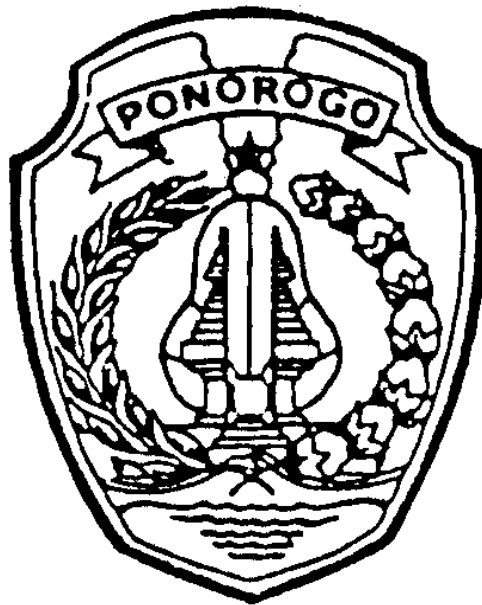


**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN IV**



**DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN PONOROGO  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>HALAMANJUDUL</b> .....   | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....  | 2         |
| <b>BAB II</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....   | <b>4</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM.....  | 4         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data.....  | 4         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....   | 5         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....  | 5         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                      | 6         |
| <b>BAB III</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                    | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....   | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 8         |
| <b>BAB IV</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....   | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....      | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 9         |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 10        |
| <b>BAB V</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | <b>13</b> |
| 1. Kuesioner.....   | 13        |
| 2. Hasil Pengolahan Data.....   | 14        |
| 3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....           | 16        |

# **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 Ponorogo 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**

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, dll) yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui barcode SKM yang dipasang di ruang layanan untuk dapat diakses oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner melalui scan barcode SKM dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terpusat pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ponorogo. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

| No. | Kegiatan         | Waktu Pelaksanaan           | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------|-----------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan        | 1-4 Oktober 2025            | 4 hari            |
| 2.  | Pengumpulan Data | 5 Juli s/d 11 Desember 2025 | 68 hari           |

|    |                                    |                          |        |
|----|------------------------------------|--------------------------|--------|
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 12 s/d 14 September 2025 | 3 hari |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 15 s/d 18 September 2025 | 4 hari |

## 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 Ponorogo berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo dalam kurun waktu tiga bulan pada triwulan III adalah sebanyak 26 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Kabupaten Ponorogo.

| 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**

**1.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 26 orang responden, dan dipilih acak sebanyak 24 orang dengan rincian sebagai berikut:

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR             | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                  | 3      | 12,5%      |
|    |               | PEREMPUAN             | 21     | 87,5%      |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH           | 0      | 0%         |
|    |               | SLTP                  | 0      | 0%         |
|    |               | SLTA                  | 4      | 16,67%     |
|    |               | DIII                  | 3      | 12,5%      |
|    |               | SI/ S2                | 17     | 70,83%     |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS                   | 0      | 0 %        |
|    |               | WIRASWASTA            | 1      | 4,17%      |
|    |               | MAHASISWA/<br>PELAJAR | 18     | 75%        |
|    |               | LAIN-LAIN             | 5      | 20,83%     |
| 4  | LAYANAN       | IJIN PENELITIAN       | 24     | 100%       |
|    |               | LAIN-LAIN             | 0      | 0%         |
|    |               |                       |        |            |

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan oleh Bagian Organisasi menggunakan excel template olahdata SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan   |                     |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                         | U1                  | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,54                | 3,58 | 3,46 | 3,83 | 3,58 | 3,58 | 3,63 | 3,50 | 3,83 |
| <b>Kategori</b>         | A                   | A    | B    | A    | A    | A    | A    | B    | A    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 90,30 (Sangat Baik) |      |      |      |      |      |      |      |      |

Gambar 1. Nilai IKM Per Unsur Layanan



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan dan Kualitas Sarana Prasarana merupakan dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46 dan 3,50.
2. Sedangkan unsur layanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Biaya/ Tarif mendapatkan nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu 3,83.

