



---

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KESEHATAN  
KOTA CIMAHI

2025

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kesehatan Kota Cimahi tahun ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai wujud pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Cimahi, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan mutu pelayanan di masa mendatang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, baik para responden yang telah memberikan masukan secara jujur dan terbuka maupun tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi. Semoga dengan adanya survei ini, ke depan pelayanan kesehatan dapat semakin prima, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Cimahi, Agustus 2025

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	iv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	5
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Penelitian.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
<b>BAB III Hasil Pengolahan Data SKM</b> .....	8
3.1 Data Dukung Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Dinas Kesehatan .....	8
3.2 Hasil Analisa Survei.....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	20
4.1 Analisa Hasil Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur .....	20
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	22
<b>BABV KESIMPULAN</b> .....	24
<b>LAMPIRAN</b> .....	25

## DAFTAR TABEL

2.1	Waktu Pelaksanaan Survei .....	7
3.1	Hasil Analisa Survei .....	9
3.2	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Variabel di Dinas Kesehatan Tahun 2024 dan 2025 .....	10
4.1	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM .....	23

## DAFTAR GRAFIK

3.1	Distribusi Jenis Pendidikan Sample Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	8
3.1	Distribusi Jenis Pekerjaan Sample Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	8
3.3	Hasil SKM Berdasarkan Jenis Pelayanan Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	11
3.4	Hasil SKM Berdasarkan Jenis Pelayanan Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	12
3.5	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	13
3.6	Kesesuaian Prosedur Pelayanan dengan Jenis Pelayanan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	13
3.7	Kesesuaian Waktu Pelayanan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	14
3.8	Kesesuaian Biaya atau Tarif di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	14
3.9	Kesesuaian Produk Layanan dengan Kebijakan Layanan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	15
3.10	Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	16
3.11	Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	16
3.12	Kelengkapan Sarana dan Prasarana di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	17
3.13	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan di Dinas Kesehatan Tahun 2025 .....	18
3.14	Tren Nilai SKM di Dinas Kesehatan Tahun 2022 - 2025 .....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pelayanan PBI di Mall Pelayanan Publik .....	25
Lampiran 2 Pelayanan Rekomendasi Praktek Tenaga Medis dan tenaga Kesehatan dan Pelayanan PIRT .....	26
Lampiran 3 Dokumentasi Pelaksanaan SKM .....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. 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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. Dalam era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1995, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berkaitan dengan itu diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang. Pelayanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Kebijakan tersebut

dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah.

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.

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu bentuk evaluasinya adalah berupa pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di pelayanan publik yaitu Dinas Kesehatan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Kesehatan Kota Cimahi sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan. Layanan yang

diberikan, seperti penerbitan rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga kesehatan, pelayanan Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT), hingga pendaftaran Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sangat erat kaitannya dengan kepentingan masyarakat luas. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting dalam menilai kinerja pelayanan sekaligus dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang – Undang no 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik
7. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

## 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 publik yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Cimahi

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 Dinas kesehatan
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Tujuan Khusus Pelaksanaan SKM adalah

1. Mengetahui tingkat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dicapai
2. Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan.
3. Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan.
4. Merencanakan kegiatan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
5. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas kesehatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan adalah tim pelayanan publik dengan surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan dengan nomor 440/kep.726/Dinkes/2024 tentang Tim Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *google form* yang disebarakan 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 Kota Cimahi 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 . Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan menggunakan *google form* . 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, dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

NO	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Pengumpulan data	April – Juni 2025
2	Pengolahan Data dan Analisa Hasil	Agustus 2025
3	Penyusunan dan pelaporan Hasil	Agustus 2025

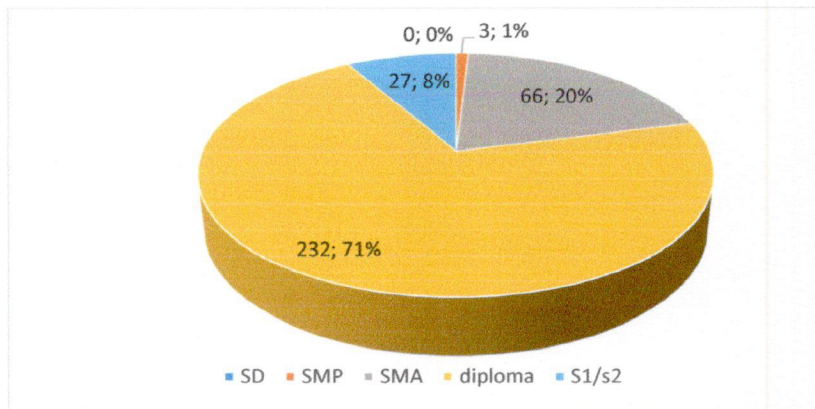
#### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden , semua yang mendapat pelayanan di Dinas Kesehatan mengenai pelaku surat keterangan tempat praktek mandiri, penyuluh keamanan pangan dan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) kepada masyarakat miskin dan tidak mampu membutuhkan jaminan Kesehatan dengan total responden 332 orang.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

