

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



DINAS KESEHATAN
PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
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	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Hasil Pengolahan Data	1
2. Foto Pelaksanaan SKM	2

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 Tabanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kab. Tabanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

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 Tabanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dengan cara dilakukan sendiri oleh responden dengan mengisi Kuesioner yang di google form sebagai penerima layanan dan hasilnya akan terkumpul di google drive yang di google form. 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.

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 berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dengan melakukan scan barcode di tempat yang disediakan dan hasilnya akan terkumpul di aplikasi E-SKM Tabanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. 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	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	15

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 Tabanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester I tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 29 orang. Selanjutnya nilai di hitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang. Penghitungan Nilai Per Unsur Pelayanan dapat dilihat dari tabel :

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 68 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	25	36,76%
		PEREMPUAN	43	63,24%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	8	11,76%
		DI, DII, DIII, DIV	13	19,12%
		SI	45	66,18%
		S2	2	2,94%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	25	36,76%
		SWASTA	20	29,41%
		WIRUSAHA	1	1,47%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0,0%
		LAINNYA	22	32,35%
4	JENIS LAYANAN		0	0%

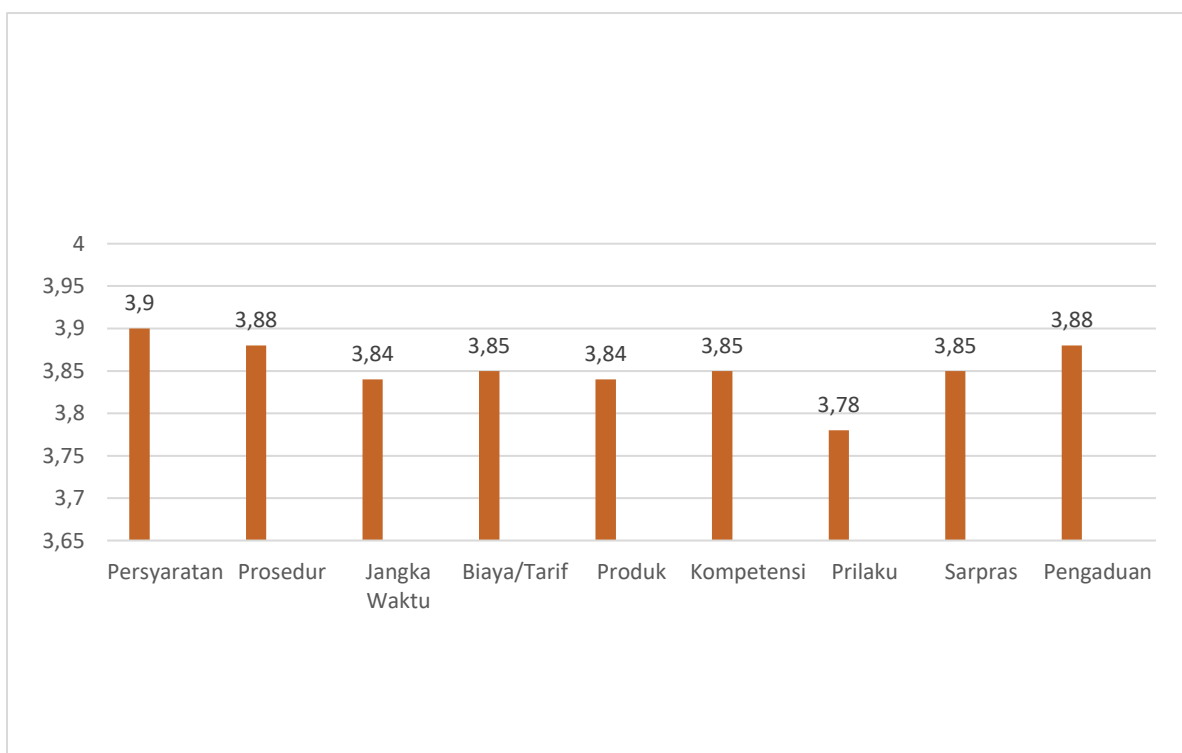
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data 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
IKM per unsur	3,9	3,88	3,84	3,85	3,84	3,85	3,78	3,88	3,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,36 (A Atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Prilaku Petugas dalam memberikan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,78 di kategori (Sangat Baik). Selanjutnya jangka waktu layanan yang mendapatkan nilai 3,84 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,9 dan Kemudahan Prosuder atas Pelayanan serta Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan nilai 3,88 (Sangat Baik)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian yang sudah sangat baik dapat ditingkatkan lagi dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Memberi persyaratan yang jelas dan mudah dipenuhi agar pelayanan semakin optimal.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Unsur Prilaku Petugas dalam memberikan Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Unsur Prilaku Petugas	Mengadakan pelatihan rutin tentang pelayanan prima, komunikasi efektif, dan manajemen konflik bagi seluruh petugas pelayanan.				√	Bagian Umum
		Menerapkan sanksi (<i>punishment</i>) yang adil dan konsisten bagi petugas yang melanggar standar perilaku.				√	Bagian Umum

