



**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN**  
**DINAS KESEHATAN**

Jalan Jetayu Nomor 4 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah  
Kode Pos 51141 Telepon (0285) 421972 Faksimile (0285) 421972  
Pos-el: dinkespekalongan@gmail.com Laman: <https://dinkes.pekalongankota.go.id/>

Pekalongan, 28 November 2024

Yth. Bagian Organisasi Sekretariat  
Daerah Kota Pekalongan  
Di  
PEKALONGAN

**SURAT PENGANTAR**  
**NOMOR : B/599/000.8.3.2/2024**

No	Naskah Dinas/ Barang Yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1	Dokumen Laporan Tindak Lanjut Hasil SKM Semester II Tahun 2024 Dinas Kesehatan Kota Pekalongan.	1 Rangkap	Dikirim dengan hormat untuk dapat diperiksa dan tindak lanjuti

Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekalongan

\${{ttd}}

**Dr. SLAMET BUDIYANTO, S.K.M., M.Kes.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197101181993031005

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



**Dinas Kesehatan  
Kota Pekalongan  
Tahun 2024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	2
DAFTAR ISI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
A. Pelaksana SKM.....	3
B. Metode Pengumpulan Data.....	3
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
E. Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
A. Jumlah Responden SKM.....	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	9
A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
B. Rencana Tindak Lanjut.....	9
C. Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	13

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 10 layanan pada Dinas Kesehatan Kota Pekalongan. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa pada periode Semester II tahun 2024 didapatkan jumlah responden sebanyak 231 orang. Dari hasil tersebut maka Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan adalah 84.09 dengan kategori BAIK. Hasil tersebut diharapkan akan menjadi dasar bagi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kesehatan.

Pekalongan, 30 November 2024  
Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekalongan



**Dr. SLAMET BUDIYANTO, S.K.M., M.Kes.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197101181993031005

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. 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 sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah, 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.

#### **B. 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.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Layanan Kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan.

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**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara kolaboratif antara Dinas Kesehatan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Kegiatan diawali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam kegiatan ini, Unit Penyelenggara Pelayanan berperan dalam proses pengumpulan data, dimana pengumpulan data dilakukan secara daring melalui website Survey Kepuasan Masyarakat yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan. Adapun alamat website SKM Pemerintah Kota Pekalongan adalah <https://skm.pekalongankota.go.id/>. Data yang terkumpul diolah oleh tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda untuk menjaga validitas data, sehingga Unit Penyelenggara Pelayanan hanya menerima data dan hasil pengolahan data. Selanjutnya, hasil pengolahan data disampaikan kepada UPP untuk disusun dalam bentuk laporan serta menyusun rencana tindak lanjut atas hasil SKM tersebut.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarluaskan kepada 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 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).

## C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimanapun pada saat atau setelah pengguna layanan memperoleh layanan. Pengguna layanan atas petunjuk dari petugas pelayanan dapat mengisi survei secara daring baik pada saat di ruang pelayanan ataupun di kediaman masing-masing. Data yang diinputkan oleh responden secara langsung akan tercatat dan tersimpan dalam ruang penyimpanan (*server*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

## D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Persiapan dan pengumpulan data dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1,5 (satu setengah) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli 2024 – Oktober 2024	75
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November s.d Desember 2024	45

## E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna layanan) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Pekalongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Diketahui bahwa selama Semester I Tahun 2024 diketahui jumlah populasi atau pengguna layanan pada Dinas Kesehatan sebanyak 1955 orang.

Berdasar pada jumlah populasi tersebut, kemudian dihitung besaran sampel minimal menggunakan Tabel Krejcie and Morgan, dimana diketahui bahwa jumlah sampel minimal selama periode survey Semester II Tahun 2024 adalah 231 orang.

Tabel Penghitungan Jumlah Sampel Minimal oleh Krejcie Morgan

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 231 orang responden, Berdasar pada jumlah sampel yang diterima tersebut diketahui bahwa tingkat kepercayaan yang dicapai adalah 94.00%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel yang didapat belum memenuhi tingkat kepercayaan untuk penelitian sosial dengan rentang tingkat kepercayaan yang dipersyaratkan sekurang-kurangnya 95% (Morgan and Krejcie, 1970).

