

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V KESIMPULAN	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	20

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 Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 Bantul.

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 Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul 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 manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri 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 Bantul yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan

pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	6
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2025	181
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	5

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 Bantul. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 331 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	141	42,6%
		PEREMPUAN	190	57,4%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	116	35,05%
		DIII/S1	199	60,12%
		S-2	14	4,23%
		S-3	2	0,6%
3	PEKERJAAN	PNS	27	8,16%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		WIRASWASTA	73	22,05%
		SWASTA	55	16,62%
		LAINNYA	175	53,17%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENDAMPINGAN MAHASISWA/SISWA PKL	55	16,62%
		LAYANAN PENERBITAN SURAT IJIN PKL	35	10,58%
		LAYANAN PERJANJIAN KERJASAMA DENGAN MITRA	16	4,83%
		LAYANAN PERMINTAAN DATA DAN PENERBITAN SURAT IJIN PENELITIAN	55	16,62%
		LAYANAN SERTIFIKAT PKP SIAP SAJI	30	9,06%

		LAYANAN SERTIFIKAT PKP-IRT	140	42,29%
--	--	----------------------------	-----	--------

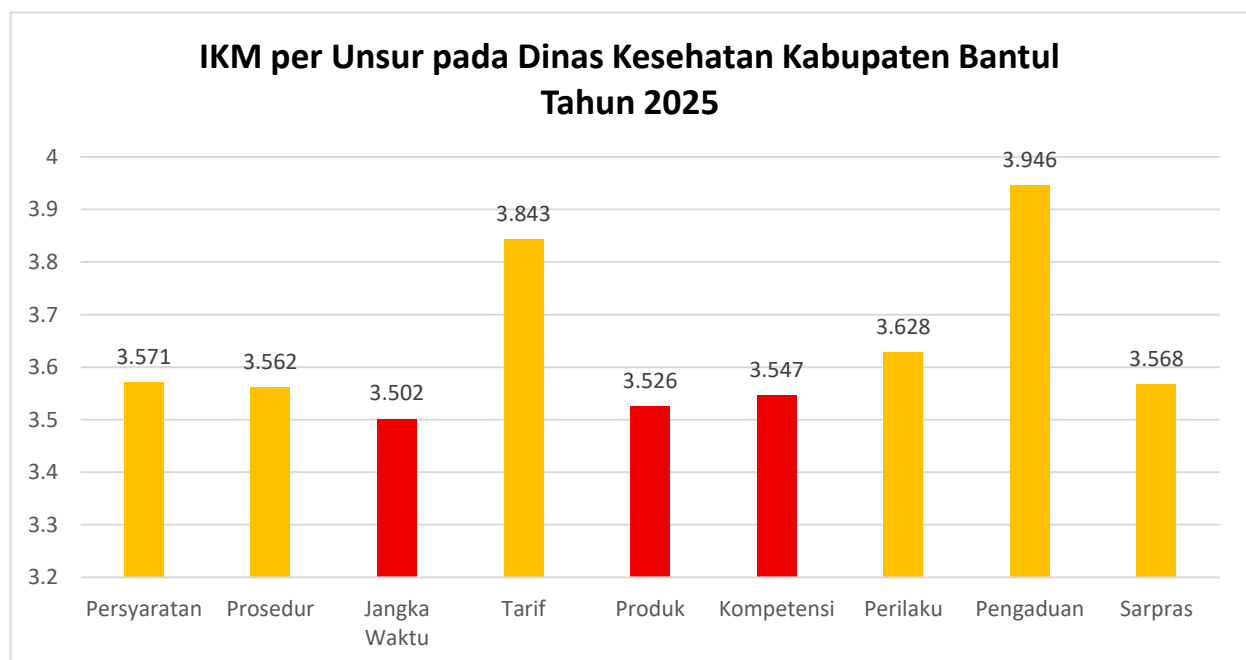
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,571	3,562	3,502	3,843	3,526	3,547	3,628	3,946	3,568
Kategori	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB	SB
IKM Unit Layanan	90,81 (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. Jangka waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,502. Selanjutnya produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai 3,526 adalah nilai terendah kedua. Terakhir, kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,547 termasuk nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,946, biaya/tarif mendapatkan nilai 3,843 adalah nilai tertinggi kedua, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,628.

