan yang Harus Dipenuhi	3,27	B
3	Waktu Pelayanan	3,26	B
4	Hasil Pelayanan	3,31	B
5	Disiplin Petugas	3,29	B
6	Kemampuan Petugas	3,34	B
7	Perilaku Petugas	3,45	B
8	Kesesuaian antara Pelayanan dengan Standar Pelayanan	3,34	B
9	Kenyamanan	3,52	B
10	Kebersihan	3,58	A
11	Kemudahan menyampaikan pengaduan/saran/masukan	3,42	B
	IKM Unit Layanan	3,38	B



Grafik 3.6. Nilai SKM Per Unsur

Pada pelaksanaan SKM di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, unsur yang dilakukan penilaian adalah 11 unsur, meliputi unsur Prosedur Pelayanan, Persyaratan yang Harus Dipenuhi, Waktu Pelayanan, Hasil Pelayanan, Disiplin Petugas, Kemampuan Petugas, Perilaku Petugas, Kesesuaian antara Pelayanan dengan Standar Pelayanan, Kenyamanan, Kebersihan, dan Kemudahan menyampaikan pengaduan/saran/masukan.

Berdasarkan 11 unsur yang dinilai, unsur kebersihan di ruang pelayanan Dinas Kesehatan mendapatkan nilai yang paling tinggi diikuti dengan unsur kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan unsur yang mendapat nilai paling rendah yaitu waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan, dan disiplin petugas. Secara keseluruhan dari 11 unsur penilaian mendapatkan nilai B yang berarti nilai pelayanan baik dan kinerja juga baik.

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 3,38 atau setara dengan 84,44 dan termasuk dalam kategori mutu B (Baik). Sebelas unsur yang dinilai, semua termasuk dalam rentang mutu baik dan sangat baik. Meskipun semua unsur termasuk dalam kategori mutu baik dan sangat baik, tetapi masih terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu: waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan di Dinas Kesehatan dan disiplin petugas.

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai rendah apabila dibandingkan dengan unsur lain yaitu 3,26 dikarenakan masih diperlukannya waktu untuk koordinasi dengan pimpinan atau dengan satker/institusi terkait sebelum dipastikan pelayanan tuntas.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unsur persyaratan dalam survei ini mendapat nilai 3,27. Apabila melihat sebagaian besar responden adalah yang mengurus Surat Izin Praktek/Tenaga Kesehatan maka hal ini berkaitan dengan persyaratan untuk penerbitan Surat izin Praktek Tenaga Medis/tenaga Kesehatan yang mana persyaratannya tergantung dari pemohon dalam ketersediaan Surat Tanda Registrasi sebagai tenaga medis/tenaga kesehatan dan pemenuhan SKP (Satuan Kredit Profesi).

Disiplin Petugas adalah tingkat kepatuhan petugas pemberi pelayanan terhadap standar yang sudah ditatapkan. Disiplin petugas mendapatkan nilai IKM 3,29 dan termasuk 3 unsur terendah. Hal ini perlu mendapat perhatian dan akan dilakukan pembinaan kepada petugas pelayanan.

Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kebersihan ruang pelayanan Dinas Kesehatan dan kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan serta perilaku petugas. Unsur kebersihan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,58 dan unsur kenyamanan mendapatkan nilai 3,52 sedangkan perilaku petgas

mendapat nilai 3,45. Hal ini sangat diapresiasi karena dengan adanya penambahan sofa dan pendingin udara sehingga ruangan pelayanan menjadi segar dan tidak sampai berjubel. Disamping itu adanya ruang tunggu di depan ruang pelayanan juga memberikan manfaat bagi pengunjung untuk istirahat sambil menunggu pelayanan. Beberapa respon bagus dari pelanggan dapat dilihat dari beberapa komentar berikut:

- Pelayanan bagus
- Dari awal sampai akhir mudah sekali, asalkan semua persyaratan sudah lengkap, ke dinkes mengumpulkan berkas-berkas, sudah selesai.
- Pelayanan sangat baik, cepat dan memuaskan
- Sudah bagus dan memuaskan
- Untuk setiap pelayanan cukup dengan menunjukkan KTP
- Keseluruhan pelayanan cukup bagus
- Pertahankan yg sudah baik dan terus tingkatkan pelayanan menuju excellent service
- Mohon di pertahankan tim/pegawai yang sangat mendampingi dalam mengurus perizinan bagi tenaga kesehatan
- Sangat memuaskan sekali cepat tanggap, mohon untuk dipertahankan
- Pelayanannya sangat baik dan memuaskan
- Pelayanan Dinkes sudah ruarrr biasa
- Pelayanan sudah sesuwai dengan harapan saya
- Sudah bagus semuanya..tinggal di pertahankan saja
- Pelayanan di dinkes sudah sangat baik cepat dan disiplin orang nya juga ramah" semoga selalu sukses dalam mengemban tugas
- Pelayanan sangat memuaskan, semoga bisa dipertahankan atau lebih di tingkatkan lagi