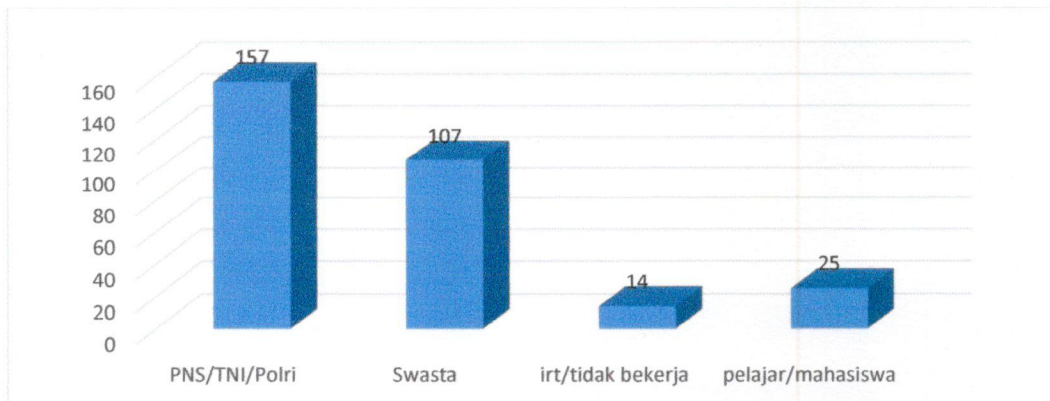
3.1 Data Dukung Survei Kepuasan Masyarakat tingkat Dinas Kesehatan

Grafik 3.1  
Distribusi Jenis Pendidikan Sampel Survei Kepuasan Masyarakat  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pendidikan yang ikut survei adalah Diploma sebanyak 232 orang 71% dan paling sedikit pendidikannya SMP sebanyak 3 orang yaitu 1%, dan yang berpendidikan SD tidak ada. Dari semua responden ada 4 responden yang tidak mengisi Pendidikan terakhir.

Grafik 3.2  
Distribusi Jenis Pekerjaan Sampel Survey Kepuasan Masyarakat  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa 157 orang (47,29%) sampel bekerja sebagai PNS/TNI/Polri, dan sebanyak 14 orang (4,22%) yang bekerja sebagai ibu rumah tangga/tidak bekerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Kesehatan adalah PNS/TNI/Polri, sementara itu ada 29 orang yang tidak mengisi jenis pekerjaan.

### 3.2. Hasil Analisa Survei

Survei dilaksanakan kepada masyarakat yang mengurus surat keterangan praktek bagi tenaga kesehatan, Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan masyarakat miskin untuk masalah jaminan kesehatan, berikut nilai persepsi dan kategori hasil kepuasan masyarakat :

Tabel 3.1

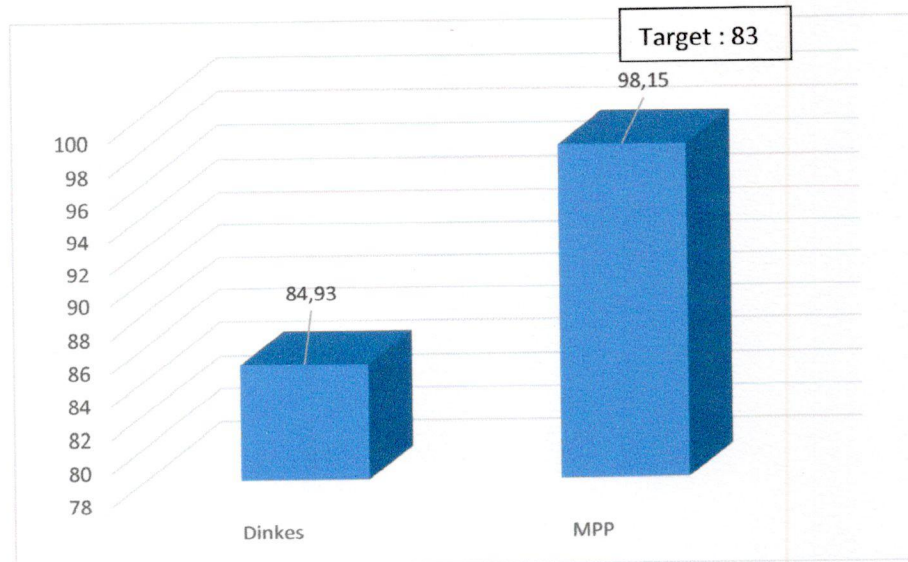
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tabel 3.2  
 Hasil Survei kepuasan Masyarakat berdasarkan variabel  
 Di Dinas Kesehatan Tahun 2024 dan 2025

No	Variabel	Hasil	
		2024	2025
1	Persyaratan	92,668	96,60
2	Prosedur	91,106	96,45
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,423	93,88
4	Waktu pelayanan	98,918	96,53
5	Biaya / Tarif	90,144	98,56
6	Kompetensi	93,389	96,90
7	Perilaku Petugas	93,149	98,11
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	94,951	98,19
9	Kesesuaian Produk pelayanan	90,385	93,88
	<b>SKM Unit Pelayanan</b>	<b>92.64</b>	<b>96,84</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kesehatan adalah kategori sangat baik yaitu 96,84 meningkat 4,2 dari Tahun 2024. Dari 9 variabel yang dinilai variabel kesesuaian produk pelayanan merupakan nilai terendah yaitu 93,88 kategori sangat baik, sedangkan variabel tertinggi adalah waktu pelayanan yaitu 98,56 kategori sangat baik, berbeda dengan tahun 2024 variabel tertinggi adalah waktu pelayanan yaitu 98,918 kategori sangat baik. Dari tahun 2024 ada peningkatan kepuasan masyarakat di tandai dengan adanya peningkatan di semua variabel.

