

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Semester I Tahun 2026



DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
1.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB II	6
ANALISIS DATA SKM	6
2.1 Analisis Responden	6
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III	13
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	22

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Kesehatan Kota Denpasar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dengan tautan/link <https://forms.gle/h8ritAFwhdfemu6KA> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.1 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 6 (enam) bulan (per semester). Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisisioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan dengan prosedur pengisian secara online. Pengisian Kuisisioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan selama semester I (satu) Tahun 2026 periode Bulan Januari – Juni 2026.

1.2 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 657 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 270 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 270 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	54	20%
		Perempuan	216	80%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah		
		SD/Sederajat		
		SMP/Sederajat	2	0,74%
		SMA/Sederajat	133	49,26%
		D1/D2/D3	29	10,74%
		D4/S1	74	27,41%
		S2	27	10%
		S3	5	1,85%
3	Pekerjaan	ASN	29	10,74 %
		TNI	1	0,37%
		POLRI		
		Swasta	61	22,59 %
		Wirausaha	4	1,48 %
		Ibu Rumah Tangga		
		Pelajar/Mahasiswa	155	57,41 %
		Petani/Nelayan		
		Dosen	10	3,70 %
		Pensiunan	2	0,74 %
		Lainnya	8	2,96 %

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	270	100%
		Disabilitas	0	0
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	
		Disabilitas Intelektual	0	
		Disabilitas Mental	0	
		Disabilitas Sensorik	0	

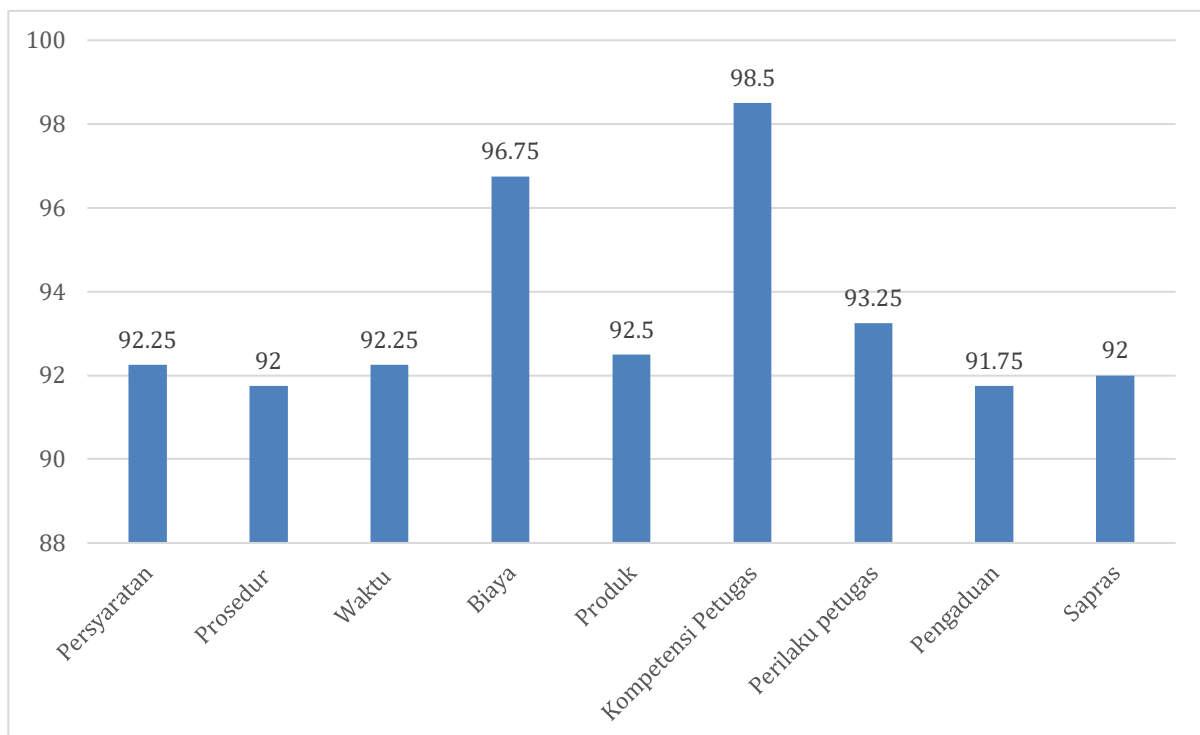
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Rekomendasi Studi Pendahuluan/Pe nelitian	210	92,5	90,75	92,75	96,50	93,00	98,25	93,75	92,50	92,75	93,64
2.	Penerbitan Ijin Lampiran Data Teknis Apotek	35	87,75	87,25	85,75	95,75	87,75	98,50	87,25	86,50	85,75	89,14
3.	Penerbitan Lampiran Teknis Sertifikat Standar Klinik	7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4.	Penerbitan Ijin Praktek Lapangan (PKL) bagi Institusi Kesehatan	6	100	95,75	100	95,75	95,75	100	100	100	100	98,58

