

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS KESEHATAN KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI-NOVEMBER 2025**

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud Good Governance. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan layanan barang, jasa dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan periode survei Januari-November 2025 ini dapat diterima dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Wonosobo, 11 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan



Dr. Jaelan, S.KP., M.Kes.

Pembina Utama Muda

NIP. 197305171995031003

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu usaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan melalui pelibatan peran serta masyarakat dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur pada Pasal 14 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik. SKM diisi oleh pengguna layanan sebagai wujud pengawasan terhadap 9 unsur survei yang mengacu pada Standar Pelayanan.

Pengukuran SKM wajib dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap 54 jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo. Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perencanaan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) untuk meningkatkan kualitas layanan sebagaimana kebutuhan masyarakat yang diselaraskan dengan kemampuan UPP.

Pengumpulan data SKM oleh UPP wajib dilaksanakan secara digital menggunakan aplikasi SKM WONOSOBO berbasis website yang dapat diakses melalui <https://skm.wonosobokab.go.id> sehingga respons yang diberikan oleh pengguna layanan dapat diakses secara real time. Pengguna layanan dalam hal ini adalah penerima produk layanan yang didaftarkan oleh petugas layanan pada aplikasi SKM WONOSOBO, sehingga signifikansi penelitian ini terlihat pada data pengguna layanan dan data responden yang terekam.

Meski SKM berbentuk umpan balik yang diberikan secara sukarela namun kerjasama partisipasi publik yang dibangun berdasarkan kesadaran bersama antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan ini menjadi kunci penting mewujudkan pelayanan prima. Jika partisipasi rendah, potensi terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan Standar Pelayanan menjadi tidak terawasi dan sulit dikontrol. Sementara itu pengarusutamaan budaya SKM pada setiap pelaksana pelayanan dapat mencegah kecenderungan mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*) dapat diawasi langsung oleh publik melalui kebijakan pemberian penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) bagi pelaksana yang melanggar Standar Pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

Kabupaten Wonosobo untuk merumuskan dan menentukan kebijakan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data.

Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Dinas Kesehatan;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

Nomor	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo meliputi:

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Standar Usaha Rumah Sakit Umum Pemerintah Dan Rumah Sakit Umum Swasta Tipe C dan D	1
2	Standar Usaha Rumah Sakit Kelas D Pratama	0
3	Standar Usaha Rumah Sakit Khusus Kelas C	0
4	Standar Usaha Puskesmas	12
5	Standar Usaha Klinik Utama dan Pratama	0
6	Standar Usaha Unit Tranfusi Darah Kelas Madya dan Pratama	0
7	Standar Panti Sehat Berkelompok	0
8	Standar Griya Sehat	0
9	Standar Optikal	0
10	Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga	36
11	Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Rumah Makan/Restoran	1
12	Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum	9
13	Standar Sertifikat Laik Sehat (SLS) Akomodasi	0
14	Standar Label Pengawasan/Pembinaan (Higiene Sanitasi Pangan)	3

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
15	Standar Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga	135
16	Standar Usaha Apotek	13
17	Standar Usaha Industri Obat Tradisional Standar Usaha Kecil Obat Tradisional Standar Usaha Mikro Obat Tradisional	0
18	Standar Usaha Produksi Alat Kesehatan Tingkat	0
19	Standar Usaha Industri Sabun Dan Bahan Pembersih keperluan rumah tangga	3
20	Standar Usaha Produksi Alat Kesehatan Dalam Subgolongan 2101	0
21	Standar Usaha Industri Kertas Tissue	0
22	Standar Usaha Toko Obat	1
23	Izin Operasional Klinik Pratama Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
24	Izin Operasional Klinik Pratama Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
25	Izin Operasional Laboratorium Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
26	Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan	0
27	Izin Praktik Kedokteran	0
28	Izin Praktek Apoteker	1
29	Izin Praktik Perawat	4

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
30	Izin Praktik Penata Anestesi	1
31	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	0
32	Izin Praktik Bidan	1
33	Izin Praktik Fisioterapis	0
34	Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris	2
35	Izin Kerja Radiografer	0
36	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	1
37	Izin Praktik/Kerja Okupasi Terapis	0
38	Izin Kerja Perekam Medis	0
39	Izin Kerja Terapi Wicara	0
40	Izin Praktik/Kerja Ortotis ProstetisIzin Kerja Tenaga Gizi	0
41	Izin Kerja Tenaga Gizi	0
42	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional	0
43	Izin Praktik Analis Kesehatan (Ahli Teknologi Laboratorium Medik)	2
44	Izin Kerja Elektromedik	0
45	Izin Praktik Tenaga Akupunktur Terapis	0
46	Izin Praktik Psikolog Klinis	0
47	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu	0
48	Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler	0

