PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN





LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 2 TAHUN 2025

Jalan Pamenang Nomor 1-C Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri 64182
Telepon : (0354) 683756 Hotline : 081217191800 Pos-el : dinkes@kedirikab.go.id
Laman: www.dinkes.kedirikab.go.id

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2 TAHUN 2025

DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
BAB II 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 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 ANALISIS HASIL SKM 12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12
4.2 Rencana Tindak Lanjut 13
4.3 Tren Nilai SKM 14
BAB V KESIMPULAN 16
LAMPIRAN
1. Kuesioner
2. Hasil Olah Data SKM
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. 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 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, di Mall Pelayanan Publik 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 2025	5
2	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2025	150
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	6

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 500 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 217 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 Iuran daerah).

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pada semester 2 tahun 2025 sebanyak 84 responden. Jumlah ini belum memenuhi sampel minimal dikarenakan adanya perpindahan lokasi pelayanan dari Dinas Kesehatan ke Mall Pelayanan Publik dan adanya perubahan susunan petugas pelayanan sehingga ada kekurangan informasi terhadap pengguna pelayanan.

Tabel 3.1. Jumlah Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Periode Bulan Juli s/d Desember Tahun 2025 Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	27 orang	32,14%
		Perempuan	57 orang	67,86%
2	Umur (Tahun)	< 17 tahun	Tidak Ada	0%
		17 - 30 tahun	43 orang	51,19%
		31 - 50 tahun	39 orang	46,43%
		➢ 50 tahun	2 orang	2,38%

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:

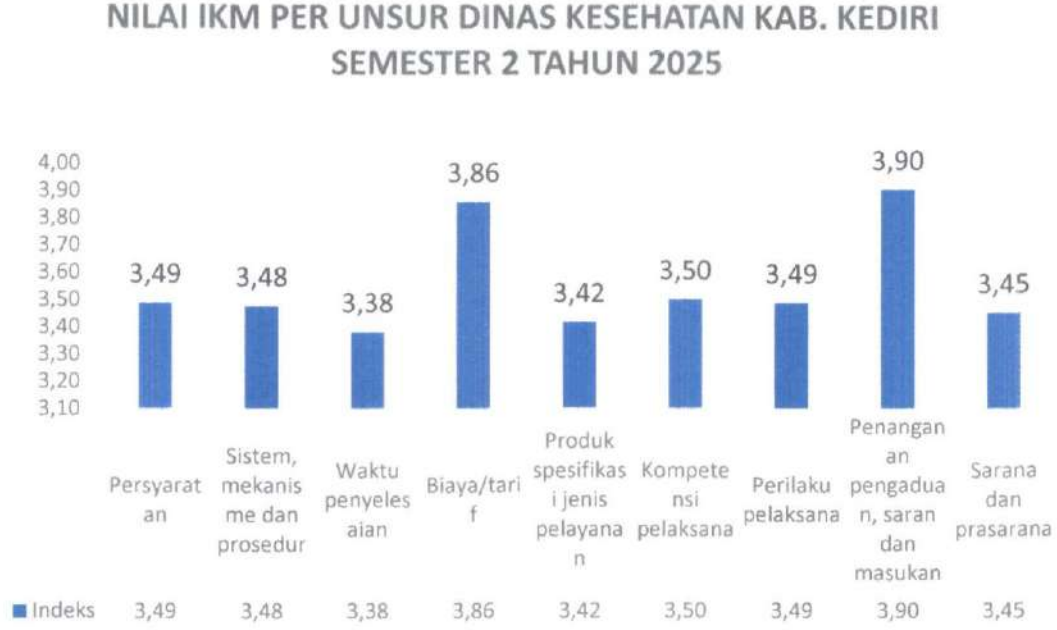
Table 3.2 Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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	3,49	B
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,48	B
3	Waktu penyelesaian	3,38	B
4	Biaya/tarif	3,86	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,42	B
6	Kompetensi pelaksana	3,50	B
7	Perilaku pelaksana	3,49	B
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,90	A
9	Sarana dan prasarana	3,45	B
	IKM Unit Layanan	3,55	A
		88,79	A



Gambar 3.1. Grafik Nilai IKM 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 indicator yaitu tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur persyaratan yaitu 3,49 atau setara dengan mutu B (Baik). Capaian ini meningkat bila dibandingkan dengan nilai pada semester 1 yaitu 3,27 (Baik).

Unsur kedua yang dilihat yaitu unsur system, mekanisme dan prosedur. Pengukuran unsur system, mekanisme dan prosedur dilakukan menggunakan indicator tingkat kemudahan prosedur pelayanan. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur prosedur yaitu 3,48 atau setara dengan mutu B (Baik). Capaian ini meningkat apabila dibandingkan dengan semester 1 yaitu 3,36 (Baik).

Unsur ketiga yang dilihat yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan. Pengukuran unsur waktu penyelesaian pelayanan dilakukan menggunakan indicator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Indeks yang diperoleh yaitu 3,38 atau setara dengan mutu B (Baik). Capaian ini meningkat bila dibandingkan dengan semester 1 yaitu 3,26 (Baik).