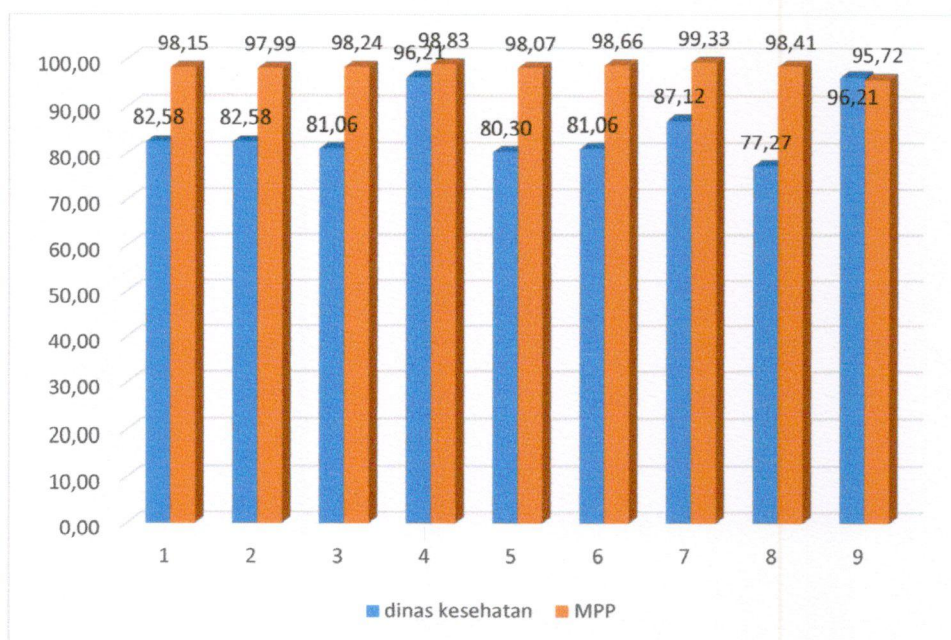
Grafik 3.3  
Hasil SKM berdasarkan Jenis Pelayanan  
Dinas Kesehatan Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas ada perbedaan hasil survei yang dilaksanakan di dinas kesehatan dan Mall Pelayanan Publik (MPP) yaitu sebesar 13,22

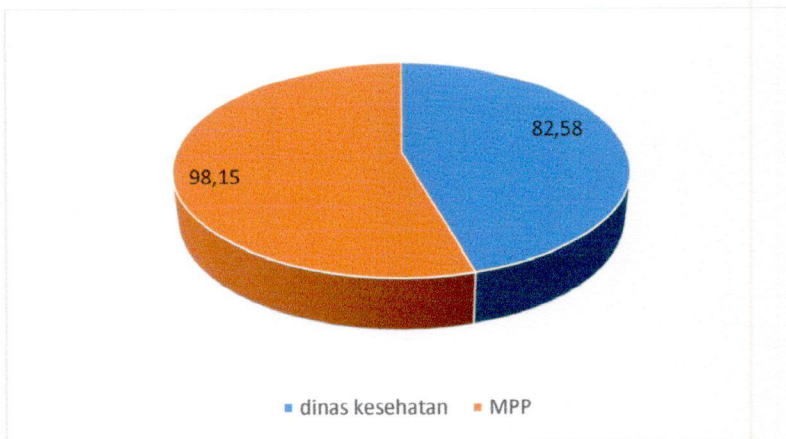
Pelayanan yang diberikan di MPP adalah pelayanan pendaftaran peserta JKN Pemerintah daerah dan di Dinas Kesehatan (Pemkot Cimahi) adalah pelayanan kesehatan untuk rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan serta pelayanan PIRT

Grafik 3.4  
 Hasil SKM berdasarkan Jenis Pelayanan  
 Dinas Kesehatan Tahun 2025



