



## LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024



**DINAS KESEHATAN  
KOTA BLITAR**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
2.1    Pelaksana SKM .....	4
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden .....	6
2.6    Instrumen Penelitian .....	6
2.7    Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	7
2.8    Definisi Operasional.....	9
<b>BAB III.....</b>	<b>10</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>10</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	10
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>12</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	12
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3    Tren Nilai SKM.....	14
<b>BAB V .....</b>	<b>16</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>17</b>
1. Hasil Pengolahan Data .....	17
2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	27

## **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 Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi 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 BPJS Kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Blitar

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 Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kota Blitar adalah tim yang disusun berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Blitar (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA e-Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim 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 pertanyaan tersebut 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. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	28 Juni – 30 Juni 2024	3 hari
2.	Pengumpulan Data	1 Juli – 10 Desember 2024	160 hari

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	11 Desember –13 Desember 2024	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 Desember 2024	1 hari

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan BPJS Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kota Blitar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1775 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 tahun periode SKM adalah 317 orang. Sehingga sampel pada setiap periode SKM (per semester) adalah 158.

### Sampel Morgan dan Krejcie

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

## 2.6 Instrumen Penelitian

Kuesioner/daftar pertanyaan yang digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat merujuk pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 (pada lampiran). Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- baik, diberi nilai 3;
- sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

## 2.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skoring pada jawaban yang telah diisi oleh responden dengan kategorisasi: jawaban “a” diberi skor “1”, jawaban “b” diberi skor “2”, jawaban “c” diberi skor “3”, dan jawaban “d” diberi skor “4” Sedangkan *entry* data yang dilakukan adalah dengan cara memasukkan data hasil skoring tersebut di atas ke dalam tabulasi pada masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan SKM terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus (Pasolong, 2010:147-148) sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

#### **Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Intrval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 83,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## 2.8 Definisi Operasional

Survei Kepuasan Masyarakat	Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
Indeks Kepuasan Masyarakat	Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
Unit pelayanan publik	Unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat	Unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
Pemberi pelayanan publik	Pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
Penerima pelayanan publik	Orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
Kepuasan masyarakat	Hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### 3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	80	40,0
		PEREMPUAN	120	60,0
		<b>TOTAL</b>	200	100,0
2	USIA	<40 TAHUN	141	70,5
		≥40 TAHUN	59	29,5
		<b>TOTAL</b>	200	100,0

#### 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 Detail Nilai SKM Per Unsur  
di Semester 1 dan Semester 2**

No.	Unsur Pelayanan	Smt 1	Smt 2	SKM Tahun 2024
1.	Persyaratan	88,05	88,13	88,09
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	89,94	90,13	90,03
3.	Waktu Penyelesaian	87,11	88,50	87,80
4.	Biaya/Tarif	98,58	98,38	98,48
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,05	88,88	88,46
6.	Kompetensi Pelaksana	90,57	90,00	90,28
7.	Perilaku Pelaksana	90,72	90,25	90,48
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,11	98,63	98,37
9.	Sarana dan prasarana	89,78	90,75	90,26

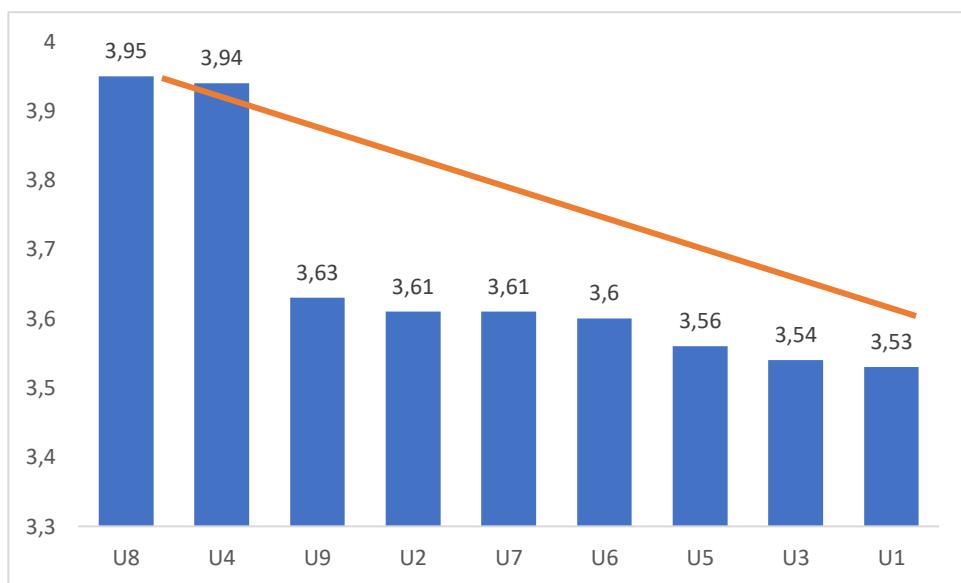
Nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai indeks semester 1 + Nilai} \\ &\quad \text{indeks semester 2 dibagi 2} \\ &= (90,3 + 90,75) /2 \\ &= 90,52\end{aligned}$$