5.	Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (SLHS) untuk Tempat Pengelolaan Pangan (TPP)	10	92,50	92,50	95	100	92,500	97,50	95	90	87,50	93,61
6.	Penerbitan Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7.	Penerbitan Ijin Penyelenggara Griya Sehat	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Rerata IKM Per Unsur			92,25	91,75	92,50	96,75	92,50	98,50	93,25	91,75	92	93,47
IKM Unit Layanan			93,47									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Semester I Tahun 2026, seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori mutu A (Sangat Baik) dengan nilai IKM unit pelayanan sebesar 93,47. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Kesehatan Kota Denpasar telah memenuhi harapan masyarakat dengan baik.

Meskipun demikian, sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), Dinas Kesehatan Kota Denpasar tetap memperhatikan masukan dan saran yang disampaikan responden. Mengingat sebagian besar responden (77%) merupakan pengguna layanan rekomendasi penelitian/studi pendahuluan melalui aplikasi SIKOMPLIT, maka beberapa masukan yang muncul berkaitan dengan optimalisasi layanan digital, peningkatan sosialisasi sistem, penyempurnaan fitur aplikasi, serta penguatan media informasi layanan.

Adapun beberapa saran yang disampaikan responden antara lain:

- Meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi SIKOMPLIT kepada masyarakat dan mahasiswa.
- Menyempurnakan fitur aplikasi, termasuk kemudahan perbaikan atau edit berkas yang telah diunggah.

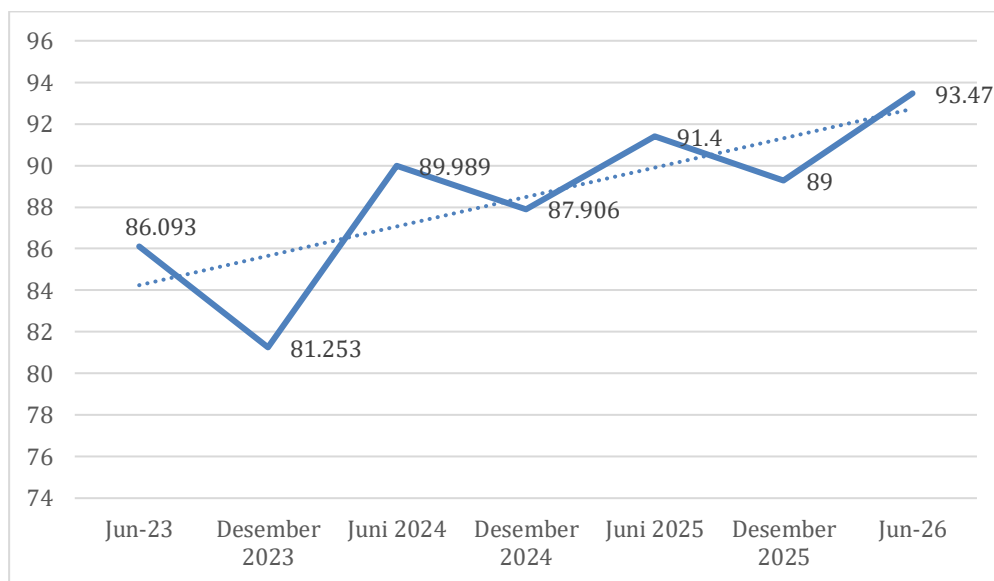
- Meningkatkan kecepatan akses sistem pada waktu tertentu.
- Menambah media informasi layanan yang mudah dipahami oleh pengguna.
- Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan responsif.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk mengoptimalkan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak	Waktu	Penanggung Jawab
		Lanjut		
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengembangan fitur aplikasi, penyempurnaan panduan layanan, evaluasi berkala terhadap alur pengajuan penelitian	Semester II Tahun 2026	Bidang Sekretariat dan Vendor
		evaluasi berkala terhadap alur pengajuan penelitian	Semester II Tahun 2026	Pengelola SIKOMPLIT
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	penguatan mekanisme pengaduan dan umpan balik pengguna	Semester II Tahun 2026	Bidang Sekretariat dan Tim Humas
3	Sarana dan Prasarana	Pengembangan media sosialisasi, video tutorial, FAQ layanan, serta optimalisasi infrastruktur pendukung aplikasi	Semester II Tahun 2026	Tim Humas, Bidang Sekretariat dan Vendor

2.4 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 Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2026 pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar.