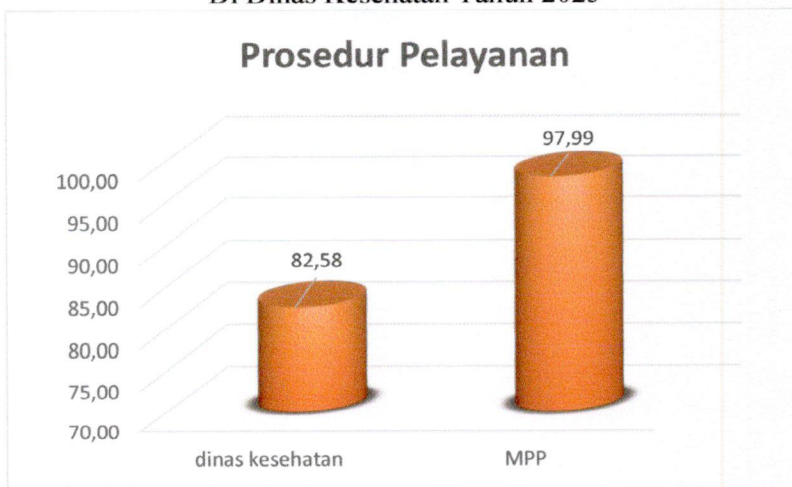
Berdasarkan grafik diatas dari 9 variabel yang disurvei, semua variabel yang di nilai di MPP memiliki nilai lebih tinggi dari Dinas Kesehatan, karena di Dinas Kesehatan tidak ada ruangan khusus untuk pelayanan, sehingga responden merasa kurang nyaman. Pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Cimahi 8 unsur termasuk kategori baik dan 1 unsur kategori sangat baik yaitu sarana dan prasarana. Sementara pelayanan di MPP 9 kategori termasuk kategori sangat baik.

Grafik 3.5  
Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



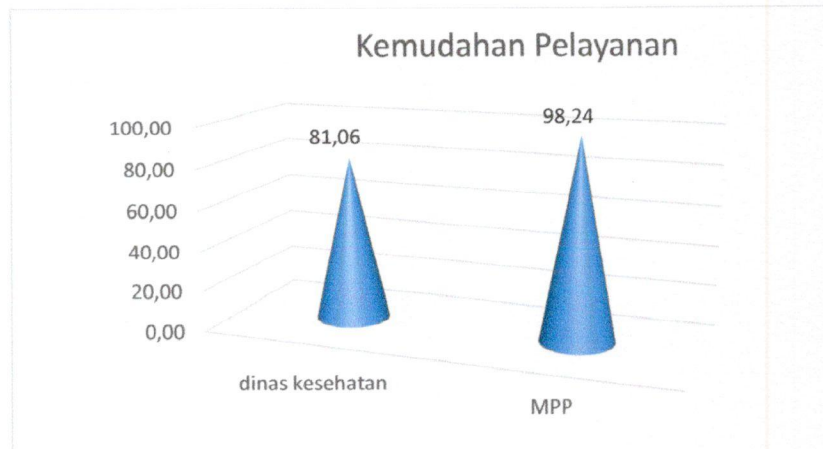
Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik bidang kesehatan untuk variabel persyaratan di dinas kesehatan termasuk kategori baik dan di MPP kategori sangat baik

Grafik 3.6  
Kesesuaian Prosedur Pelayanan dengan Jenis Pelayanan  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



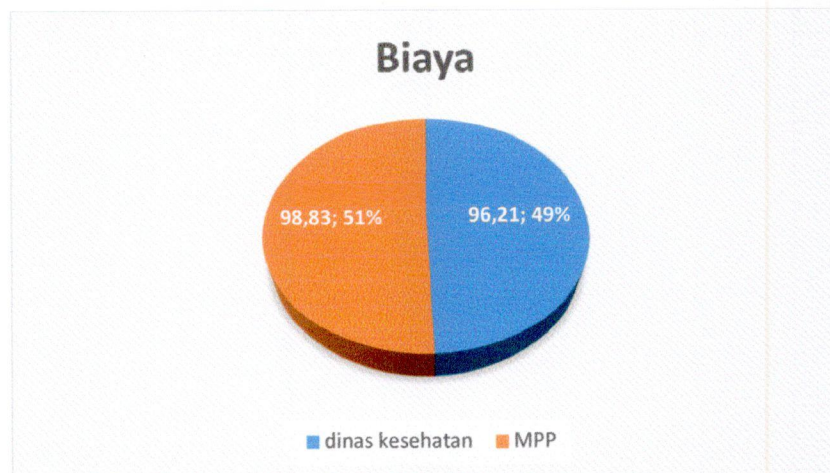
Berdasarkan grafik diatas prosedur pelayanan di perkantoran di Dinas Kesehatan berada pada kategori baik dan pelayanan kesehatan di MPP berada di kategori sangat baik, selisih hasilnya sebesar 15,41

Grafik 3.7  
Kesesuaian Waktu Pelayanan  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