Berikut adalah data persebaran berdasarkan karakteristik responden dan karakteristik jawaban responden, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden**

N O	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	77	33.33%
		Perempuan	154	66.67%
2	USIA	Kurang Dari 20 Tahun	7	3.03%
		20 – 29 Tahun	39	16.88%
		30 – 39 Tahun	72	31.17%
		40 – 49 Tahun	54	23.38%
		Lebih Dari 50 Tahun	59	25.54%
3	PENDIDIKAN	SD Sederajat	54	23.38%
		SMP Sederajat	40	17.32%
		SMA Sederajat	79	34.20%
		Diploma	20	8.66%
		Sarjana	33	14.29%
		S2/S3	4	1.73%
4	PEKERJAAN	TNI/POLRI	1	0.43%
		PNS/PPPK	30	12.99%
		Mahasiswa/ Pelajar	0	0.00%
		Karyawan	26	11.26%
		Wiraswasta	42	18.18%
		Lainnya	132	0.43%

5	JENIS LAYANAN	Layanan Fogging Focus DBD	6	2.60%
	Layanan Rekomendasi Penerbitan Ijin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)		1	0.43%
	Layanan Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Penyuluh Keamanan Pangan (PKP)		42	18.18%
	Layanan Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)		1	0.43%
	Layanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)		11	4.76%
	Layanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Standar Toko Obat		1	0.43%
	Layanan Rujukan PSC 119		1	0.43%
	Layanan Vaksinasi Covid-19 di Dinas Kesehatan		12	5.19%
	Pelayanan Jamkesda bagi Masyarakat Miskin		129	55.84%

Pelayanan			
Rekomendasi			
Perizinan Tenaga	27		11.69%
Kesehatan			

Sumber: Data primer diolah (2024)

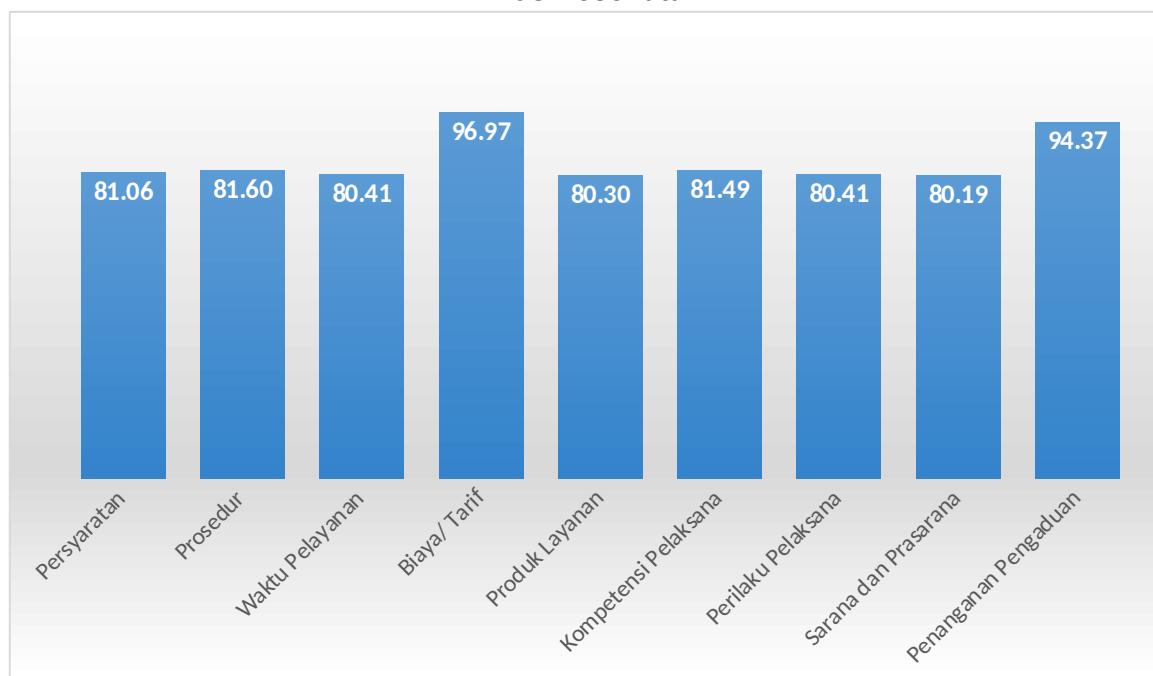
## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan alat bantu Microsoft Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	81.06	81.60	80.41	96.97	80.30	81.49	80.41	80.19	94.37
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84.09 (B atau BAIK)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur  
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada  
Dinas Kesehatan