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 :

- Area Parkir Motor diperluas lagi dan diberi penutup supaya tidak kepanasan
- Untuk waktu pengambilan pernah tidak di informasikan (mungkin lupa karena saking banyaknya yang mengurus), jadi bolak balik

- Tempat parkir sepeda motor panas dan cukup kecil terkadang gk kebagian tempat parkir.
- Tingkatkan lagi keramahan, siap mendengarkan apa yang sedang dibutuhkan oleh klien/masyarakat dan solusi yang memuaskan
- Semoga kedepannya ada layanan online untuk lebih mempermudah.
- Mohon di adakan sosialisasi tentang stpt biar tau manfaat dan keuntungan
- Lebih merespon para pemangku UMKM secara cepat dan tepat
- Lebih diperhatikan parkirannya sangat panas
- Penerbitan surat ijin , mohon lebih teliti lagi terkait data tambahan baru
- Lebih disiplin dan tertib sesuai sop
- Pelayanan dipercepat
- Akan lebih baik jika pengurusan izin diterapkan dengan sistem online

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 publik. 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.	**Persyaratan Pelayanan**	1.1. Mengevaluasi persyaratan pelayanan yang sudah dibakukan dalam Standar Pelayanan			√	√	Bidang pelayanan dan SDK
		1.2. Meningkatkan koordinasi antar pemberi pelayanan dalam merespon keluhan pelanggan.			√	√	
		1.3. Memberikan sosialisasi atau peningkatan kapasitas petugas pemberi pelayanan terkait informasi layanan.			√	√	
2.	**Sarana dan Prasarana**	2.1. Melakukan pengecekan secara berkala terhadap sarana dan prasarana pada ruang pelayanan			√		Sekretariat
		2.2. Melakukan penggantian/ perbaikan pada sarana yang sudah tidak memenuhi standar			√		
		2.3. Memperbaiki lahan parkir			√		
3.	**Disiplin Petugas dan Waktu penyelesaian pelayanan**	3.1. Bimbingan teknis kepada petugas pelayanan			√	√	Semua Bidang
		3.2. Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap proses pelayanan			√	√	

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 :



Grafik 4.1. Tren Nilai IKM pada Layanan Dinas Kesehatan

Berdasarkan tabel di atas, dapat di simpulkan bahwa selama empat tahun terakhir nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri mengalami tren 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. Pada semester 1 tahun 2025 nilai IKM Dinas Kesehatan juga mengalami peningkatan lagi sebesar 0,22 poin. Saat ini nilai IKM di Dinas Kesehatan sebesar 84,44 yang termasuk dalam kategori mutu B (Baik).

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,44 pada semester 1. Nilai ini mengalami peningkatan sebesar 0,22 poin dibandingkan dengan periode sebelumnya. Berdasarkan nilai SKM, Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan public yang baik dari tahun 2021 hingga semester 1 tahun 2025.
2. Tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah dibandingkan dengan unsur lain yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan, unsur persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan di Dinas Kesehatan dan unsur disiplin petugas.
3. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu kebersihan ruang pelayanan Dinas Kesehatan dan kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan serta unsur perilaku petugas.

Kediri, Agustus 2025
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kediri

dr. AHMAD KHOTIB, M.Kes
NIP 197003242002121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Kami ingin memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kami!

yankesjuk.kabkediri@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Umur *

(Isi dengan angka)

Jawaban Anda

Jenis pelayanan yang Saudara butuhkan saat ini? *

(pilih salah satu jawaban yang sesuai)

- (●) Penerbitan Rekomendasi Pertimbangan Teknis Pendirian Klinik Pratama
- ( ) Penerbitan Rekomendasi Pertimbangan Teknis Pendirian Laboratorium Pratama

Link Survei Kepuasan:

https://bit.ly/surveipelayananpublik_dinkeskabkediri

2. Hasil Olah Data SKM

Keterangan	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	Unsur 10	Unsur 11
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Keterangan	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	Unsur 10	Unsur 11
	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