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

1. Unsur layanan terendah pertama adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 3,46. Hal tersebut bisa karena kendala intern seperti terlambatnya disposisi atau terlambatnya pemenuhan layanan yang dikarenakan oleh faktor petugas. Selain itu ada kemungkinan juga masalah pada aplikasi srikandi, yaitu aplikasi untuk surat menyurat. Sehingga mengakibatkan pelayanan membutuhkan waktu yang lebih panjang.
2. Unsur layanan terendah berikutnya adalah kualitas sarana prasarana. Unsur layanan ini masih dianggap kurang karena terkendala sarana dan prasarana surat menyuratnya. Pada dinas pemerintah daerah menggunakan aplikasi namun belum bisa dihubungkan dengan penerima layanan, seperti sekolah ataupun perguruan tinggi yang ada di dalam dan luar Kabupaten Ponorogo, sehingga layanan bersifat manual, dengan cara menghubungi penerima layanan atau penerima layanan datang langsung ke kantor.

#### **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 rapat struktural Dinas Kesehatan, rapat koordinasi dengan kepala puskesmas, dan rapat programmer dinas dan puskesmas yang dilaksanakan setiap bulan sekali.

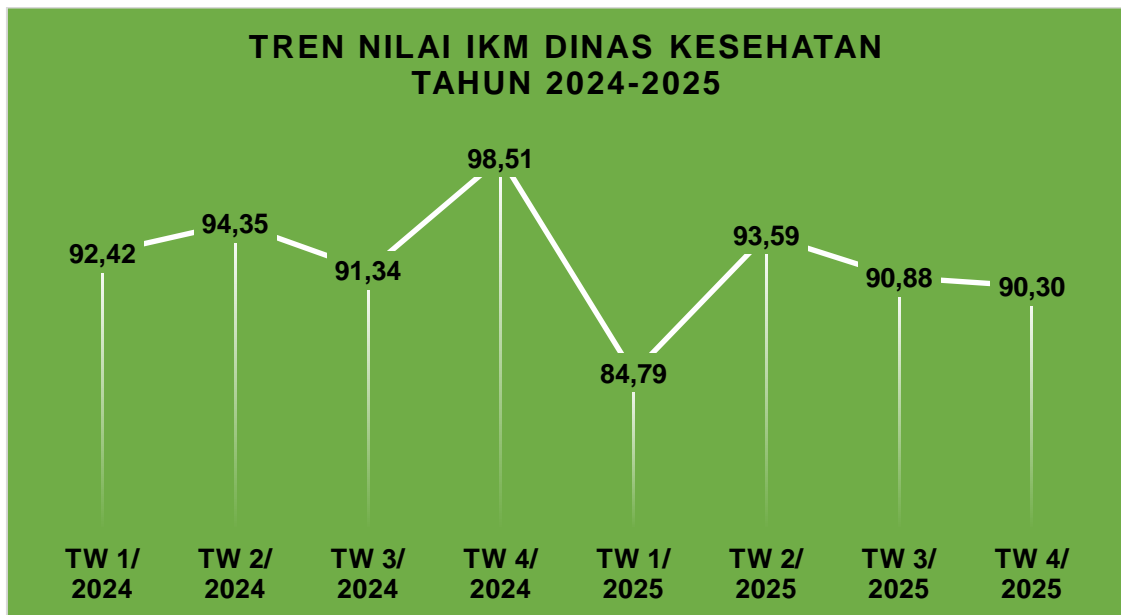
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur           | Program / Kegiatan  | Waktu        | Penanggung Jawab |
|-----|---------------------------|---|--------------|------------------|
| 1.  | Waktu Pelayanan           | Dalam mengantisipasi masalah waktu penyelesaian pelayanan, Dinas Kesehatan menggunakan internet yang handal. Selain itu, petugas pemberi layanan akan berkoordinasi lebih intens dengan programmer penyedia data. | Januari 2026 | Sekretariat      |
| 2.  | Kualitas Sarana Prasarana | Dinas Kesehatan mengupayakan untuk memfasilitasi terkait kelancaran pemberian layanan. Misalkan dengan mengirimkan surat melalui email bagi penerima layanan, menghubungi via HP penerima layanan.                | Januari 2026 | Sekretariat      |

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit 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 Ponorogo dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Grafik Tren Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan  
Tahun 2024-2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo pada triwulan IV tahun 2025 mengalami penurunan, sebagaimana terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal tersebut menunjukkan perlunya evaluasi hasil unsur layanan dan analisa ulang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat serta permasalahan atau kendala yang muncul pada pelaksanaannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan IV mulai Oktober sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo pada triwulan IV tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai IKM 90,30. Namun demikian nilai tersebut masih menunjukkan adanya penurunan jika dibanding dengan nilai IKM pada triwulan III tahun 2025 yaitu 90,88.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana serta Waktu Pelayanan.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Biaya/ Tarif.