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Sarana Dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 80.19. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 80.30 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Pelayanan dengan nilai 80.41 termasuk tiga unsur terendah.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 96.97 dari seluruh unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 94.37 serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 81.60.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik/masukan pada saat proses pengumpulan data SKM, diperoleh saran/kritik/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Bagus.. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan interaksi dengan masyarakat.
2. Diperbanyak sosialisasi ke media ke para pelaku usaha. Memperluas jangkauan pelaku usaha utk dibina . Biar makin berilmu ibu ibu pelaku usaha makin jaya sukses bersama. Terimakasih dgn adanya pelatihan makin diperbanyak..
3. .Sudah bagus, narasumber yang dari dalam mungkin agar lebih semangat lagi cara presentasinya, biar tidak ngantuk ?
4. Untuk kedepannya alangkah baiknya binteknya diperpanjang supaya biar para pengusaha lebih maju;.

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

1. Secara umum sarana dan prasarana telah memadai untuk penyelenggaraan pelayanan, namun demikian terdapat beberapa komponen sarpras yang perlu disediakan agar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar.
2. Pada umumnya segala produk layanan telah sesuai dengan standar pelayanan. Perlu adanya penyebaran informasi yang lebih luas agar pengguna layanan dapat mengetahui apa saja yang akan mereka peroleh atas hasil layanan.
3. Pada umumnya waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan pada SOP layanan, namun demikian pengguna layanan memiliki harapan yang lebih agar dapat dipersingkat atau dipercepat.

#### **B. 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:

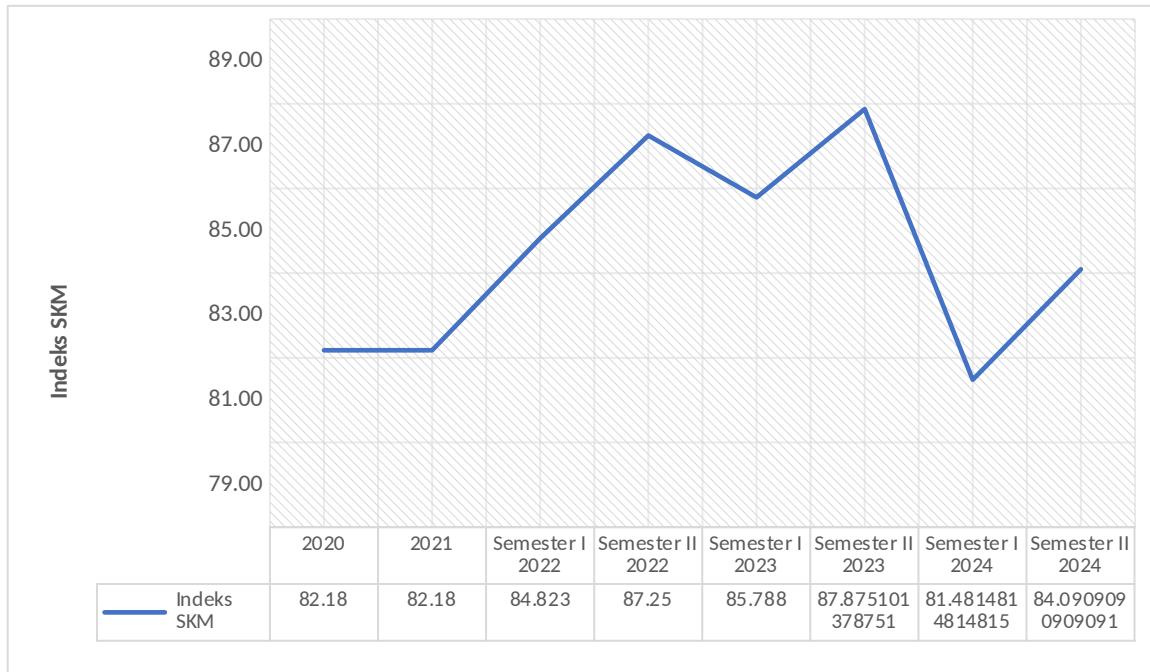
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Terhadap Unsur Dengan Nilai Terendah