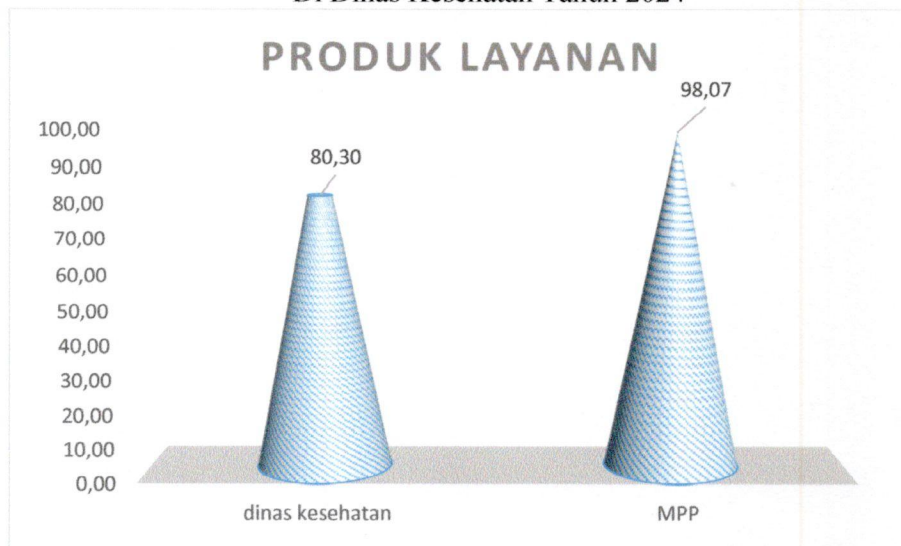
Berdasarkan grafik diatas kesesuaian waktu pelayanan di perkantoran di Dinas Kesehatan berada pada kategori baik dan pelayanan kesehatan di MPP berada di kategori sangat baik, selisih hasilnya sebesar 17,18

Grafik 3.8  
Kesesuaian Biaya/Tarif  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



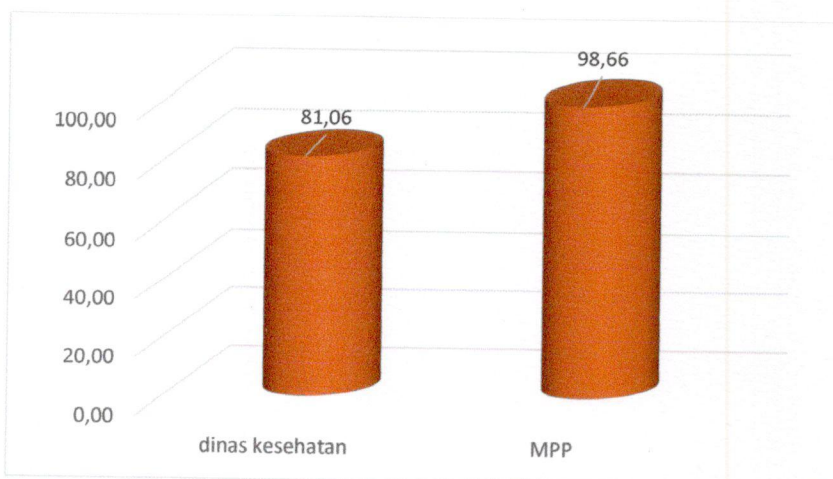
Berdasarkan grafik diatas kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di perkantoran di Dinas Kesehatan maupun pelayanan di MPP berada pada kategori sangat baik, karena pelayanan kesehatan untuk rekomenasi praktek tenaga medis dan tenaga kesehatan, pelayanan PIRT serta pelayanan pendaftaran peserta JKN Pemerintah daerah gratis.

Grafik 3.9  
Kesesuaian Produk Layanan dengan Kebijakan Pelayanan  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2024



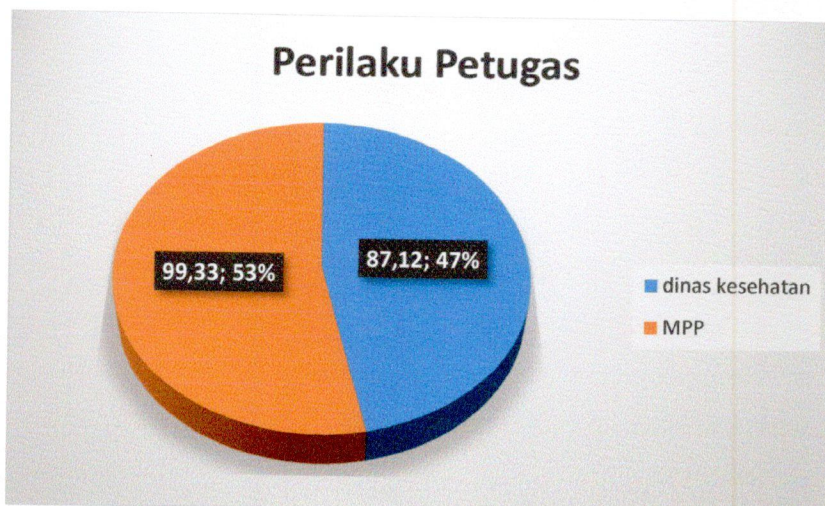
Berdasarkan grafik diatas kesesuaian produk pelayanan di perkantoran Dinas Kesehatan berada pada kategori baik dan pelayanan kesehatan di MPP berada di kategori sangat baik, selisih hasilnya sebesar 17,77