Unsur keempat yang dilihat yaitu unsur biaya/tarif. Pengukuran unsur biaya/tarif dilakukan dengan menggunakan indicator tingkat kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur biaya/tarif yaitu 3,86 atau setara dengan mutu A (Sangat Baik). Capaian ini juga meningkat bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 3,76 (Sangat Baik).

Unsur kelima yang dilihat yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Pengukuran unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dilakukan dengan menggunakan indicator tingkat kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar peayanan dengan hasil yang diberikan. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 3,42 atau setara dengan mutu B (Baik). Capaian ini juga meningkat bila dibandingkan dengan senester 1 (3,31 (Baik).

Unsur keenam yang dilihat yaitu unsur kompetensi pelaksana/petugas. Pengukuran unsur kompetensi pelaksana/petugas pelayanan diukur dengan menggunakan indicator kecekatan/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur kompetensi pelaksana/petugas yaitu 3,50 atau setara dengan mutu B (Baik). Capaian ini juga meningkat bila dibandingkan dengan semester 1 yaitu 3,34 (Baik).

Unsur ketujuh yang diliat yaitu unsur perilaku petugas. Pengukuran unsur perilaku petugas diukur dengan menggunakan indicator tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur perilaku petugas yaitu 3,49 atau setara dengan mutu B (Baik). Capaian ini meningkat bila dibandingkan dengan semester 1 yaitu 3,45 (Baik).

Unsur kedelapan yang dilihat yaitu unsur penanganan aduan, saran dan masukan. Pengukuran unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diukur dengan menggunakan indicator ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan, saran dan masukan. Indeks nilai yang diperoleh untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 3,90 atau setara dengan mutu A (Sangat Baik). Capaian ini meningkat bila dibandingkan dengan semester 1 sebesar 3,42 (A).

Unsur yang terakhir yang dilihat yaitu unsur kesembilan adalah unsur sarana dan prasarana. Pengukuran unsur sarana dan prasarana dilakukan dengan menggunakan indicator tentang kualitas sarana dan prasaran di unit pelayanan. Indeks nilai yang diperoleh yaitu sebesar 3,45 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 3,55 atau setara dengan 88,79 dan termasuk dalam kategori mutu A (Sangat 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 pengananan pengaduan, saran dan masukan. Apabila dibandingkan dengan capaian pada semester 1 semua unsur yang dinilai mengalami peningkatan akan tetapi masih berada pada kategori yang sama.

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 3,55 atau setara dengan 88,79 dan termasuk dalam kategori mutu A (Sangat 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 pengananan 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 3,38. Nilai ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan semester sebelumnya yaitu sebesar 3,26.

2. 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 kedua yaitu sebesar 3,42. Capaian ini sudah meningkat bila dibandingkan dengan semester 1 yang sebesar 3,31.

3. 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 ketiga yaitu sebesar 3,45. Nilai ini mengalami peningkatan dibanding capaain tahun sebelumnya yang sebesar 3,25.

Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,90 dan dari unsur biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,86. Hal ini tidak berbeda dengan kondisi pada tahun sebelumnya.

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 :

- Terimakasih sudah melayani dengan sepenuh hati
- Untuk kedepannya mohon prosedur pelayanan SIP tenaga medis dan nakes dpt full online lewat aplikadi MPP (Mall Pelayanan Publik)
- Semoga adanya program link kepuasan semoga lebih Amanah
- Mudah-mudahan pelayanan yang baik bisa dipertahankan
- Terimakasih sudah membantu

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.
- 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 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 2026				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 terbarukan	√	√			
		2.3. Mensosialisasikan melalui media sosial tentang produk, spesifikasi dan jenis pelayanan yang ada	√	√			
3	Sarana dan Prasarana	3.1. Melakukan pengecekan secara berkala terhadap sarana dan prasarana pada ruang pelayanan	√	√			Sekretariat
		3.2. Melakukan penggantian/perbaikan pada sarana yang sudah tidak memenuhi standar	√	√			

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



Gambar 4.3. Tren Nilai IKM tahunan pada Layanan Dinas Kesehatan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri cenderung mengalami peningkatan. Pada tahun 2025 mengalami peningkatan 2,7 poin dari 83,92 (Baik) menjadi 86,62 (Sangat Baik).

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai IKM sebesar 84,44 pada semester 1 dan 89,79 pada semester 2. Nilai IKM rata rata pada tahun 2025 adalah 86,62 dan mengalami peningkatan sebesar 2,7 poin apabila dibandingkan dengan nilai tahun sebelumnya. Kinerja mutu pelayanan juga mengalami peningkatan dari B (Baik) menjadi A (Sangat Baik). Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dari tahun 2021 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan sarana prasarana.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan unsur biaya/tarif.