Mutu pelayanan : A

Kinerja unit pelayanan : SANGAT B A I K

**Grafik Nilai SKM Per Unsur  
pada Pelayanan di Dinas Kesehatan**



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur terendah hasil SKM adalah

- Persyaratan
- Waktu Penyelesaian
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

2. Tiga unsur tertinggi SKM

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Biaya/Tarif
- Sarana dan prasarana

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 :

**Tabel 2. Rekapitulasi kritik, saran dan tanggapan yang masuk terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan periode Juli - Desember 2024**

<b>Saran</b>	<b>Tanggapan</b>
Semoga pelayanan lebih baik lagi	Terimakasih atas sarannya. Akan menjadi perhatian kami untuk lebih baik melayani anda
Semoga pelayanan lebih baik lagi dan lebih cepat	Terimakasih atas sarannya. Akan menjadi perhatian kami untuk lebih baik melayani anda
Pelayanan sudah sangat baik	Terimakasih atas sarannya.
Pelayanan sangat baik dan cepat, saat kesulitan mencari SIPP petugas segera membantu	Terimakasih atas sarannya.

Semoga terus memberikan pelayanan sepenuh hati	Terimakasih atas sarannya. Akan menjadi perhatian kami untuk lebih baik melayani anda
--	---

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

**Tabel 2. Rekapitulasi kritik, saran dan tanggapan yang masuk terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan periode Januari-Desember 2024**

<b>Tiga unsur dengan nilai terendah</b>	<b>Permasalahan</b>
Persyaratan	Banyak warga Kota Blitar yang KTP nya belum Kota Blitar, sehingga belum bisa terlayani
Waktu Penyelesaian	Peserta yang datang belum membawa persyaratan yang lengkap, sehingga dalam proses pelayanannya memerlukan waktu lebih lama
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Banyak warga Kota Blitar yang ingin mengaktifkan/menonaktifkan BPJS nya, tetapi KTP nya bukan Kota Blitar