Keterangan	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	Unsur 10	Unsur 11
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Keterangan	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	Unsur 10	Unsur 11
	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
Nilai/Unsur	528	514	512	520	516	524	542	525	553	562	537
NRR/Unsur	3,36	3,27	3,26	3,31	3,29	3,34	3,45	3,34	3,52	3,58	3,42
NRR/Unsur * 25	84,08	81,85	81,53	82,80	82,17	83,44	86,31	83,60	88,06	89,49	85,51
NRR Tertimbang/ Unsur	0,31	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,31	0,30	0,32	0,33	0,31
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,38										
JML NRR IKM TERTIMBANG * 25	84,44										

3. **Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**





Keterangan: Petugas memberikan penjelasan tentang Survey Kepuasan Masyarakat

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

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE SEMESTER II TAHUN 2024

DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI

2025

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 II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2024

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
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 Spesisifikasi 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

Berdasarkan data tersebut, 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 2.2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

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 Bidang SDK
		1.2. Mengevaluasi SOP yang sudah ada terutama terkait alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan		√			
2	**Sarana Prasarana**	2.1. Melakukan evaluasi terhadap kondisi sarana prasarana yang ada, meliputi aspek fisik, fungsional dan kenyamanan	√				Subag Umum
		2.2. Melakukan pemeliharaan rutin dan menjaga kebersihan dan kelancaran fungsi sarana prasarana di ruang pelayanan	√	√			
		2.2. Menambah sarana prasarana di ruang pelayanan terutama yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan masyarakat		√			
3	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**	3.1. Proaktif mengidentifikasi perkembangan produk pelayanan	√	√			Bidang Pelayanan dan SDK
		3.2. Pembaruan Produk mengacu pada regulasi yang sudah terbarukan	√	√			
		3.3. Mensosialisasikan melalui media sosial tentang produk, spesifikasi dan jenis pelayanan yang ada	√	√			

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2 TAHUN 2024

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	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	Sudah	1. Evaluasi terhadap pemberian pelayanan dilakukan secara insidental apabila ada laporan kasus atau adanya konsultasi dari petugas 2. Evaluasi SOP dilakukan menyesuaikan dengan adanya perubahan regulasi atau adanya perubahan kebijakan		1. Evaluasi pelayanan public belum bisa dilakukan per jenis pelayanan dan masih bersifat umum, dikarenakan survei kepuasan melalui sukma e Jatim tidak mencantumkan item pilihan "jenis pelayanan". 2. Adanya kebijakan baru untuk memberikan layanan satu pintu melalui Mall Pelayanan Publik (MPP)

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	2.1. Melakukan evaluasi terhadap kondisi sarana prasarana yang ada, meliputi aspek fisik, fungsional dan kenyamanan 2.2. Melakukan pemeliharaan rutin dan menjaga kebersihan dan kelancaran fungsi sarana prasarana di ruang pelayanan 2.2. Menambah sarana prasarana di ruang pelayanan terutama yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan masyarakat	Sudah	1. Petugas rutin melakukan pengecekan terhadap kondisi sarana prasarana di ruang pelayanan dan melaksanakan pemeliharaan dan kebersihan secara rutin 2. Penambahan sofa dan tepat bermain anak di ruang tunggu pelayanan	 	Petugas kebersihan dikerekrut dari pihak ketiga (*outsourcing*) sehingga pembinaan kurang bisa maksimal.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	3.1. Proaktif mengidentifikasi perkembangan produk pelayanan 3.2. Pembaruan Produk mengacu pada regulasi yang sudah terbarukan 3.3. Mensosialisasikan melalui media sosial tentang produk, spesifikasi dan jenis pelayanan yang ada	Sudah	1. Tim pelayanan publik melakukan koordinasi dengan dinas perizinan terkait (DPMPTSP) untuk menyusun SOP pelayanan di MPP		Membutuhkan koordinasi lintas sektor terkait.

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, 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 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	Dilaksanakan setiap awal bulan	Minggu I tiap bulan	Bidang Yankes	Bagian Organisasi
2	Pemeliharaan sarana prasarana dan peningkatan kebersihan secara rutin	1. Pengecekan rutin terhadap fungsi sarana prasarana di ruang pelayanan 2. Menjadikan kebersihan kantor merupakan tanggung jawab bersama dan juga individu	Juni 2025	Sekretariat	Pihak ketiga penyedia jasa kebersihan
3	Meningkatkan koordinasi dengan lintas sektor terkait	Secara aktif meningkatkan koordinasi dengan sektor terkait	Setiap saat	Bidang Yankes, Bidang SDK, Sekretariat	Bag. Organisasi, DPMPTSP, Dinas Sosial dll.

Kediri, Juni 2025
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kediri

dr. Ahmad Khotib, M.Kes.
NIP 197003242002121003