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 Tabanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja

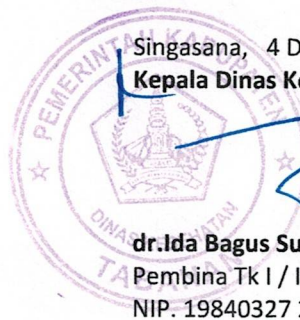
penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,36. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur termasuk satu unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Prilaku Petugas dalam memberikan Pelayanan.
- Sedangkan tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan dan Prilaku petugas dalam pelayanan mendapat nilai 3,90 tertinggi dari 9 unsur layanan, dan Produk/spesifikasi jenis Layanan serta Sarana Prasarana Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,86.



Singasana, 4 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan

dr. Ida Bagus Surya Wira Andi, S.Ked., M.M.

Pembina Tk I / IVb

NIP. 19840327 201001 1 032

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KESEHATAN KKABUPATEN TABANAN

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □□ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

Laporan Responden OPD

OPD : Dinas Kesehatan
Unit - Layanan : Semua Layanan
Periode : Semester II

No	Layanan	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tgl Mengisi	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata	Masukan dan saran perbaikan		
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Kadek adi permana	28	Laki-Laki	DI	Swasta	09/07/2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan
2	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Kadek adi pramana	28	Laki-Laki	DI	Swasta	09/07/2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan layanan
3	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Ni Made Diah Laksmi	36	Perempuan	SI	Swasta	28/07/2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan
4	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Kadek Eka Wirawan	27	Laki-Laki	SI	PNS/TNI/POLRI	28/07/2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perbaiki yang kurang
5	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Rika sariani	30	Perempuan	SI	Swasta	11/08/2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni Made Ayu	28	Perempuan	DI	Swasta	14/08/2025	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3.78	Tingkatkan yang sudah ada	
7	Pelayanan Bidang Kesmas (Kesehatan Masyarakat)	I Made Dharma Santika Putra	35	Laki-Laki	SI	PNS/TNI/POLRI	20/08/2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan yang kurang
8	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Ayu Nyndia Putri	25	Perempuan	SI	PNS/TNI/POLRI	26/08/2025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan

20	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Ni Putu Desi	26	Perempuan	SI	Swasta	01/12/2025 12:34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	I Gusti Bagus Wisma ADiputra	34	Laki-Laki	SI	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 12:39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan ditingkatkan kembali

32	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni Nyoman Suci,Str.Kes	49	Perempuan	SI	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 14:04	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.11	mohon data keuangan ditata ulang
----	--------------------------------	------------------------	----	-----------	----	---------------	---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------	----------------------------------

No	Layanan	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tgl Mengisi	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata	Masukan dan saran perbaikan			
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
33	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni Putu Ayu Sri Manik	29	Perempuan	SI	Lainnya	01/12/2025 14:05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	data keuangan disimpan dengan baik dan ditata dengan baik
34	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni Made Ari Utami,Amd.Leb	33	Perempuan	D3	Lainnya	01/12/2025 14:07	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tata dengan baik data keuangan
35	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni putu kharismayani	24	Perempuan	SI	Swasta	01/12/2025 14:15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	NI wayan Noviyanthi, Str.GZ	39	Perempuan	SI	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 14:15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11	3	tata data keuangan dengan baik	
37	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Made diva pradnyanata	28	Laki-Laki	SI	Swasta	01/12/2025 14:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni Putu Ayu Pratiwi	29	Perempuan	SI	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 14:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	Muhammad Rafi Afrizal	28	Laki-Laki	SI	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 14:33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah baik
40	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	I Made Yuda Prana Cita	28	Laki-Laki	SI	Lainnya	01/12/2025 14:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan
41	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni Wayan Darini	47	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 14:44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	_
42	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	I PUTU ADI PRATAMA PUTRA GIRI	28	Laki-Laki	SI	Lainnya	01/12/2025 15:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik dan fast respon
43	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	NI LUH KADEK JULI ARTINI	25	Perempuan	SI	Lainnya	01/12/2025 15:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada masukan lebih karena sudah sangat di baik

44	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	I Nyoman Abi Pramantra	28	Laki-Laki	SI	Lainnya	01/12/2025 15:40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
----	---	---------------------------	----	-----------	----	---------	---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