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Tahun	
1	Sarana Dan Prasarana	Mengusulkan kepada Pimpinan/Perangkat Daerah yang membidangi agar dapat disediakan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.	√	√	√	√	2025	Kepala Dinas Kesehatan
2	Produk Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi kepada tim penyelenggara pelayanan agar produk layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	√	√	√	√	2025	Kepala Dinas Kesehatan
3	Waktu Pelayanan	Memberikan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan agar memulai pelayanan sesuai dengan jam layanan.	√	√	√	√	2025	Kepala Dinas Kesehatan

### C. 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 dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2. Grafik Tren Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2020 hingga 2024 Semester II pada Dinas Kesehatan terjadi fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 84.09. Berdasar pada tren nilai SKM dari tahun 2020 sampai dengan Semester II Tahun 2024, nilai IKM pada Dinas Kesehatan menunjukkan fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana, Produk Layanan, dan Waktu Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif, Penanganan Pengaduan, dan Prosedur.

Pekalongan, 30 November 2024  
Ditandatangani secara elektronik oleh:  
Kepala Dinas Kesehatan Kota  
Pekalongan



**Dr. SLAMET BUDIYANTO, S.K.M.,  
M.Kes.**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197101181993031005

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1, Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

Kuesioner SKM disebarluaskan melalui media website dengan tampilan sebagai berikut :

The screenshot displays the SKM survey website interface on a Microsoft Edge browser. The top navigation bar includes links for Surat Online Pemerintah, e-Presensi, Si Harka | Pemerintah..., E-KINERJA | Pegawa..., Web SKM, WA Web, and home.edx.org. The main content area is divided into three sections:

- BERANDA**: A banner for the "Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Pekalongan" with a colorful abstract graphic. Below the banner are two dropdown menus for selecting service units and services.
- PROFIL RESPONDEN**: A form for entering respondent information, including fields for Name, Phone Number, Address, Age (radio buttons for < 20, 20-29, 30-39, 40-49, >= 50), Gender (radio buttons for LAKI - LAKI, PEREMPUAN), Education (radio buttons for SD/SEDERAJAT, SMP/SEDERAJAT, SMA/SMK/SEDERAJAT, DIPLOMA, SI, S2/S3, LA), and Profession (radio buttons for PNS/P3K, TNI/POLRI, KARYAWAN, WIRASWASTA, MAHASISWA/PELAJAR, LAINNYA).
- PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**: Two side-by-side rating scales. The left scale (Unsur : Persyaratan) has four options: Tidak sesuai (Point: 1, sad face), Kurang sesuai (Point: 2, neutral face), Sesuai (Point: 3, happy face), and Sangat sesuai (Point: 4, smiling face). The right scale (Unsur : Prosedur) has five options: Tidak mudah (Point: 1, sad face), Kurang mudah (Point: 2, neutral face), Mudah (Point: 3, happy face), and Sangat mudah (Point: 4, smiling face).