Nomor	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
49	Izin Kerja Tenaga Sanitarian	0
50	Izin Praktik Tenaga Transfusi Darah	0
51	Izin Kerja Tenaga Administrator Kesehatan	0
52	Izin Kerja Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku	0
53	Perizinan Penyehat Tradisional	1
54	Perizinan Tukang Gigi	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kesehatan dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

Nomor	Kedudukan dalam Perangkat Daerah	Kedudukan dalam Tim
1	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo	Penanggung Jawab
2	Sekretaris Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo	Ketua
3	Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo	Sekretaris
4	Kepala Bidang Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan	Anggota
5	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat	Anggota
6	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Anggota
7	Kepala Sub Bagian Program, Informasi dan Kehumasan	Anggota
8	Administrator Kesehatan Ahli Muda	Anggota
9	Administrator Kesehatan Ahli Pertama	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh penyurvei, perumusan Rencana Tindak Lanjut (RTL), penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi hasil SKM.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala

psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur-unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo meliputi faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukur penerapan Standar Pelayanan untuk mengetahui kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) melalui 9 (sembilan) unsur pertanyaan berikut:

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

Nomor	Pertanyaan	Nilai Persepsi
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Tabel IV. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

Nomor	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2025 - Minggu IV November 2025
2	Mengolah data hasil survei	Minggu I Desember 2025
3	Menganalisis hasil survei	Minggu I Desember 2025
4	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Desember 2025
5	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Desember 2025
6	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV Desember 2025

Tabel V. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = (\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q) / (d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)$$

dimana:

S = Jumlah Sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

SN = Populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

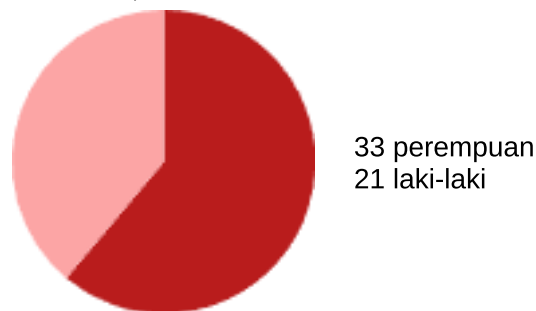
Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Kesehatan yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Januari-November 2025 adalah 227 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 143 responden.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

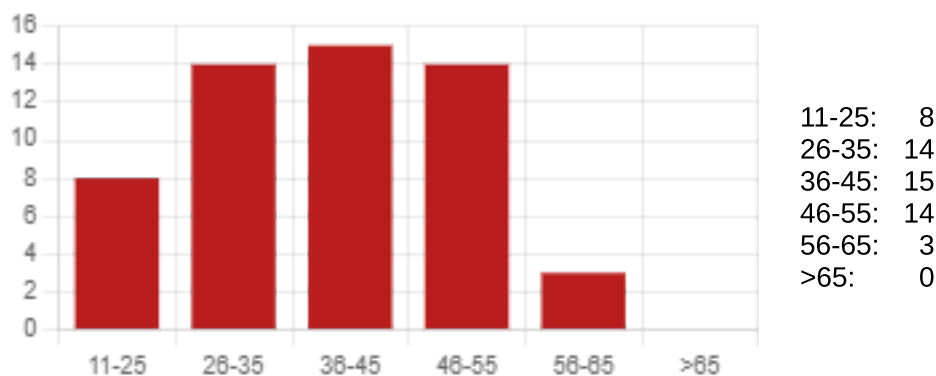
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 54 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 227 pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari-November 2025 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei didominasi oleh responden perempuan yaitu 33 pengguna layanan, sedangkan sisanya 21 responden merupakan pengguna layanan laki-laki;



Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 36-45 Tahun sebanyak 15 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan pada rentang usia >65 sebanyak 0 responden;



Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 19 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan dengan pendidikan terakhir S-3 sebanyak 0 responden; dan



4. Pekerjaan responden survei didominasi oleh pengguna layanan Wirausaha sebanyak 20 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah pengguna layanan berprofesi TNI sebanyak 0 responden.