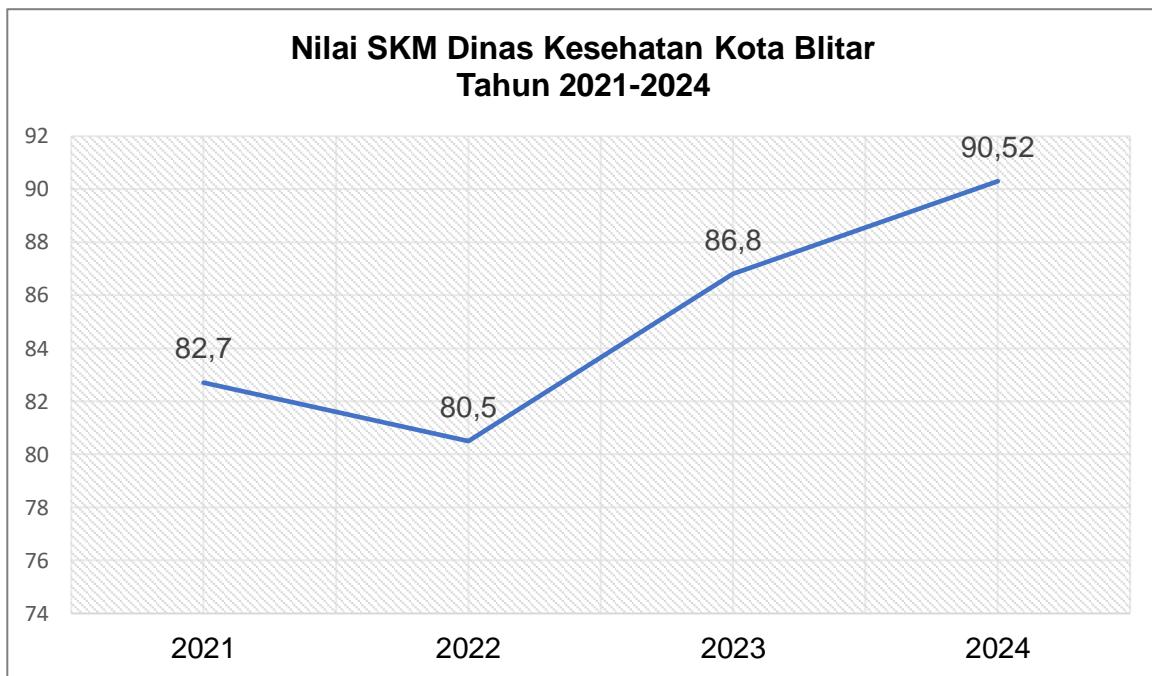
#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Edukasi kepada masyarakat yang tinggal lebih dari 6 bulan, agar memindah KTP Kota Blitar agar mendapatkan jaminan kesehatan					Tim SKM
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi di medsos terkait dengan pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan beserta dengan persyaratannya. Agar ketika masyarakat datang sudah membawa persyaratan yg dibutuhkan sehingga mempercepat waktu penyelesaian					Tim SKM
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada warga yang ingin mengaktifkan/menonaktifkan BPJS nya, bahwa alamat di identitas harus sama dengan alamat domisili (Kota Blitar)					Tim SKM

#### 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 Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan nilai IKM pada pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Blitar mulai tahun 2022 hingga 2024. Perbaikan terhadap pelayanan terus dievaluasi dan tingkatkan sarana dan prasarana untuk peningkatan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Blitar.

## **BAB V**

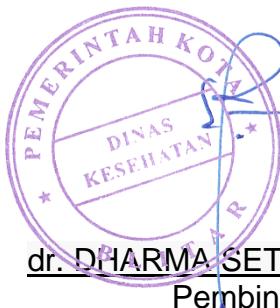
### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Terjadi peningkatan nilai IKM pada pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Blitar mulai tahun 2022 hingga 2024. Perbaikan terhadap pelayanan terus dievaluasi dan tingkatkan sarana dan prasarana untuk peningkatan mutu.
- Persyaratan menjadi unsur yang menjadi prioritas perbaikan, dengan melakukan sosialisasi di media sosial agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi dan mengetahui persyaratan yang dibutuhkan.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjadi unsur dengan penilaian tertinggi pada pelayanan, karena Dinas Kesehatan menyediakan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan di ruang pelayanan.

Kota Blitar, 11 Desember 2024

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA BLITAR**



dr. DIHARMA SETIAWAN M.MKes  
Pembina Tk. I  
NIP. 196803052001121003

## LAMPIRAN

### 1. Hasil eksport aplikasi e-sukma jatim

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	28	Perempuan	85731913548
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	Perempuan	82245227387
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	53	Laki-Laki	82143009192
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Laki-Laki	85749501184
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	41	Perempuan	85232496263
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	53	Laki-Laki	82143009192
8	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31	Laki-Laki	85155434835
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	44	Perempuan	82139980925
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki-Laki	85736730645
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki-Laki	85736730645
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	40	Perempuan	81230415135
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Laki-Laki	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki-Laki	
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	40	Perempuan	82233433794
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	25	Perempuan	85785029182
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Laki-Laki	8347829570
18	3	3	3	4	3	3	3	4	3	34	Perempuan	85856970777
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	29	Perempuan	85749939907
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	Perempuan	81259340479
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3	27	Perempuan	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	26	Laki-Laki	82331196330
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	24	Perempuan	87755251061
24	3	3	3	3	3	3	3	4	2	29	Perempuan	