BAB III

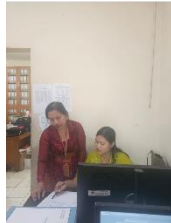
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kesehatan Kota Denpasar periode semester II tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

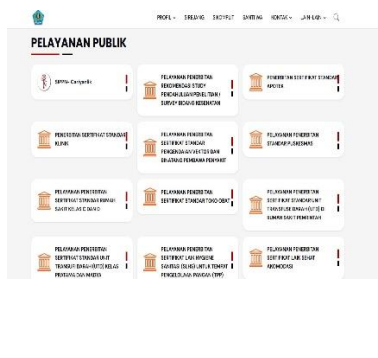
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,800	B
2	Kecepatan Waktu Penyelesaian	86,500	B
3	Prosedur Pelayanan	87,100	B
4	Biaya/Tarif	99,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,100	B
6	Kompetensi Pelaksana	86,400	B
7	Perilaku Pelaksana	87,600	B
8	Kualitas Prasarana dan sarana	86,200	B
9	Penanganan pengaduan	98,300	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kesehatan Kota Denpasar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM semester II tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Standar Pelayanan	Sudah	Sudah melaksanakan monitoring dan evaluasi standar pelayanan dan membuat laporan evaluasi standar pelayanan publik.	  

	1.2 Peningkatan sosialisasi Produk layanan	Sudah	Sosialisasi melalui penyediaan media informasi (barcode, banner, poster informasi layanan, penyebarluasan informasi melalui media sosial dan website) dan Sosialisasi langsung kepada pemohon perizinan	   

				
--	--	--	--	---

2	2.1 Membuat usulan permintaan ruangan tambahan untuk konsultasi pelayan publik	Sudah	Mengoptimalkan penggunaan ruang Sekretaris Dinas untuk kegiatan konsultasi pelayanan publik Dinas Kesehatan. Hal ini dilakukan guna memastikan pemohon informasi dan layanan tetap mendapatkan ruang yang representatif dan nyaman	
---	--	-------	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar selama periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan terhadap 270 responden yang merupakan pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Sebagian besar responden berasal dari kelompok pelajar/mahasiswa, yang didominasi oleh pengguna layanan rekomendasi studi pendahuluan/penelitian.
2. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kota Denpasar memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,47 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dan dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang berlaku.
3. Seluruh unsur pelayanan memperoleh kategori mutu A (Sangat Baik). Unsur dengan nilai tertinggi adalah Kompetensi Pelaksana sebesar 98,50, sedangkan unsur dengan nilai relatif terendah adalah Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana. Meskipun demikian, seluruh unsur masih berada dalam kategori sangat baik.
4. Hasil analisis kritik dan saran menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya memberikan apresiasi terhadap kemudahan pelayanan, kompetensi petugas, serta pemanfaatan aplikasi SIKOMPLIT dalam pelayanan rekomendasi penelitian. Beberapa masukan yang disampaikan terutama berkaitan dengan penyempurnaan layanan digital, peningkatan media informasi layanan, serta optimalisasi fitur aplikasi.
5. Dinas Kesehatan Kota Denpasar akan tindaklanjuti hasil SKM melalui berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, antara lain pengembangan aplikasi SIKOMPLIT, peningkatan sosialisasi layanan, optimalisasi

pengelolaan pengaduan masyarakat, dan penguatan sarana pendukung pelayanan berbasis digital.

6. Dibandingkan periode sebelumnya, nilai SKM Semester I Tahun 2026 menunjukkan peningkatan, yang mencerminkan komitmen Dinas Kesehatan Kota Denpasar dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
7. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kesehatan Kota Denpasar telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Denpasar, 9 Juli 2026

Kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar



dr. Anak Agung Ayu Agung Candrawati, M.Kes

Pembina Tingkat I

NIP. 196709151998032003

LAMPIRAN

1. Kuesioner



පළාත් පාලන ආයතන
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN
සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (පළාත්) සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (පළාත්) සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
Jl. Maruti No. 8 Denpasar, Telepon (0361) 424801 Fax (0361) 425369
Laman : www.denpasarkota.go.id, Pos-el : kesehatan@denpasarkota.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN



පළාත් පාලන ආයතන
PEMERINTAH KOTA DENPASAR

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව

DINAS KESEHATAN

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (පළාත්) සුවසිරිපාය
Jl. Maruti No. 8 Denpasar, Telepon (0361) 424801 Fax (0361) 425369
Laman : www.denpasarkota.go.id, Pos-el : kesehatan@denpasarkota.go.id