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

1. Efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan untuk memberikan pelayanan tepat waktu.
2. Mempercepat proses perolehan informasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.
3. Memberikan informasi secara lengkap dan rinci mengenai produk pelayanan yang tercantum di standar pelayanan pada pengguna layanan.
4. Meningkatkan cara berkomunikasi yang efektif dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna pelayanan.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan pada pengguna layanan kurang cepat.
- Kurangnya sosialisasi tentang produk layanan dan jenis layanan yang tercantum di Standar Pelayanan kepada pengguna layanan.
- Pelatihan khusus terkait *service excellent* baru diberikan pada sebagian petugas.

- ~~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.

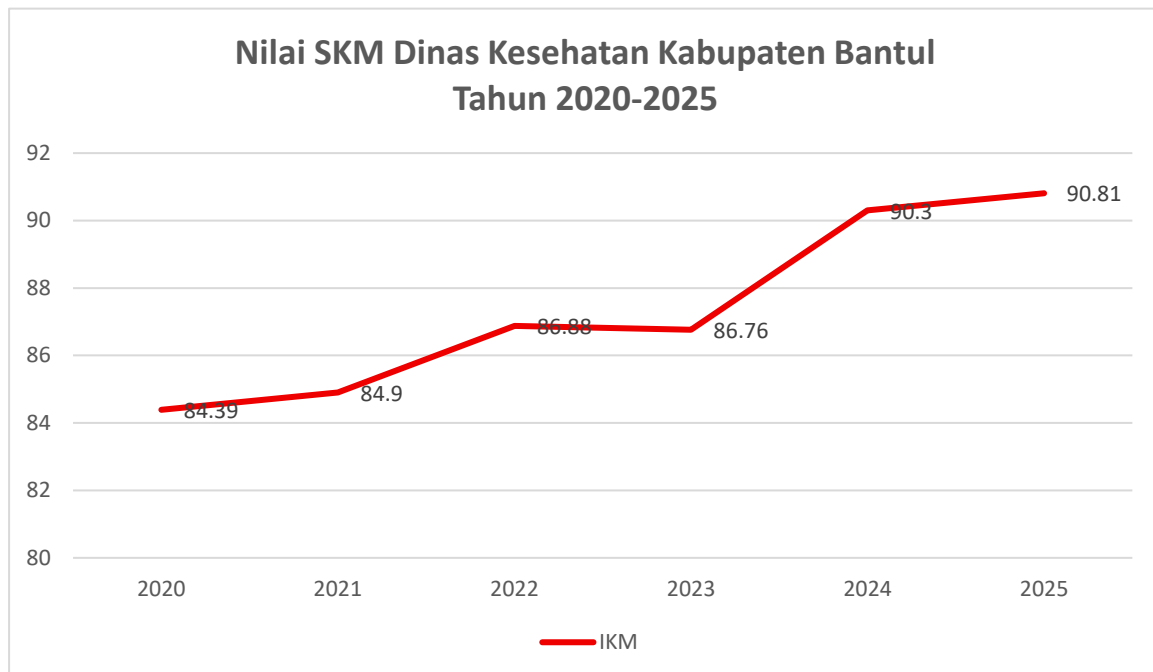
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 22 September 2025 (Berita Acara Terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1.	Jangka waktu penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus dengan <i>service excellent</i> pada petugas layanan.			√	√	Sub. Bag Umum
		Memberikan sosialisasi pada pengguna layanan terkait dengan registrasi pelayanan secara “online”			√	√	Sub. Bag Umum
2.	Produk spesifikasi jenis layanan	Melakukan sosialisasi tentang jenis pelayanan pada pengguna layanan.			√	√	Sub. Bag Umum

		Mengembangkan inovasi pelayanan di Dinas Kesehatan			✓	✓	Sub. Bag Umum
3.	Kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan	Memberikan pelatihan khusus dengan <i>service excellent</i> pada petugas layanan.			✓	✓	Sub. Bag Umum

4.2 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 Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga semester I tahun 2025 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Juni 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 90,81.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, serta kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi dari 9 unsur layanan yaitu 3,946, biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,843, serta perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi terakhir yaitu 3,628.

KEPALA DINAS KESEHATAN,



dr. AGUS TRI WIDIYANTARA, M.M.R.
Pembina Tingkat I, IV/b NIP.
197008312002121003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

a. Kuesioner Manual

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KESEHATAN KABUPATEN BANTUL

Mohon berkenan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk memberikan saran dan masukan sebagai bahan evaluasi pelayanan kami kepada masyarakat.