No	Layanan	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tgl Mengisi	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata	Masukan dan saran perbaikan		
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
45	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	ACHMED KHARIS DIO UTOMO	33	Laki-Laki	D4	Lainnya	01/12/2025 15:46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah cukup baik
46	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	Ni Komang Candhra Dewi	25	Perempuan	SI	Lainnya	01/12/2025 15:59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
47	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	Ni Desak Nyoman Trisna Dewi	25	Perempuan	SI	Swasta	01/12/2025 16:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Ida Bagus Tri Wisesa	27	Laki-Laki	SI	Lainnya	01/12/2025 16:05	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Pelayanan sudah cukup baik
49	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni Made Dwi Sumaningrat	28	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 16:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus
50	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Satrio	43	Laki-Laki	D2	Lainnya	01/12/2025 16:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	Pelayanan Sub. Bagian Keuangan	Ni luh putu suarjaeni	46	Perempuan	SI	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 16:53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.78	Sudah ok
52	Pelayanan Sub. Bagian Umum	Ni Wayan Nilawati	53	Perempuan	D4	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 16:55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik
53	Pelayanan Bidang PSDK (Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan)	Asnet Taluke	53	Perempuan	SI	PNS/TNI/POLRI	01/12/2025 20:47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.89	Yang sudah baik tetap dipertahankan dan ditingkatkan
54	Pelayanan Sub. Bagian Umum	I Gusti Putu Prawira Dinata Wicaksana	26	Laki-Laki	SI	Swasta	02/12/2025 08:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Berharap selalu dapat update mengikuti perkembangan

55	Pelayanan Bidang Kesmas (Kesehatan Masyarakat)	Ni Kadek Setiawati	44	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	02/12/2025 08:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus	
56	Pelayanan Bidang PSDK (Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan)	Ni Wayan Dewi Anggreni	30	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	02/12/2025 09:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Informasi yang diberikan mudah dimengerti.

No	Layanan	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tgl Mengisi	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata	Masukan dan saran perbaikan	
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
67	Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)	I Made Pande Adi Arimbawa	26	Laki-Laki	SI	Lainnya	02/12/2025 13:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap pertahankan kualitas pelayanan yang prima
68	Pelayanan Bidang PSDK (Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan)	Ni Wayan Sriadi	57	Perempuan	SMA/Sederajat	PNS/TNI/POLRI	02/12/2025 16:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus

No		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	265	264	261	262	261	262	257	264	262
2	NRR per Unsur Pelayanan	3.9	3.88	3.84	3.85	3.84	3.85	3.78	3.88	3.85
3	NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0.43	0.43	0.42	0.42	0.42	0.42	0.42	0.43	0.42
4	Jumlah NRR IKM Tertimbang	3.81								
5	IKM Unit Pelayanan	95.36								

Nilai IKM

95.36

Nama Layanan
1. Pelayanan Sub. Bagian Umum
2. Pelayanan Sub. Bagian Keuangan
3. Pelayanan Bidang Kesmas (Kesehatan Masyarakat)
4. Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pengendalian Penyakit)
5. Pelayanan Bidang PSDK (Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan)
6. Pelayanan Lainnya

Responden					
Jumlah	: 68 Orang				
Jenis Kelamin	: 25 Laki-Laki 43 Perempuan				
Pendidikan					
SD	0 Orang	SMP	0 Orang	SMA/ sederajat	8 Orang
D1	3 Orang	D2	1 Orang	D3	7 Orang
D4	2 Orang	S1	45 Orang	S2	2 Orang
S3	0 Orang				
Pekerjaan					
Swasta	20 Orang	Petani/Peternak/ Nelayan	1 Orang	PNS/TNI/POLRI	25 Orang
Guru/Dosen	0 Orang	Wirausaha	1 Orang	Lainnya	22 Orang

3. Foto Pelaksanaan SKM



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Semester I Tahun 2025



DINAS KESEHATAN

PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN

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 Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan perlu

menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan periode semester I 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 IV 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,83
3	Waktu Penyelesaian	3,59
4	Biaya/Tarif	3,9
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,86
6	Kompetensi Pelaksana	3,79

7	Perilaku Pelaksana	3,9
8	Sarana dan Prasarana	3,86
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,76

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari satu unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 (Mengoptimalkan Distribusi Pekerjaan)			V	V	Bagian Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 3. Implementasi yang telah dilaksanakan

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 (Meningkatkan jumlah staf atau mengoptimalkan distribusi pekerjaan di antara petugas)			V	V	Sudah Teralisasikan

BAB IV

PENUTUP

Laporan tidak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai dengan tugas dan fungsi yang di emban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan laporan yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami terhadap survei kepuasan masyarakat.

Singasana, 4 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tabanan



dr.Ida Bagus Surya Wira Andi, S.Ked.,M.M.

Pembina Tk I / IVb

NIP. 19840327 201001 1 032