Grafik 3.10  
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



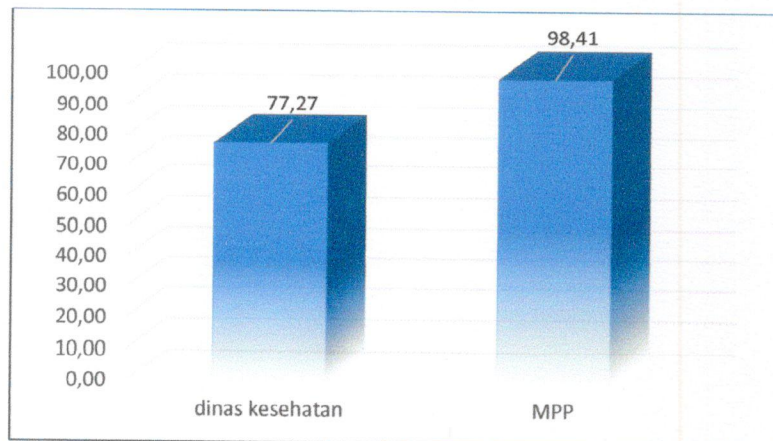
Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan PBI termasuk kategori sangat baik dalam hal kemampuan petugas dalam memberikan pendaftaran peserta JKN Pemerintah daerah dan pelayanan mendapatkan surat rekomendasi tenaga medis dan tenaga kesehatan serta pelayanan PIRT berada pada kategori baik.

Grafik 3.11  
Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



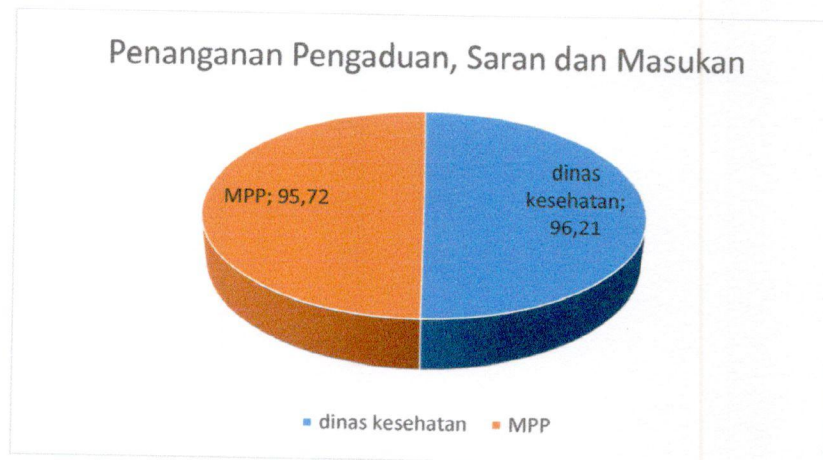
Berdasarkan grafik diatas perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di perkantoran Dinas Kesehatan berada pada kategori baik dan pelayanan kesehatan di MPP berada di kategori sangat baik, selisih hasilnya sebesar 12,41

Grafik 3.12  
Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan kelengkapan sarana prasarana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di perkantoran Dinas Kesehatan Kota Cimahi termasuk kategori baik dan kelengkapan sarana dan prasarana di MPP sangat baik.

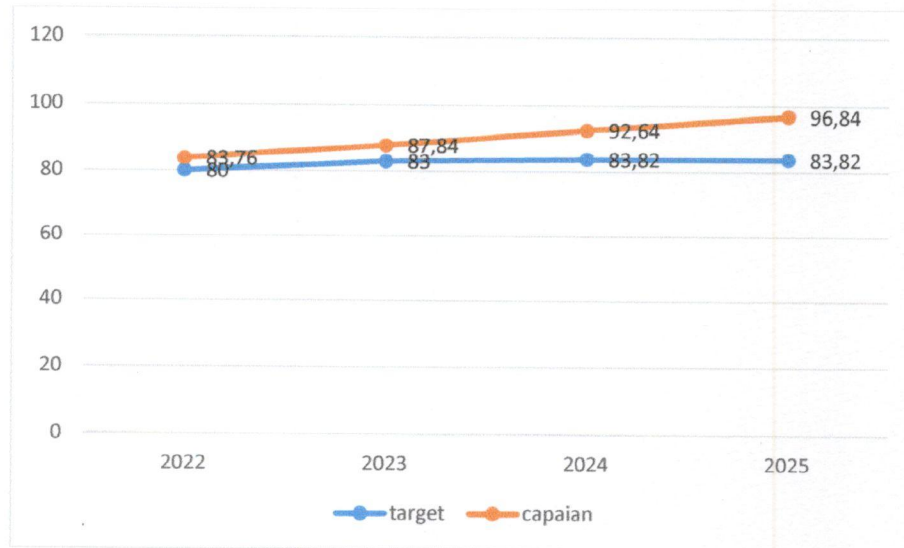
Grafik 3.13  
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada di kelola Dinas kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan baik di perkantoran dinas kesehatan kota Cimahi maupun di MPP berada pada kategori sangat baik.