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Layanan : Mohon untuk diisi salah satu

- | | |
|--|---------------------------------------|
| a. Permintaan Data dan Penerbitan Stupen | d. Penerbitan Surat Izin PKL |
| b. Sertifikat PKP-IRT | e. Pendampingan mahasiswa / siswa PKL |
| c. Sertifikat PKP-Siap Saji | f. Perjanjian Kerjasama dengan Mitra |

Berilah tanda (x) pada pernyataan di bawah ini sesuai dengan penilaian Anda.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak sopan dan tidak ramah
 - b. Kurang sopan dan tidak ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

b. Kuesioner Online

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Instansi: Cari Instansi... (Ketik minimal 3 huruf)

Layanan: Pilih Layanan

Masukkan Usia, Contoh : 25

Pilih Pendidikan

Pilih Jenis Kelamin

Pilih Pekerjaan

Mulai Survey

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir Respondent Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

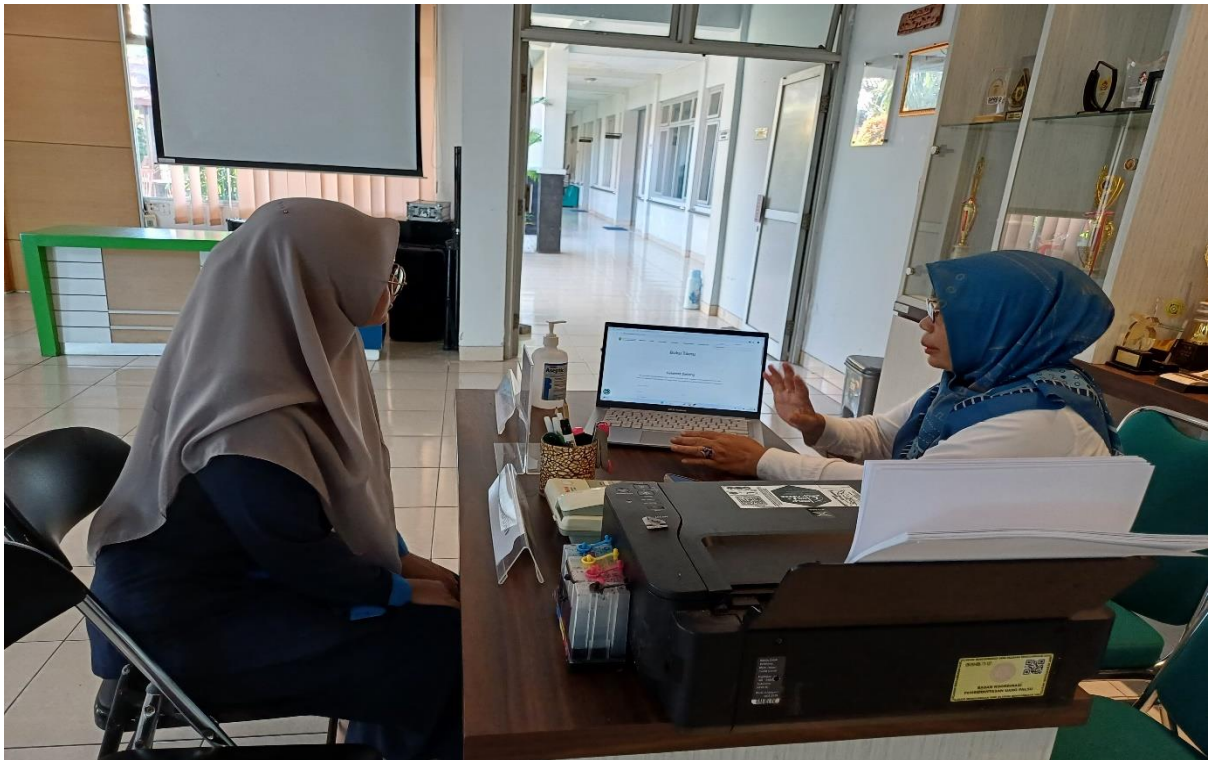
2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Dinas Kesehatan
ALAMAT : Komplek II Kantor Pemda Bantul, Jl. Lingkar Timur, Manding, Trirenggo, Bantul, Yogyakarta
Tlp/Fax. : 0274367531