Kediri, Maret 2026
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kediri,

dr. AHMAD KHOTIB, M.Kes.
NIP 197003242002121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SCAN QRCODE UNTUK MEMULAI SURVEI
Dinas Kesehatan
KABUPATEN KEDIRI

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

2. Hasil Olah Data SKM

No. Resp	Persyaratan	Sistem, mekanisme dan prosedur	Waktu penyelesaian	Biaya/ tarif	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana dan prasarana
1	4	3	4	4	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	3	4	3	3	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3

No. Resp	Persyaratan	Sistem, mekanisme dan prosedur	Waktu penyelesaian	Biaya/ tarif	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana dan prasarana
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	4	3	3	3	4	3
15	4	4	3	4	3	3	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3
17	4	4	4	4	3	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	4	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	2
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	3	4	4	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	3	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	2	1	3	4	3	2	2
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	3	3	3	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4

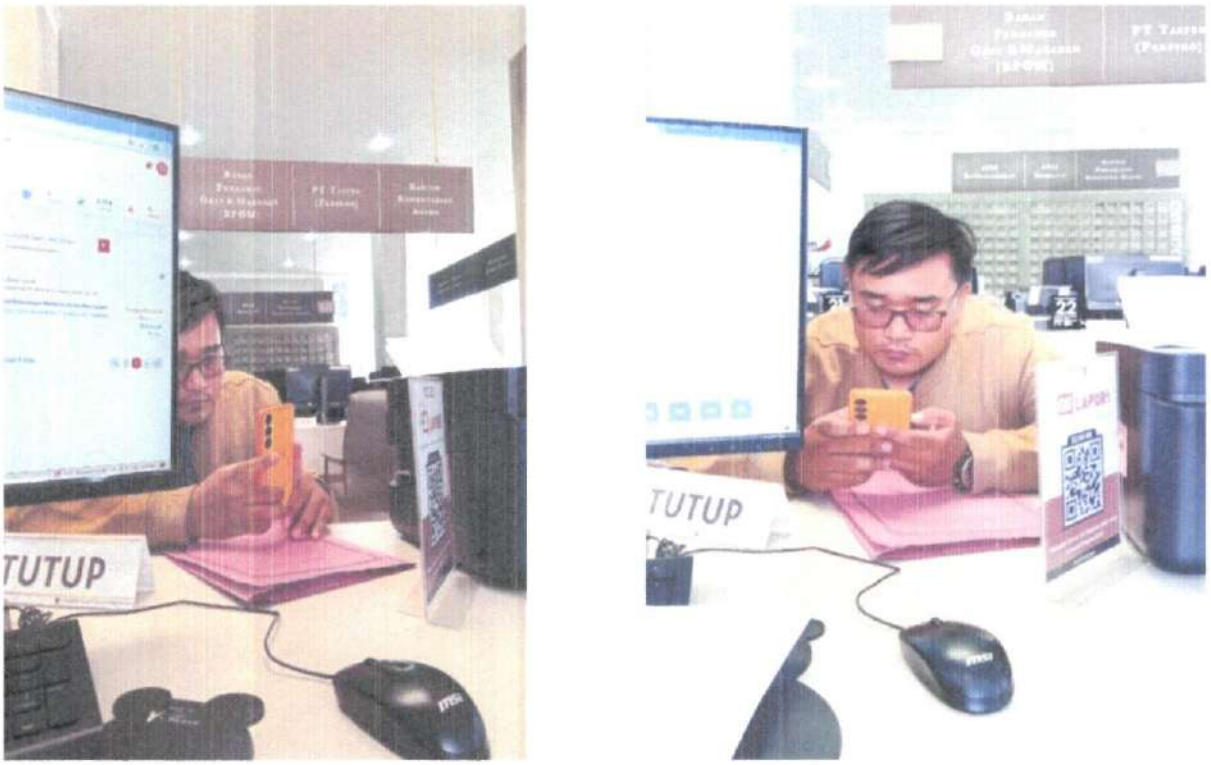
No. Resp	Persyaratan	Sistem, mekanisme dan prosedur	Waktu penyelesaian	Biaya/ tarif	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana dan prasarana
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3
50	3	3	3	4	3	4	4	4	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	4	4	3
59	4	4	3	4	4	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	4	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	4	4	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	2	4	3	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	3	4	4	4	4
71	3	3	3	2	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	4	3	3	4	3	3	4	4	3
75	4	3	4	4	3	4	3	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3
77	4	3	4	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	3	4	4	3	3	4	3	3
83	4	3	3	4	3	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	293	292	284	324	287	294	293	328	290
NRR/Unsur	3,49	3,48	3,38	3,86	3,42	3,50	3,49	3,90	3,45

No. Resp	Persyaratan	Sistem, mekanisme dan prosedur	Waktu penyelesaian	Biaya/ tarif	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana dan prasarana
NRR/Unsur * 25	87,20	86,90	84,52	96,43	85,42	87,50	87,20	97,62	86,31
NRR Tertimbang /Unsur	0,39	0,39	0,38	0,43	0,38	0,39	0,39	0,43	0,38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,55								
JML NRR IKM TERTIMBANG * 25	88,79								

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



Gambar: Barcode Survey Kepuasan Masyarakat yang ditempel di meja Pelayanan di MPP



Gambar: Pelanggan sedang melakukan scan barcode survei



Gambar: Petugas memberikan penjelasan tentang Survey Kepuasan Masyarakat







Gambar: Petugas sedang memberikan pelayanan kepada pemohon