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	29	Perempuan	85646465166
26	3	3	3	4	4	4	3	4	3	29	Perempuan	85606995642
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42	Laki-Laki	85735395120
28	4	4	3	4	4	3	3	4	4	30	Perempuan	81347463839
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Perempuan	85790815805
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	Perempuan	85735541557
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	29	Laki-Laki	81239971383
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4	42	Perempuan	85759686798
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	30	Perempuan	85755322667
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	31	Perempuan	82257285023
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	34	Perempuan	85234913732
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	Perempuan	81332902212
37	4	3	3	3	3	3	3	4	3	31	Laki-Laki	85806538228
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	Perempuan	82138206313
39	3	3	3	4	3	3	4	4	3	43	Perempuan	8113025980
40	4	4	3	4	3	3	4	4	4	48	Laki-Laki	89526522118
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	Perempuan	82113229707
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	57	Laki-Laki	85697011973
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	36	Perempuan	82131448776
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	20	Perempuan	83873438619
45	4	3	3	3	3	4	4	4	4	37	Perempuan	89524976886
46	3	3	3	4	3	4	3	3	3	34	Perempuan	85711970029
47	3	4	4	4	3	3	3	4	4	37	Perempuan	85755210426
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	56	Perempuan	85546113570
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Perempuan	81252648088
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki-Laki	89654218777

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	68	Perempuan	85784121104
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	Laki-Laki	85736283926
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	21	Perempuan	85815278118
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	21	Perempuan	85815278118
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Laki-Laki	85896255629
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Laki-Laki	85896255629
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Laki-Laki	85896255629
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53	Laki-Laki	85736283926
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Perempuan	85853880822
60	3	3	3	3	3	3	4	4	4	22	Perempuan	85707950435
61	4	3	3	4	4	4	4	4	3	44	Laki-Laki	811367245
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	Laki-Laki	82231879090
63	4	3	3	4	4	4	4	4	4	22	Perempuan	85706972033
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	44	Perempuan	81233501833
65	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37	Laki-Laki	81333557070
66	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32	Perempuan	85706009795
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	Laki-Laki	85704704555
68	3	3	3	4	3	3	3	4	3	34	Perempuan	8563558615
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	Perempuan	85784004122
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	82337032209
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	24	Perempuan	85770551753
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33	Perempuan	81555985377
73	3	3	3	4	3	4	4	4	4	25	Perempuan	81230608746
74	3	3	3	3	3	3	3	4	2	21	Perempuan	85862686163
75	4	3	4	4	3	3	3	4	3	26	Perempuan	85334808208

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46	Laki-Laki	
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Perempuan	82143432411
78	3	3	4	4	3	3	4	3	4	39	Laki-Laki	85791100010
79	4	3	4	4	3	4	4	4	4	26	Perempuan	85172999022
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3	36	Laki-Laki	85649203021
81	4	3	4	4	3	4	4	4	4	55	Perempuan	82333401269
82	3	1	3	4	3	3	3	4	3	27	Laki-Laki	81369591407
83	3	4	3	4	3	3	4	4	3	56	Laki-Laki	81515762766
84	4	4	4	4	3	4	3	4	3	29	Laki-Laki	85171001022
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	24	Perempuan	81555827382
86	3	3	3	4	3	3	4	4	3	19	Perempuan	85745926334
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	25	Perempuan	85706009429
88	3	4	4	4	3	4	4	4	4	41	Laki-Laki	8563388548
89	3	3	4	4	3	3	4	4	3	39	Perempuan	85730505565
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Perempuan	85856865225
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Perempuan	85790704800
92	4	3	3	4	3	4	4	4	4	30	Perempuan	87751651800
93	4	4	3	4	3	4	4	4	3	28	Perempuan	85745664842
94	4	4	4	4	3	4	4	4	3	37	Laki-Laki	83899012293
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	23	Perempuan	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Laki-Laki	82334646175
97	3	3	2	3	3	3	3	4	2	27	Perempuan	85173365527
98	3	4	4	4	3	4	3	4	3	30	Perempuan	81249460830
99	4	4	4	4	3	3	4	4	3	29	Perempuan	85749040840
100	3	3	3	4	3	4	4	4	4	33	Perempuan	81225280825