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 (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. *Trend* tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kota Cimahi dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 3.14  
Trend Nilai SKM  
Di Dinas Kesehatan Tahun 2022-2025



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan trend nilai SKM dari tahun 2022 sd 2025 terus mengalami peningkatan dan di atas target yang sudah ditentukan oleh dinas Kesehatan, tahun 2022 dan 2023 termasuk kategori baik dan tahun 2024 & 2025 termasuk kategori sangat baik serta terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Hasil Permasalahan / kelemahan dan kelebihan Unsur

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, dapat diketahui permasalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan baik yang bertempat di perkantoran Pemerintahan Kota Cimahi (Pemkot Cimahi) maupun Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan memiliki perbedaan antara yang berlokasi di Dinas Kesehatan (Pemkot Cimahi) dan pelayanan yang diberikan di MPP, dimana pelayanan di Pemkot Cimahi yaitu pelayanan kesehatan untuk rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT lebih rendah daripada pelayanan pendaftaran JKN di Pemerintah Daerah yang bertempat di MPP.
2. Pelayanan kesehatan untuk rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT untuk unsur sarana dan prasarana masih memiliki nilai paling rendah yaitu 77,27 tapi masih kategori baik.

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 :

- a. Pelayanan kesehatan untuk rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT
  1. Lebih dimudahkan lagi dalam mencari informasi secara online.
  2. Ketika akan membuat Surat Keterangan sedang ada kegiatan Ulang Tahun Kota Cimahi, tolong untuk pelayanan publik tidak dikosongkan petugasnya harus tetap ada yang piket agar pelayanan tetap berjalan meskipun sedang ada kegiatan
  3. Perlu konfirmasi jika permohonan sudah masuk dan tinggal menunggu saja

4. Untuk pembuatan Surat keterangan di sediakan monitoringnya supaya lebih tahu prosesnya
  5. Kejelasan estimasi waktu
  6. Lebih mensosialisasikan program atau proses karena sangat mudah supaya orang tidak ada anggapan sulit atau dipersulit
  7. Untuk mengupdate media sosial Dinas Kesehatan agar bisa memudahkan pencarian informasi-informasi dan kontak petugas yang akan dituju
  8. Agar lebih tersosialisasi program serta tujuan untuk masyarakat dan respon cepat dalam berkomunikasi
  9. Jika kendala Sumber Daya Manusia mohon ditambah untuk petugas khusus pelayanan
- b. Untuk pelayanan pendaftaran JKN di Pemerintah Daerah
1. Penambahan orang agar lebih cepat lagi

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

1. Pelayanan kesehatan untuk rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT lebih rendah daripada pelayanan pendaftaran JKN di Pemerintah Daerah dengan selisih 13,22
2. Keterbatasan sarana dan prasarana dalam hal pelayanan rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT yang berlokasi di Dinas Kesehatan (Pemkot Cimahi)
3. Adanya kekurangan Sumber Daya Manusia dalam hal pemberian pelayanan publik kepada masyarakat baik di pelayanan rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga kesehatan dan pelayanan PIRT maupun pelayanan pendaftaran JKN di Pemerintah Daerah
4. Kurangnya informasi dan update mengenai pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kota Cimahi
5. Rendahnya penjelasan mengenai estimasi waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan

## 9.2 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 yaitu sebagai berikut :

1. Mengajukan penambahan SDM dalam hal pelayanan pendaftaran JKN di Pemerintah Daerah dan pelayanan rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT.
2. Dinas Kesehatan mengupdate di media sosial / website resmi Dinas Kesehatan secara periodik terutama dalam hal pelayanan publik seperti pelayanan rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT serta pelayanan pendaftaran JKN di Pemerintah Daerah
3. Memfasilitasi masyarakat dengan hotline khusus dalam hal pelayanan publik karena keterbatasan sarana dan prasarana di Dinas Kesehatan untuk memudahkan komunikasi dan aduan
4. Membuat dan menerapkan SOP dalam hal estimasi waktu dalam pengurusan surat rekomendasi, PIRT dan pendaftaran JKN.
5. Monitoring berkala terhadap implementasi SOP

Tabel 4.1  
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	Produk layanan	Update di media sosial secara periodik mengenai pelayanan public yang diberikan oleh Dinkes				√	
2		Memfasilitasi masyarakat dengan hotline dalam hal pelayanan publik			√		
3		Membuat SOP estimasi waktu pengurusan surat rekomendasi, PIRT dan pendaftaran JKN			√		
4	<b>Kompetensi petugas</b>	Penambahan SDM				√	
5		Monitoring berkala terhadap implementasi SOP			√	√	

## BAB V


### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Cimahi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 96,84. Dalam 4 tahun terakhir yaitu dari tahun 2022 sampai dengan 2025 trend pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan selalu meningkat
- Perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan antara MPP dan kantor Dinas Kesehatan menunjukkan perlunya peningkatan sarana dan prasarana dan SDM di kantor Dinas kesehatan
- Faktor yang harus segera dibenahi adalah keterbatasan SDM, kurangnya kejelasan estimasi waktu pelayanan, penyediaan informasi layanan yang masih terbatas dan fasilitas pelayanan yang masih belum optimal
- Dengan rencana tindak lanjut yang terarah, diharapkan kepuasan masyarakat akan semakin meningkat serta tercapai pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, akuntabel dan responsif.