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
9	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
12	3	3	2	4	3	4	3	4	3	
13	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
17	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
18	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
310	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
323	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
325	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
328	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Snilai / unsur	1182	1179	1159	1272	1167	1174	1201	1306	1181	
NRR / unsur	3.571	3.562	3.502	3.843	3.526	3.547	3.628	3.946	3.568	
NRR Tertbg /Unsur	0.397	0.396	0.389	0.427	0.392	0.394	0.403	0.438	0.396	
IKM Unit pelayanan										*) 3.632
										**) 90.811
Keterangan :										
U1 s.d. U9										
NRR										
IKM										
*)										
**)										
NRR Per Unsur										
NRR tertimbang per unsur										
IKM UNIT PELAYANAN :										90.81
Mutu Pelayanan :										
A (Sangat Baik)										
B (Baik)										
C (Kurang Baik)										
D (Tidak Baik)										

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul
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 Bantul 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 Bantul periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,609	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,612	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,504	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,904	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,376	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,448	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,576	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,896	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,582	Sangat Baik

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 3 unsur dengan nilai terendah.

Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

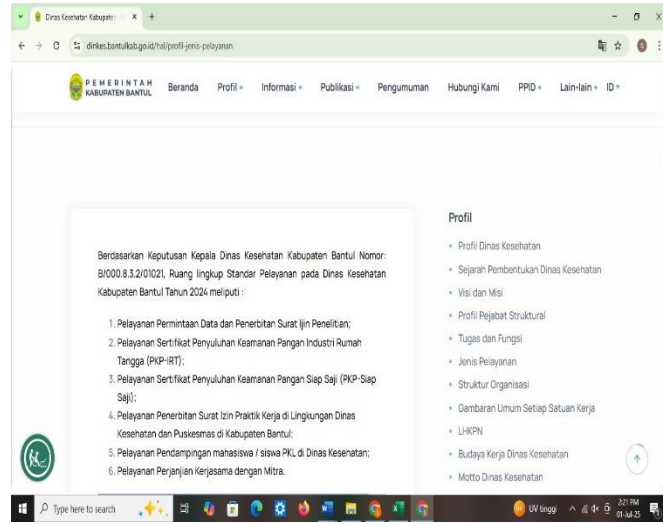
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

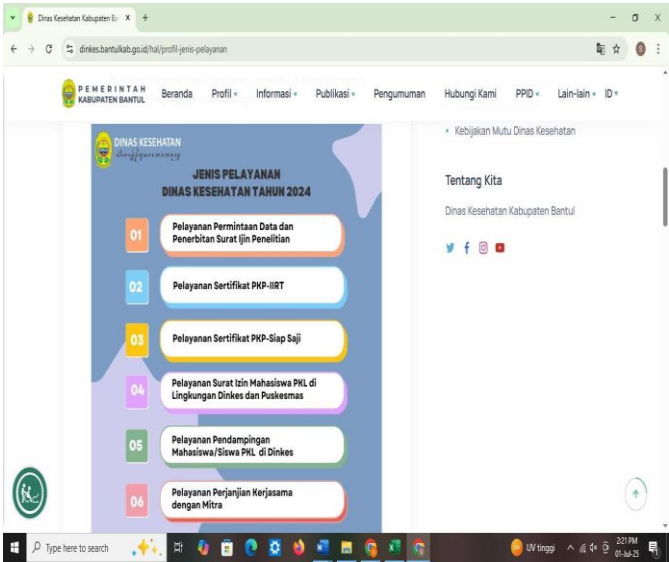
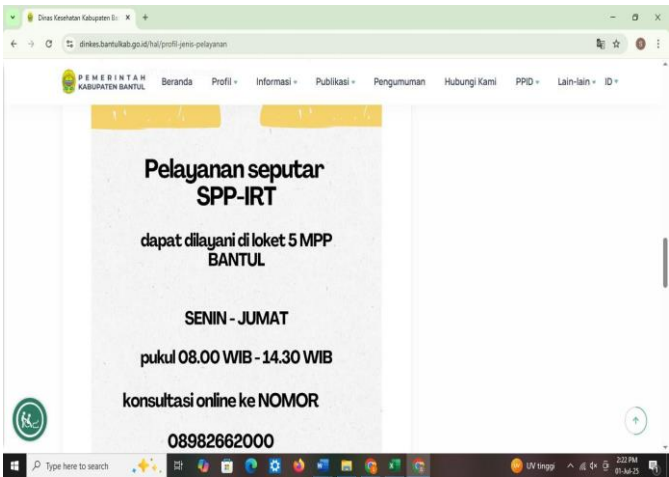
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk spesifikasi jenis layanan	1.1 Melakukan sosialisasi tentang jenis pelayanan pada pengguna layanan dan mengembangkan inovasi layanan.				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Kompetensi petugas dalam memberikan layanan	2.1 Memberikan pelatihan khusus terkait dengan service excellent pada petugas.				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Jangka waktu penyelesaian	3.1 Memberikan pelatihan khusus dengan service excellent.				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