<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; padding: 5px;">Tidak cepat</td> <td style="width: 10%; text-align: center; padding: 5px;">Point : 1</td> <td style="width: 70%; text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Kurang cepat</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Cepat</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 3</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Sangat cepat</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 4</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Waktu Pelayanan</p>	Tidak cepat	Point : 1		Kurang cepat	Point : 2		Cepat	Point : 3		Sangat cepat	Point : 4		<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajoran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; padding: 5px;">Sangat mahal</td> <td style="width: 10%; text-align: center; padding: 5px;">Point : 1</td> <td style="width: 70%; text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Cukup mahal</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Murah</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 3</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Gratis</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 4</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Biaya / Tarif</p>	Sangat mahal	Point : 1		Cukup mahal	Point : 2		Murah	Point : 3		Gratis	Point : 4	
Tidak cepat	Point : 1																								
Kurang cepat	Point : 2																								
Cepat	Point : 3																								
Sangat cepat	Point : 4																								
Sangat mahal	Point : 1																								
Cukup mahal	Point : 2																								
Murah	Point : 3																								
Gratis	Point : 4																								
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; padding: 5px;">Tidak sesuai</td> <td style="width: 10%; text-align: center; padding: 5px;">Point : 1</td> <td style="width: 70%; text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Sesuai</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 3</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 4</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Produk Spesifikasi Jenis Layanan</p>	Tidak sesuai	Point : 1		Kurang sesuai	Point : 2		Sesuai	Point : 3		Sangat sesuai	Point : 4		<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; padding: 5px;">Tidak kompeten</td> <td style="width: 10%; text-align: center; padding: 5px;">Point : 1</td> <td style="width: 70%; text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Kurang kompeten</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Kompeten</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 3</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Sangat kompeten</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 4</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Kompetensi Pelaksana</p>	Tidak kompeten	Point : 1		Kurang kompeten	Point : 2		Kompeten	Point : 3		Sangat kompeten	Point : 4	
Tidak sesuai	Point : 1																								
Kurang sesuai	Point : 2																								
Sesuai	Point : 3																								
Sangat sesuai	Point : 4																								
Tidak kompeten	Point : 1																								
Kurang kompeten	Point : 2																								
Kompeten	Point : 3																								
Sangat kompeten	Point : 4																								
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; padding: 5px;">Tidak sopan dan ramah</td> <td style="width: 10%; text-align: center; padding: 5px;">Point : 1</td> <td style="width: 70%; text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 3</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 4</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Perilaku Pelaksana</p>	Tidak sopan dan ramah	Point : 1		Kurang sopan dan ramah	Point : 2		Sopan dan ramah	Point : 3		Sangat sopan dan ramah	Point : 4		<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; padding: 5px;">Buruk</td> <td style="width: 10%; text-align: center; padding: 5px;">Point : 1</td> <td style="width: 70%; text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Cukup</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Baik</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 3</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Sangat baik</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Point : 4</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Sarana dan Prasarana</p>	Buruk	Point : 1		Cukup	Point : 2		Baik	Point : 3		Sangat baik	Point : 4	
Tidak sopan dan ramah	Point : 1																								
Kurang sopan dan ramah	Point : 2																								
Sopan dan ramah	Point : 3																								
Sangat sopan dan ramah	Point : 4																								
Buruk	Point : 1																								
Cukup	Point : 2																								
Baik	Point : 3																								
Sangat baik	Point : 4																								

<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Tidak ada</td> <td style="width: 10%;">Point : 1</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Ada tetapi tidak berfungsi</td> <td>Point : 2</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Berfungsi kurang maksimal</td> <td>Point : 3</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Dikelola dengan baik</td> <td>Point : 4</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Penanganan Pengaduan</p>	Tidak ada	Point : 1		Ada tetapi tidak berfungsi	Point : 2		Berfungsi kurang maksimal	Point : 3		Dikelola dengan baik	Point : 4		<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan? (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu pelayanan, prosedur dan sebagainya)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Tidak transparan</td> <td style="width: 10%;">Point : 1</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Kurang transparan</td> <td>Point : 2</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Transparan</td> <td>Point : 3</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Sangat transparan</td> <td>Point : 4</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Transparansi Pelayanan</p>	Tidak transparan	Point : 1		Kurang transparan	Point : 2		Transparan	Point : 3		Sangat transparan	Point : 4	
Tidak ada	Point : 1																								
Ada tetapi tidak berfungsi	Point : 2																								
Berfungsi kurang maksimal	Point : 3																								
Dikelola dengan baik	Point : 4																								
Tidak transparan	Point : 1																								
Kurang transparan	Point : 2																								
Transparan	Point : 3																								
Sangat transparan	Point : 4																								
<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan? (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi, dan sebagainya)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Petugas tidak berintegritas</td> <td style="width: 10%;">Point : 1</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Petugas kurang berintegritas</td> <td>Point : 2</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Petugas berintegritas</td> <td>Point : 3</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td>Petugas sangat berintegritas</td> <td>Point : 4</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </table> <p>Unsur : Integritas Petugas Pelayanan</p>		Petugas tidak berintegritas	Point : 1		Petugas kurang berintegritas	Point : 2		Petugas berintegritas	Point : 3		Petugas sangat berintegritas	Point : 4													
Petugas tidak berintegritas	Point : 1																								
Petugas kurang berintegritas	Point : 2																								
Petugas berintegritas	Point : 3																								
Petugas sangat berintegritas	Point : 4																								
<p><b>SARAN &amp; MASUKAN</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 100%; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p style="text-align: center;"> <a href="#">Kirim Data</a></p>																									