Kota Cimahi    Agustus 2025

**KEPALA DINAS KESEHATAN**



Dr. Mulyati, S.Kep, Ners, M.Kes

NIP 19690516 199503 2 002

## LAMPIRAN

### Kuesioner

#### 1. Pelayanan PBI di Mall pelayanan Publik

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 1 dari 16

Bagaimana Kemudahan Persyaratan Pelayanan?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah



Selanjutnya

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 3 dari 16

Bagaimana Kecepatan Pelayanan?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat



Selanjutnya

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 2 dari 16

Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 4 dari 16

Apakah Pelayanan dipungut Biaya?

- Sangat Sering
- Sering
- Sesekali
- Tidak Pernah

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 5 dari 16

Bagaimana Kualitas Administratif Pelayanan?

- Tidak Berkualitas
- Kurang Berkualitas
- Berkualitas
- Sangat Berkualitas



Selanjutnya

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 7 dari 16

Bagaimana Perilaku Petugas Pemberi Layanan?

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah



Selanjutnya

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 6 dari 16

Bagaimana Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

##### QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan

Pertanyaan 8 dari 16

Bagaimana Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan?

- Tidak Nyaman
- Cukup Nyaman
- Nyaman
- Sangat Nyaman

**QR - Survey Kepuasan Masyarakat - Dinas Kesehatan**

Pertanyaan 9 dari 16

Bagaimana Kelengkapan Media Penanganan dalam Layanan? (Informasi Website, Informasi Persyaratan, Instagram, Banner/Pamflet, dan Media Sosial Lainnya)

- Sangat Tidak Lengkap
- Kurang Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

## 2. Pelayanan rekomendasi praktek tenaga medis dan tenaga Kesehatan dan pelayanan PIRT

<p>1. Menurut saudara bagaimana kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanannya dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan.</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. Tidak sesuai</li><li><input type="radio"/> b. Kurang sesuai</li><li><input type="radio"/> c. Sesuai</li><li><input type="radio"/> d. Sangat sesuai</li></ul>	<p>5. Menurut saudara bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan seperti visi dan Misi Dinas Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. Tidak sesuai</li><li><input type="radio"/> b. Kurang sesuai</li><li><input type="radio"/> c. Sesuai</li><li><input type="radio"/> d. Sangat sesuai</li></ul>
<p>2. Menurut saudara bagaimana kejelasan dan kemudahan dalam melaksanakan program yang menjadi kebijakan Dinas Kesehatan.</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. Tidak jelas &amp; tidak mudah</li><li><input type="radio"/> b. Kurang jelas &amp; Kurang mudah</li><li><input type="radio"/> c. Jelas dan mudah</li><li><input type="radio"/> d. Sangat jelas &amp; sangat mudah</li></ul>	<p>6. Menurut saudara bagaimana kemampuan petugas (pengetahuan, keahlian, keterampilan &amp; pengalaman) dalam memberikan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. Tidak kompeten</li><li><input type="radio"/> b. Kurang kompeten</li><li><input type="radio"/> c. Kompeten</li><li><input type="radio"/> d. Sangat Kompeten</li></ul>
<p>3. Menurut saudara Bagaimana kesesuaian waktu pelayanan di setiap jenis layanan dengan jadwal yang sudah ditetapkan</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. Tidak tepat</li><li><input type="radio"/> b. Kurang tepat</li><li><input type="radio"/> c. Tepat</li><li><input type="radio"/> d. Sangat tepat</li></ul>	<p>7. Menurut saudara bagaimana sikap petugas di Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. Tidak sopan &amp; tidak ramah</li><li><input type="radio"/> b. Kurang sopan &amp; kurang ramah</li><li><input type="radio"/> c. Sopan &amp; Ramah</li><li><input type="radio"/> d. Sangat sopan &amp; sangat Ramah</li></ul>
<p>4. Menurut saudara bagaimana kesesuaian biaya/ tarif yang harus dibayarkan dengan tarif Perda yang ditetapkan dalam pelayanan di Dinas Kesehatan ini</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. sangat mahal</li><li><input type="radio"/> b. cukup mahal</li><li><input type="radio"/> c. murah</li><li><input type="radio"/> d. gratis</li></ul>	<p>8. Menurut saudara bagaimana tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> a. Tidak Ada</li><li><input type="radio"/> b. Ada tapi tidak berfungsi</li><li><input type="radio"/> c. Kurang berfungsi</li><li><input type="radio"/> d. Dikelola dengan baik</li></ul>

9. Menurut saudara bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kesehatan ini

- a. Tidak lengkap
- b. Cukup lengkap
- c. Lengkap
- d. Sangat Lengkap

10. Apabila dari pertanyaan diatas saudara menjawab a atau b, mohon diberikan alasannya(keluhan) supaya menjadi masukan bagi Dinas Kesehatan untuk melakukan perbaikan.

Short answer text

11. Mohon saudara dapat memberikan saran- saran perbaikan agar di Dinas Kesehatan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanannya

Long answer text

### 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