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
101	3	3	3	4	3	4	4	4	4	41	Perempuan	85843000683
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3	25	Perempuan	85646700787
103	4	4	4	4	3	3	3	4	4	39	Perempuan	85741741249
104	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35	Perempuan	85649595957
105	4	4	4	4	3	4	4	4	3	30	Perempuan	81360644678
106	3	4	3	4	3	3	3	4	3	23	Perempuan	82231503141
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3	29	Perempuan	85749763697
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	25	Laki-Laki	87861005413
109	4	3	3	4	4	3	4	4	3	45	Perempuan	82141903848
110	3	3	3	4	3	3	4	4	3	32	Perempuan	81331849461
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Perempuan	85733189996
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3	22	Perempuan	85755414450
113	4	4	4	4	4	4	3	4	3	29	Laki-Laki	89507449336
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	Perempuan	85755720586
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	85704045259
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	85704045259
117	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28	Perempuan	82138206
118	4	3	3	4	3	3	3	4	3	32	Laki-Laki	85155434835
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30	Perempuan	81239971383
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Perempuan	82245227387
121	3	4	4	4	3	3	3	4	4	30	Perempuan	85755322667
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44	Laki-Laki	81233571833
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32	Perempuan	85735541557
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	
125	4	4	4	4	4	3	4	4	4	41	Laki-Laki	85232496263

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	Perempuan	85731913548
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Laki-Laki	81217289268
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	81332902212
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Perempuan	82139980925
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	30	Laki-Laki	82140834985
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Laki-Laki	85736730645
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	Laki-Laki	85735395120
133	3	3	4	4	3	4	4	4	3	55	Perempuan	85655557737
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Laki-Laki	
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3	41	Perempuan	82233433794
136	3	4	4	4	3	4	4	4	3	55	Perempuan	85655557737
137	3	4	3	4	4	4	4	4	4	54	Laki-Laki	82143009192
138	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37	Laki-Laki	
139	3	3	4	4	4	4	4	4	4	31	Perempuan	85237020236
140	4	4	4	4	4	4	3	3	4	31	Laki-Laki	8,78069E+11
141	4	4	4	4	4	4	3	3	4	31	Laki-Laki	8,78069E+11
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27	Perempuan	85735496924
143	3	4	4	4	3	4	4	4	4	31	Laki-Laki	
144	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Laki-Laki	
145	4	4	3	4	4	3	3	4	3	30	Perempuan	
146	3	3	4	4	3	4	4	4	4	38	Perempuan	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Laki-Laki	
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4	30	Perempuan	82338117783
149	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	Perempuan	
150	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30	Perempuan	8113669993

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
151	3	4	4	4	4	3	4	4	4	30	Perempuan	85655505133
152	4	3	3	4	4	3	4	4	4	31	Laki-Laki	
153	3	4	3	4	4	3	4	4	4	27	Perempuan	
154	4	4	4	4	3	3	4	4	4	30	Perempuan	85790233902
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Laki-Laki	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	Perempuan	82298386162
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Laki-Laki	
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Laki-Laki	85234179495
160	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Laki-Laki	85234179495
161	3	4	3	4	4	4	4	4	4	33	Laki-Laki	816273873
162	4	4	4	4	3	3	3	4	4	28	Laki-Laki	81227700913
163	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	Perempuan	
164	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	Perempuan	81231778396
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Laki-Laki	
166	3	4	3	4	3	3	3	4	4	45	Laki-Laki	
167	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Perempuan	
168	3	4	3	4	4	4	3	4	4	61	Laki-Laki	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Laki-Laki	
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4	25	Perempuan	81547172851
171	3	3	3	4	3	3	4	4	4	33	Perempuan	83846915147
172	3	4	3	4	4	3	3	4	4	40	Perempuan	
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38	Laki-Laki	
174	4	4	4	4	4	3	3	4	4	31	Laki-Laki	
175	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	Perempuan	