Ponorogo, 18 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan

The image shows a circular official stamp of the Ponorogo Health Office. The stamp contains the text 'PEMERINTAH KABUPATEN PONOROGO' at the top, 'DINAS KESEHATAN' at the bottom, and a central emblem. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Dyah Ayu Puspitaningarti, SKM.,M.Kes.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 197602062002122012

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN (\*ADMINISTRASI/BARANG/JASA) KABUPATEN PONOROGO  
 \*)pilih salah satu

Tanggal Survei : ..... Jam Survei :  08.00 - 12.00  
 13.00- 17.00

#### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum dll)

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|   |   |
|---|---|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang sesuai. <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Sesuai. <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat sesuai. <span style="float: right;">4</span></p>  | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten. <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang kompeten. <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. K ompeten. <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat kompeten. <span style="float: right;">4</span></p>  |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang mudah. <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Mudah. <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat mudah. <span style="float: right;">4</span></p>   | <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang sopan dan ramah. <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. sopan dan ramah. <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat sopan dan ramah. <span style="float: right;">4</span></p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang cepat. <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Cepat. <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat cepat. <span style="float: right;">4</span></p>  | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Cukup. <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Baik. <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat Baik. <span style="float: right;">4</span></p>   |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Cukup mahal <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Murah <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Gratis <span style="float: right;">4</span></p>  | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi. <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal. <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Dikelola dengan baik. <span style="float: right;">4</span></p>                    |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standarpelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. T idak sesuai <span style="float: right;">1</span></p> <p>b. Kurang sesuai <span style="float: right;">2</span></p> <p>c. S esuai <span style="float: right;">3</span></p> <p>d. Sangat sesuai <span style="float: right;">4</span></p> |   |

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA SKM TW IV TAHUN 2025

| NO | Jns Kel | Pendidikan | Pekerjaan | Jenis Layanan                | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|----|---------|------------|-----------|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | P       | S-2        | Dosen     | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 2  | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 3  | P       | S-2        | Guru      | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 4  | P       | S-1        | Wirausaha | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5  | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6  | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7  | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 8  | L       | Diploma    | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9  | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10 | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 11 | P       | S-1        | mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 12 | L       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13 | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14 | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 15 | P       | SMA/SMK/MA | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 16 | P       | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  |
| 17 | P       | SMA/SMK/MA | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |

|                                 |   |            |           |                              |              |             |             |             |             |             |             |             |             |
|---------------------------------|---|------------|-----------|------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 18                              | P | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4            | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 19                              | P | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3            | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 20                              | P | SMA/SMK/MA | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4            | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 21                              | P | SMA/SMK/MA | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4            | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 22                              | P | Diploma    | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 3            | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           |
| 23                              | P | Diploma    | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4            | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           |
| 24                              | L | S-1        | Mahasiswa | Surat Rekomendasi Penelitian | 4            | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| <b>NRR per Unsur</b>            |   |            |           |                              | <b>3,54</b>  | <b>3,58</b> | <b>3,46</b> | <b>3,83</b> | <b>3,58</b> | <b>3,58</b> | <b>3,63</b> | <b>3,50</b> | <b>3,83</b> |
| <b>NRR tertimbang per Unsur</b> |   |            |           |                              | <b>0,39</b>  | <b>0,40</b> | <b>0,38</b> | <b>0,43</b> | <b>0,40</b> | <b>0,40</b> | <b>0,40</b> | <b>0,39</b> | <b>0,43</b> |
| <b>JUMLAH NRR tertimbang</b>    |   |            |           |                              | <b>3,612</b> |             |             |             |             |             |             |             |             |
| <b>NILAI IKM</b>                |   |            |           |                              | <b>90,30</b> |             |             |             |             |             |             |             |             |