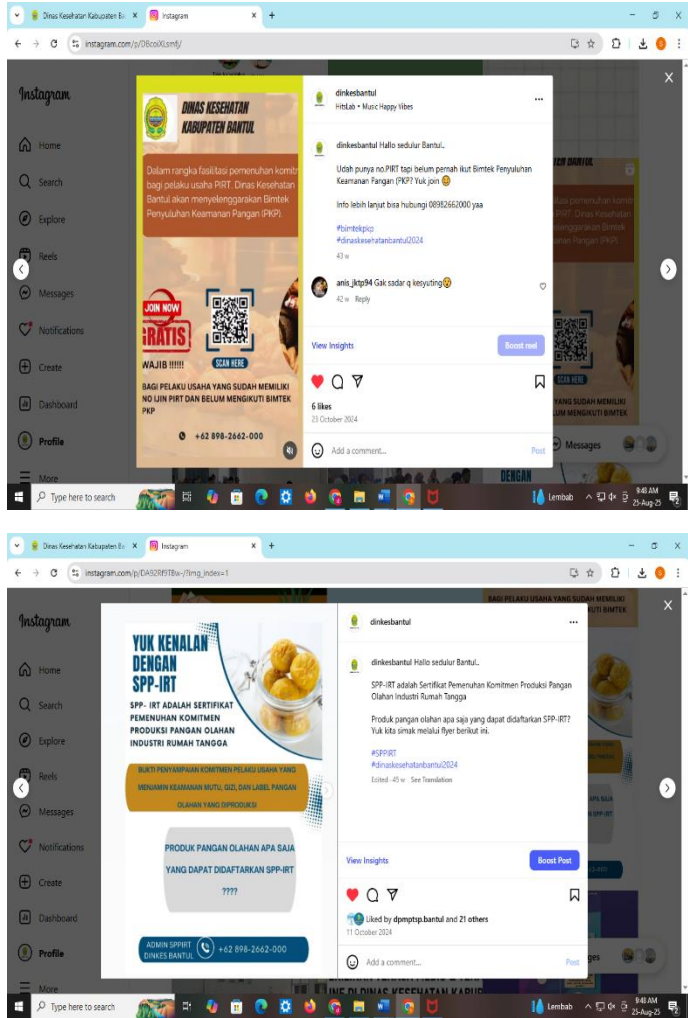
BAB III

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	1.1 Melakukan sosialisasi tentang jenis pelayanan pada pengguna layanan dan mengembangkan inovasi layanan.	Sudah	Melakukan sosialisasi jenis pelayanan Dinas Kesehatan di website dan sosial media Dinas Kesehatan	Sosialisasi Jenis Pelayanan di Website : 	Tidak Ada

				 	
--	--	--	--	--	--

				Sosialisasi Jenis Pelayanan di Sosial Media : 	
--	--	--	--	---	--

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

2	2.1 Memberikan pelatihan khusus terkait dengan service excellent pada petugas.	Sudah	Mengirimkan peserta untuk mengikuti Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik yang diadakan oleh Bapelkes Dinas Kesehatan DIY pada tanggal 2-4 Desember 2024 di Luxury Hotel Yogyakarta.	 	Tidak Ada
---	--	-------	--	--	-----------

3	3.1 Memberikan pelatihan khusus dengan service excellent.	Sudah	Mengirimkan peserta untuk mengikuti Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik yang diadakan oleh Bapelkes Dinas Kesehatan DIY pada tanggal 2-4 Desember 2024 di Luxury Hotel Yogyakarta.	 	Tidak Ada
---	---	-------	--	--	-----------

- Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut 100%).

Bantul, 08 September 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN,



dr. AGUS TRI WIDIYANTARA, M.M.R.

Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 197008312002121003