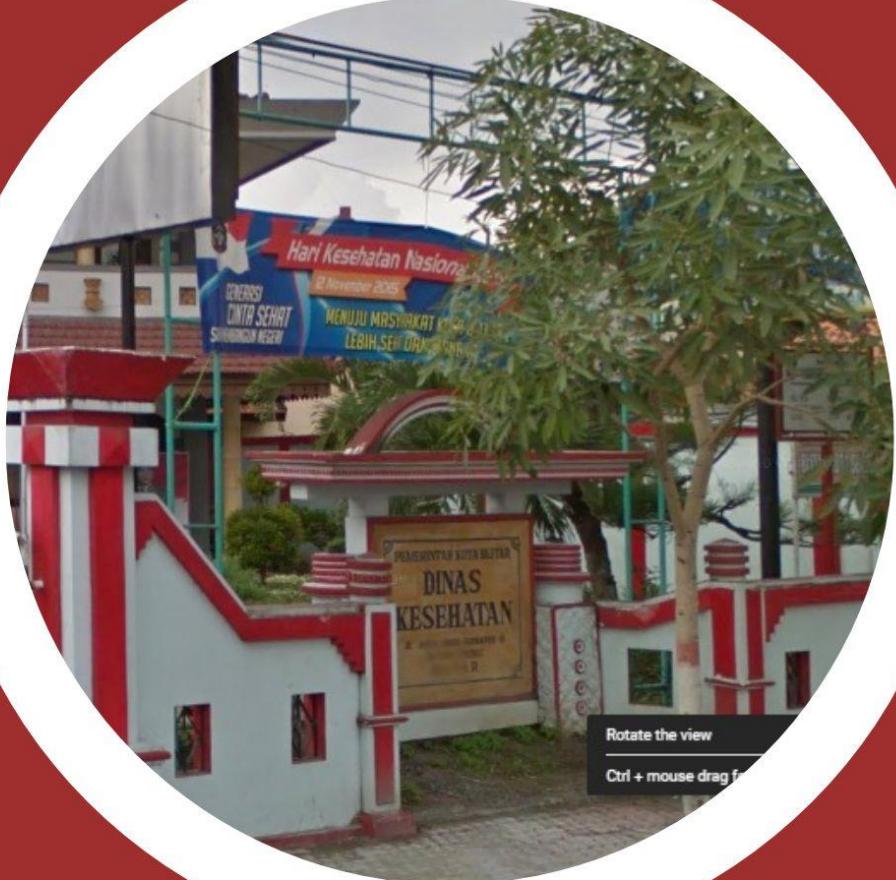
No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Umur	Jenis Kelamin	No Hp
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
176	3	4	3	4	4	3	3	4	4	35	Perempuan	81703326123
177	3	4	4	4	4	3	4	4	4	44	Laki-Laki	
178	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37	Perempuan	82210123437
179	3	4	4	4	4	3	4	4	4	50	Perempuan	82231915687
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Laki-Laki	
181	3	4	3	4	4	4	4	4	4	47	Perempuan	
182	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40	Laki-Laki	
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Laki-Laki	
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Laki-Laki	
185	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Laki-Laki	
186	3	3	3	4	4	3	4	4	4	37	Perempuan	82123490005
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	Laki-Laki	
188	4	3	3	4	4	4	3	4	4	47	Laki-Laki	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	Laki-Laki	
190	3	4	3	4	4	4	4	4	4	44	Laki-Laki	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki-Laki	
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3	32	Laki-Laki	81217602475
193	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33	Laki-Laki	816273873
194	3	3	3	4	3	3	3	4	3	30	Perempuan	85655538871
195	4	4	4	4	4	4	3	4	3	29	Perempuan	85646465166
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Laki-Laki	81249637369
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Laki-Laki	81347829570
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	Perempuan	81358341377
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	Laki-Laki	82231313399
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3	27	Perempuan	85784209088

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	705	721	708	787	711	720	722	789	726
NRR/Unsur	3,53	3,61	3,54	3,94	3,56	3,60	3,61	3,95	3,63
NRR/Unsur x 25	88,13	90,13	88,5	98,38	88,88	90,0	90,25	98,63	90,75
NRR Tertimbang/Unsur	0,39	0,40	0,39	0,43	0,39	0,40	0,40	0,43	0,40
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,63								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90,75								

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Intrval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 83,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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





# DINAS KESEHATAN KOTA BLITAR