| NRR Per Unsur |  |                   |      |  |
|---------------|--|-------------------|------|--|
| No.           | UNSUR PELAYANAN                        | Actual Masyarakat |      |  |
|               |  | Indeks Konversi   | Mutu |  |
| U1            | Persyaratan                            | 75.00             | C    |  |
| U2            | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur        | 88.64             | A    |  |
| U3            | Waktu Penyelesaian                     | 75.00             | C    |  |
| U4            | Biaya / Tarif                          | 75.00             | C    |  |
| U5            | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan     | 86.36             | B    |  |
| U6            | Kompetensi Pelaksana                   | 75.00             | C    |  |
| U7            | Perilaku Pelaksana                     | 90.91             | A    |  |
| U8            | Sarana & Prasarana                     | 100.00            | A    |  |
| U9            | Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan | 100.00            | A    |  |

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1     | 1,0000 - 2,5996     | 25,00 - 64,99                 | D              | Tidak Baik             |
| 2     | 2,6000 - 3,0640     | 65,00 - 76,60                 | C              | Kurang Baik            |
| 3     | 3,0644 - 3,5320     | 76,61 - 88,30                 | B              | Baik                   |
| 4     | 3,5324 - 4,0000     | 88,31 - 100,00                | A              | Sangat Baik            |

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



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE TRIWULAN III**



**DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN PONOROGO  
TAHUN 2025**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 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 Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) 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 (SKM) oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo periode triwulan III tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III**

| No | Unsur                                    | IKM  | Mutu Layanan |
|----|--|------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 3,63 | A            |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,58 | A            |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,54 | A            |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 3,83 | A            |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,63 | A            |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,50 | B            |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,63 | A            |
| 8  | Kualitas Sarana dan Prasarana            | 3,50 | B            |
| 9  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,92 | A            |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tertentu. 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 2 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari kedua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

| No. | Prioritas Unsur           | Program / Kegiatan  | Waktu        | Penanggung Jawab     |
|-----|---------------------------|---|--------------|----------------------|
| 1.  | Kualitas Sarana Prasarana | Dinas Kesehatan mengupayakan untuk memfasilitasi terkait kelancaran pemberian layanan. Misalkan dengan mengirimkan surat melalui email bagi penerima layanan, menghubungi via HP penerima layanan.                                  | Oktober 2025 | Bagian PIH dan Hupeg |
| 2.  | Kompetensi Pelaksana      | Dinas Kesehatan mengupayakan memfasilitasi penerima layanan mulai dari meningkatkan kompetensi petugas, menyiapkan meja resepsionis khusus Dinas Kesehatan sehingga penerima layanan bisa mendapat informasi lebih mudah dan jelas. | Oktober 2025 | Bagian PIH dan Hupeg |

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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

| No | Rencana Tindak Lanjut   | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)   | Dokumentasi Kegiatan   | Tantangan/ Hambatan |
|----|---|---|--|--|---------------------|
| 1  | Dinas Kesehatan mengupayakan untuk memfasilitasi terkait kelancaran pemberian layanan. Misalkan dengan mengirimkan surat melalui email bagi penerima layanan, menghubungi via HP penerima layanan.                                  | Sudah   | Menghubungi penerima layanan (misal: pemohon surat rekomendasi penelitian) untuk mengambil surat yang diminta. |   | -                   |
| 2  | Dinas Kesehatan mengupayakan memfasilitasi penerima layanan mulai dari meningkatkan kompetensi petugas, menyiapkan meja resepsionis khusus Dinas Kesehatan sehingga penerima layanan bisa mendapat informasi lebih mudah dan jelas. | Sudah   | Pengadaan meja resepsionis dan menyiapkan petugas yang berkompeten untuk melayani customer.                    |  | -                   |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/ jumlah rencana tindak lanjut x100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi perludilakukan monitoring dan evaluasi pada setiap layanan publik melalui rapat struktural Dinas Kesehatan, rapat koordinasi dengan Kepala Puskesmas, dan rapat Programmer dinas dan petugas Puskesmas setiap bulan.

Ponorogo, 7 Oktober 2025

Kepala Dinas Kesehatan



Dyah Ayu Puspitaningarti, SKM.,M.Kes.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
Nip. 197602062002122012