B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya

melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	22
4	Sangat Sesuai	32

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	1
3	Mudah	26
4	Sangat Mudah	27

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	1
2	Kurang Cepat	2
3	Cepat	24
4	Sangat Cepat	27

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	9
4	Gratis	45

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	27
4	Sangat Sesuai	27

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	2
3	Kompeten	19
4	Sangat Kompeten	33

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	21
4	Sangat Sopan dan Ramah	33

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	1
3	Baik	19
4	Sangat Baik	34

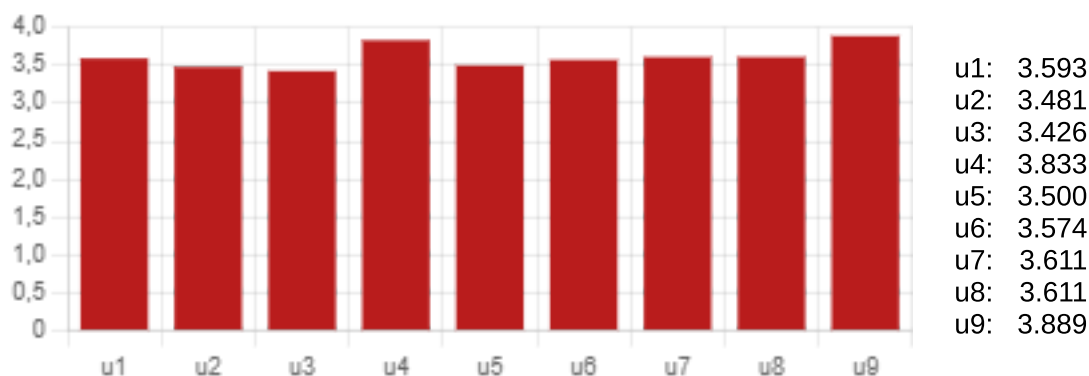
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	1
3	Berfungsi Kurang Maksimal	4
4	Dikelola dengan Baik	49

Tabel XIV. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Dinas Kesehatan yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur SKM

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3.613 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 90.33 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
1	Persyaratan	3.593	89.81
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.481	87.04
3	Waktu Penyelesaian	3.426	85.65

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Pelayanan Setelah Dikonversi
4	Biaya/Tarif	3.833	95.83
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.500	87.50
6	Kompetensi Pelaksana	3.574	89.35
7	Perilaku Pelaksana	3.611	90.28
8	Sarana dan Prasarana	3.611	90.28
9	Penanganan Pengaduan	3.889	97.22
Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan		3.613	
Nilai NRR setelah dikonversi			90.33
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Tabel XV. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penjabaran nilai per unsur yang dimuat dalam Tabel V sampai dengan Tabel XIII merupakan variabel-variabel yang menjadi penentu dalam mengukur IKM Dinas Kesehatan yang dikumpulkan pada periode survei Januari-November 2025, dengan demikian persepsi kepuasan pengguna layanan dapat dianalisis secara mendalam pada bab berikutnya untuk mendukung perumusan kebijakan pelayanan publik lebih lanjut.

BAB IV

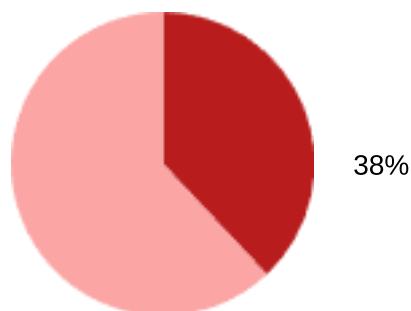
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo pada periode Januari-November 2025 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respons dari pengguna layanan terhadap 54 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 18 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 227 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 36 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 227 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 143 responden dari 227 pengguna layanan yang terdaftar.

Capaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo sebesar 38% atau sebanyak 54 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 89 responden untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Partisipasi Survei

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 18 petugas layanan pada

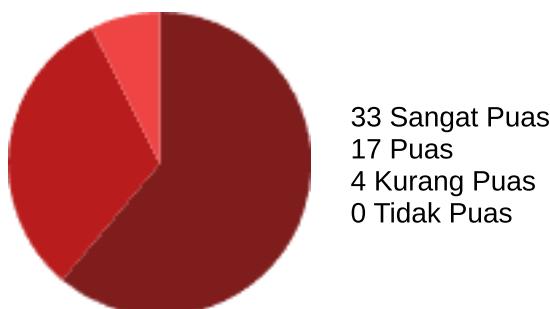
Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo, dimana 2 petugas layanan diantaranya telah melayani 227 pengguna layanan.

Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

No	Petugas	Pengguna Layanan	Responden	IKM
1	VIVI OCITA	226	54	90.33
2	IRMA TORIQOH	1	0	0

Tabel XVI. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabl XVI dapat dilihat bahwa capaian kinerja pelayanan yang didaftarkan pada 2 peringkat teratas diperoleh VIVI OCITA, IRMA TORIQOH.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam Tabel VI sampai dengan Tabel XIV menunjukkan bahwa pengguna layanan sebagaimana Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 33 responden menyatakan Sangat Puas, 17 responden menyatakan Puas, 4 responden menyatakan Kurang Puas,

Dari hasil analisis di atas juga dapat dikeathui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai Standar Pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Secara kualitatif dataSecara kualitatif data hasil SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo menunjukkan bahwa pengalaman pengguna layanan didominasi persepsi yang kuat, tercermin konsistensi responden dalam menilai layanan yaitu sebanyak 61,1% memberikan penilaian sangat puas terhadap

layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo. Persepsi positif yang kuat tercermin pada aspek biaya/ongkos pelayanan, sarana dan prasarana, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran serta masukan. Walaupun demikian, terdapat pola ketidakseimbangan antara kuantitas jumlah pengguna layanan antar jenis layanan, dimana hal tersebut dipengaruhi karena tidak seluruh pemohon layanan tercatat dalam sistem SKM sehingga hambatan tersebut berpengaruh pada persepsi kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang lebih komprehensif. Sementara itu persepsi kepuasan terhadap aspek sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan juga masih rendah. Nilai waktu penyelesaian yang relatif lebih lama menggambarkan bahwa sebagian pemohon merasakan proses seragam khususnya pada layanan yang berpotensi menimbulkan persepsi “menunggu tanpa kepastian”. Perlu dilakukan revaluasi kembali terhadap waktu penyelesaian layanan tersebut. Sementara itu, keluhan tersirat terkait sistem, mekanisme dan prosedur dimana sebagian proses masih dianggap rumit, panjang dan kurang efektif efisien. Perlu adanya penjelasan yang lebih masif kepada pemohon, sehingga ekspektasi publik terhadap layanan pemerintahan modern yang ringkas dan mudah dapat terpenuhi di tahun-tahun berikutnya. Secara umum, kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo telah mencerminkan hasil yang baik. Namun demikian untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik dan kepuasan pengguna layanan perlu adanya perbaikan-perbaikan terhadap layanan yang ada. Perlu adanya penyampaian informasi pelayanan melalui Standar Pelayanan agar pengalaman pengguna tidak hanya baik dalam interaksi, tetapi juga efisien dari awal hingga akhir proses layanan. Merujuk pada kondisi yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan layanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo atas hasil SKM periode Januari-November 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) Evaluasi Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo pada Rabu tanggal 8 Oktober 2025 di Aula UPTD Labkesda Wonosobo. Hasil SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo menunjukkan

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Januari-November 2025 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelumnya menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan perlu diprioritaskan terutama pada 3 nilai unsur terendah sebagaimana data nilai per unsur pada Grafik V.

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.426 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur Sistem, Mekanisme dan

Prosedur dengan nilai 3.481 sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.500.

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan		Penanggung Jawab
1	U3	Rapat Internal Evaluasi Waktu Penyelesaian Layanan	Triwulan 1	2026	Sekretariat dan Bidang Pelayanan Dinas Kesehatan
2	U2	Rapat Internal Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Triwulan 1	2026	Sekretariat dan Bidang Pelayanan Dinas Kesehatan
3	U5	Publikasi Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo Terbaru sesuai Hasil FKP Tahun 2025	Triwulan 1	2026	Sekretariat dan Bidang Pelayanan Dinas Kesehatan

Tabel XVII. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XVII dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo.

Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo periode survei Januari-November 2025, dapat ditarik suatu penjabaran umum (general description) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa tiga nilai unsur terendah secara berurutan terdiri dari Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur sebesar 3.426, diikuti unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan poin 3.481 dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan poin 3.500.

