PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 1 TAHUN 2026



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

dinkes.kedirikab.go.id @dinkes.kabkediri @dinkeskedirikab Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

DINAS KESEHATAN

KABUPATEN KEDIRI

Periode Triwulan I 2026

DAFTAR ISI

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 DARI UPP **4**

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Sarana dan Prasarana 5

2.4 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.6 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP **7**

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM **8**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut 8

4.3 Tren Nilai SKM 10

BAB V. KESIMPULAN **11**

LAMPIRAN

1. 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 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) Nomor 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 Kabupaten Kediri, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 di lingkup 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 untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri adalah tim yang sesuai DPA.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB 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.

2.3 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).

2.4 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Desember 2025	6 hari
2	Pengumpulan Data	Jan s.d Maret 2026	60 hari
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	6 hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	6 hari

2.6 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 TW IV 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dalam kurun waktu satu triwulan tersebut adalah sebanyak 908 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 269 orang.

TABEL 1.
KRECJIE & MORGAN

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan 1970*

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

No	*OPD/ Unit Pelayanan Publik*	Periode Pelaksanaan*	*Nilai Per Unsur***									IKM	Kategori	*Jumlah Responden*	*Metode SKM*	*Unsur Prioritas Perbaikan*	Realisasi Tindak Lanjut (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri	Triwulan I 2026	**3.47**	**3.48**	**3.37**	**3.73**	**3.39**	**3.49**	**3.48**	**3.84**	**3.44**	**3.47**	B (Baik)	270	Elektronik (E-SUKMA)	1. Waktu penyelesaian (U3) 2. Produk/Jenis Pelayanan (U5) 3. Sarana Prasarana (U9)	**100%**

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur dengan nilai terendah yaitu Waktu penyelesaian, Produk/Jenis Pelayanan, Sarana Prasarana.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif, Kompetensi Pelaksana mendapatkan skor tertinggi dari ke sembilan nilai unsur.

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

1. Waktu penyelesaian

   Pelayanan kepada masyarakat oleh Dinas Kesehatan tergabung dengan OPD lain di Mall Pelayanan Publik (MPP). Salah satu jenis layanan yaitu aktivasi kepesertaan JKN. Layanan ini yang terkadang membutuhkan waktu lama apabila terdapat kendala berkaitan dengan data kependudukan, misalnya perlu pembaharuan data/update peserta yang pindah domisili, kelahiran ataupun kematian.
2. Produk/Jenis pelayanan

   Terdapat beberapa perubahan produk/jenis layanan karena adanya regulasi yang berubah dan berkembang, seperti pengurusan izin praktek tenaga kesehatan/tenaga medis dan izin penyehat tradisional.
3. Sarana prasarana

   Mall Pelayanan Publik berupaya terus untuk meningkatkan kualitas layanan dan menambah jenis layanan, oleh karena itu terdapat penambahan jumlah pengunjung sehingga kursi ruang tunggu tidak mencukupi. Dengan adanya penonaktifan kepesertaan JKN dari pusat, layanan aktivasi JKN juga mengalami lonjakan pengunjung yang mengakibatkan kurangnya sarana dan prasarana di ruang tunggu.

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

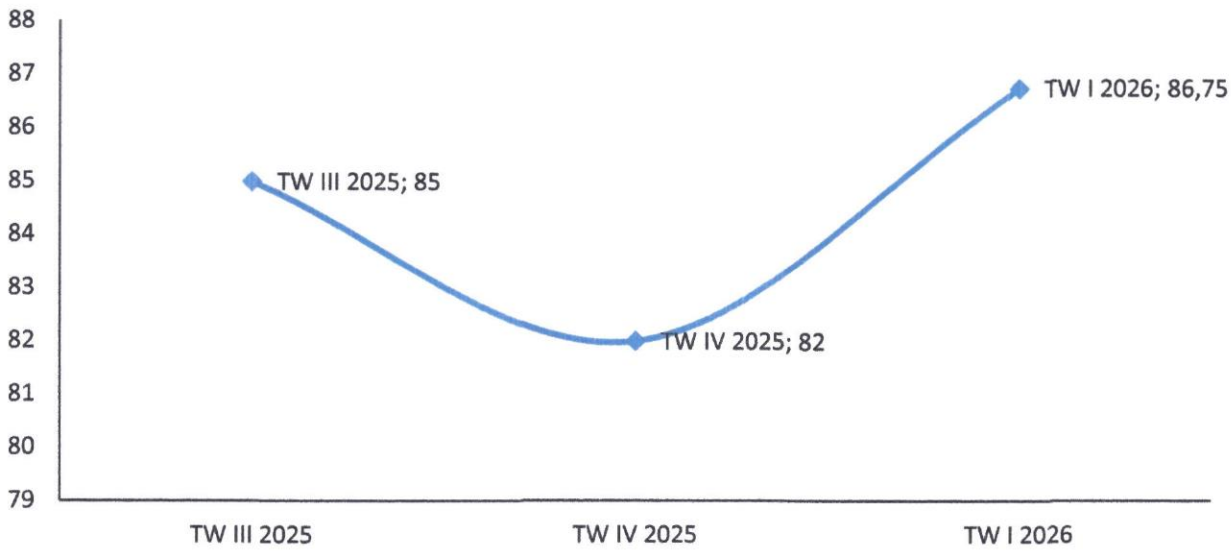
perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	1.1. Mengevaluasi waktu pemberian pelayanan dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)		√			Bidang Pelayanan dan Sekretariat
		1.2. Mengevaluasi SOP yang sudah ada terutama terkait alur kerja dan waktu penyelesaian pekerjaan		√			
		1.3. Melaksanakan koordinasi dengan OPD terkait dan/atau pihak lain yang terkait		√	√	√	
2	Produk/Jenis Pelayanan	2.1. Proaktif mengidentifikasi perkembangan produk pelayanan		√	√	√	Bidang Pelayanan, SDK dan Sekretariat
		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 Prasarana	3.1. Melakukan pengecekan secara berkala terhadap sarana dan prasarana pada ruang pelayanan		√	√	√	Sekretariat
		3.2. Melaksanakan koordinai dengan OPD lain untuk penambahan dan/atau perbaikan sarana prasarana di Mall Pelayanan Publik		√	√	√	
		3.2. Melakukan penggantian/perbaikan pada sarana prasarana yang sudah tidak memenuhi standar			√		

4.3 Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dapat dilihat melalui grafik berikut :



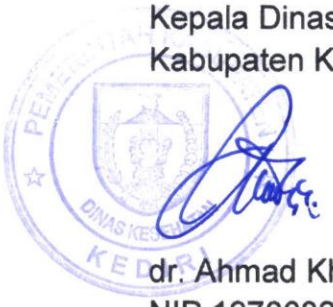
Grafik di atas memvisualisasikan perubahan tren peningkatan/penurunan pada penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun TW III 2025 hingga TW I 2026 di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri.

BAB V
KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang (Baik) dengan nilai SKM rata-rata yaitu 86.75.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 270 orang/responden telah memberikan survei terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri;
3. Dari hasil laporan SKM Triwulan I 2026 Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Kediri, April 2026
Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kediri



dr. Ahmad Khotib, M.Kes
NIP 197003242002121003

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link SKM*
1	Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri	https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=2436

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Gambar 1. Pelanggan melakukan scan barcode untuk memulai survei



Gambar 2. Petugas melakukan pemeriksaan dokumen dan menginput ke "link koordinasi"



Gambar 3. Suasana dan Kondisi Ruang Tunggu