Sebagian besar responden menggambarkan interaksi dengan petugas sebagai ramah, sopan dan kompeten. Persepsi kepuasan yang tinggi juga tergambar pada aspek biaya/ongkos dan sarana prasarana. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan bahwa seluruh jenis layanan yang diberikan tidak dipungut biaya dan pelayanan terpadu dengan sarana dan prasarana yang mumpuni pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo. Reviu terhadap Standar Pelayanan Dinas Kesehatan telah dilakukan dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo. Sebagai upaya untuk peningkatan mutu layanan dan kepuasan pengguna layanan perlu dilakukan reviu secara berkala terhadap standar pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Laporan hasil SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai **IKM Dinas Kesehatan pada periode survei Januari-November 2025 sebesar 90.33 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.**

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo.

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Perlu segera mengimplementasi Surat Keputusan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo Nomor 400.7.1/053/2025 tentang Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo
2. Perlu segera mempublikasikan Surat Keputusan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo Nomor 400.7.1/053/2025 tentang Standar Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Wonosobo
3. Membentuk tim kerja pengelola manajemen dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yang dikoordinasikan oleh Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan

Wonosobo, 11 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan



Dr. Jaelan, S.KP., M.Kes.

Pembina Utama Muda

NIP. 197305171995031003

LAMPIRAN I
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Sangat baik terimakasih
2	Tingkatkan pelayanan
3	belum ada , sudah sangat membantu sekali
4	Top markotop
5	Sdah bagus kok,cuma edukasi saja karena tak jarang masyarakat yg kurang paham dengan prosedur dan pelayanan dinas2 terkait.
6	Dipertahankan
7	Sangat puas dg pelayanan
8	Pertahankan yg sudah baik dan lanjutkan
9	Terimakasih utk mpp wsb khusus ny mba risky
10	Baik
11	Fast Respon harus lebih cepat
12	Meningkatkan mutu dan kualitas terhadap percepatan izin SLHS
13	Sudah sangat baik mudah mudahan kedepan lebih baik lagi
14	Pegecekan Tri Wulan Tepat waktu
15	Cukup
16	Secara umum sudah sangat memuaskan
17	aman
18	Untuk pelayanan sudah sangat baik, petugas informatif dan ramah.
19	Sudah baik dan pelayanan memuaskan
20	lanjutkaaaaaan
21	Database harus selalu update, dari data lama bisa diakses oleh petugas, jadi tidak lama untuk menunggu informasi yg diminta oleh masyarakat atau yg ada urusan dengan institusi terkait, terimakasih
22	Pelayanannya baik, ramah, dan sopan , sangat membantu saya untuk meningkatkan usaha saya di bidang makanan olahan tepatnya kue kering atau snackn

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
23	Tetep tingkatkan teruss
24	Almdlh sudah puasa pelayanannya sangat ramah
25	terimakasih sudah melayani dengan ramah
26	Pelayananya sudah memuaskan,ramah dn sopan, mhn untuk d pertahankan
27	Sudah cukup baik
28	tingkatkan
29	Sudah baik dan sesuai tapi jika akan lebih diperbaiki akan sangat lebih baik lagi
30	Perlunya publikasi dan sosialisasi kemasyarakat karena banyak yang membutuhkan tapi tidak mengetahui
31	Jika ad pelatihan yg langsung pembuatan produk untuk latihan ber sama agar bisa standar baik kualitas maupun rasa.trims
32	Untuk layanannya sudah sangat baik dan cepat
33	Sudah bagus pelayanannya
34	sudah baguss dan pelayanannya baikk
35	Sudah puas dg pelayanan tersebut
36	Pertahankan dan tingkatkan
37	Layanannya ramah
38	Agar bisa dipercepat layanan pengajuan PIRT nya
39	Pelayanan sangat baik dan cepat
40	Pelayanan sudah sangat baik, pertahankan terimakasih 🙏
41	Sudah bagus
42	Sudah baik
43	Tempat dan pelayanan sudah baik
44	Sudah bagus lanjutkan
45	Terimakasih atas pelayanan yang telab diberikan.
46	Sudah cukup baik.. perlu ditinfkatkan ..

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
47	Pelayanan sudah sangat Bagus, namun saya bingung kalau mau tanya proses pengajuan ijin saya sudh sampai proses apa.? Saya harus bagaimana agar tau proses sampai mana.
48	Mudah dan cepat
49	Semoga bisa memberikan pelayanan dengan paripurna
50	Lanjutkan
51	sudah baik
52	Layanan Dinkes Wonosobo mantap..

Wonosobo, 11 Desember 2025

Kepala Dinas Kesehatan



Dr. Jaelan S.KP., M.Kes.

Pembina Utama Muda

NIP. 197305171995031003