- | | |
|--|--|
| 1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami | 6b. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) |
| a. Sangat tidak setuju | a. Sangat tidak setuju |
| b. Tidak setuju | b. Tidak setuju |
| c. Setuju | c. Setuju |
| d. Sangat setuju | d. Sangat setuju |
| 2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan | 7a. Petugas melayani saya dengan ramah |
| a. Sangat tidak setuju | a. Sangat tidak setuju |
| b. Tidak setuju | b. Tidak setuju |
| c. Setuju | c. Setuju |
| d. Sangat setuju | d. Sangat setuju |
| 3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu | 7b. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan |
| a. Sangat tidak setuju | a. Sangat tidak setuju |
| b. Tidak setuju | b. Tidak setuju |
| c. Setuju | c. Setuju |
| d. Sangat setuju | d. Sangat setuju |
| 4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami | 8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses |
| a. Sangat tidak setuju | a. Sangat tidak setuju |
| b. Tidak setuju | b. Tidak setuju |
| c. Setuju | c. Setuju |
| d. Sangat setuju | d. Sangat setuju |
| 5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan | 9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan |
| a. Sangat tidak setuju | a. Sangat tidak setuju |
| b. Tidak setuju | b. Tidak setuju |
| c. Setuju | c. Setuju |
| d. Sangat setuju | d. Sangat setuju |
| 6a. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat | 9b. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala |
| a. Sangat tidak setuju | a. Sangat tidak setuju |
| b. Tidak setuju | b. Tidak setuju |
| c. Setuju | c. Setuju |
| d. Sangat setuju | d. Sangat setuju |

Kritik dan Saran:

Google Form

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA LAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR 2026

Semua jenis layanan di Dinas Kesehatan Kota Denpasar tidak dikenakan biaya. Untuk menjaga integritas seluruh jajaran Dinas Kesehatan Kota Denpasar tidak menerima pemberian sesuatu dalam bentuk apapun. Bagi penerima layanan dilasng memberi sesuatu dalam bentuk apapun jika ada yang meminta sesuatu dengan mengatasnamakan Dinas Kesehatan Kota Denpasar dipastikan merupakan penipuan dan dapat dilaporkan melalui email diskekotadenpasar@gmail.com, dtkes.denpasar@yahoo.com atau pengaduan@kpk.go.id dengan disertai bukti otentik

Dinas Kesehatan Kota Denpasar
Jl. Mahuli No. 8 Lt. III, Kelurahan Dauh Puri Kaja, Kota Denpasar, Bali
Telp. (0361) 424801

nyomedt@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

☒ Rancam nyomedt@gmail.com sebagai email yang disertakan dengan raspons saya

Jenis Layanan yang Diterima :

- ☒ Rekomendasi Studi Pendahuluan/Penelitian
- ☐ Penerbitan Ijin Lampiran Data Teknis Apotek
- ☐ Penerbitan Ijin Lampiran Data Teknis Toko Obat
- ☐ Penerbitan Ijin Praktek Lapangan (PRL) bagi Institusi Kesehatan
- ☐ Penerbitan Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris
- ☐ Penerbitan Ijin Penyelenggaraan Griya Sehat
- ☐ Penerbitan Lampiran Teknis Sertifikat Standar Puskesmas
- ☐ Penerbitan Lampiran Teknis Sertifikat Standar Klinik
- ☐ Penerbitan Lampiran Teknis Sertifikat Standar Rumah Sakit
- ☐ Penerbitan Lampiran Ijin Rumah Bakti Kelas C Dan D
- ☐ Penerbitan Surat Keterangan Pertimbangan Persetujuan Pendirian Rumah Sakit
- ☐ Penerbitan Lampiran Ijin Laboratorium Medis Pratama
- ☐ Penerbitan Sertifikat Laki Hygiene Sanitasi (SLHS) untuk Tempat Pengelolaan Pangan (TPP)
- ☐ Penerbitan Sertifikat Standar Pengendalian Vektor Dan Binatang Pembawa Penyakit

Identitas Responden SKM Dinas Kesehatan

Nama Responden

Jawaban Anda

Jenis Kelamin

☐ Perempuan

☐ Laki - Laki

Usia Responden

Tanggal

16/06/1992

Pendidikan Terakhir Responden

☐ Tidak Sekolah

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D1 / D2 / D3

☐ D 4 / S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan Responden

☐ ASN

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRASWASTA

☐ IBU RUMAH TANGGA

☐ PELAJAR ATAU MAHASISWA

☐ PETANI / NELAYAN

☐ PEKERJA LEPAS / FREELANCE

☐ PENSEJUAN

☐ Yang lain:

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA LAYANAN PUBLIK DI DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR 2026

nyomedt@gmail.com [Ganti akun](#)

Alamat email Anda akan dikirim saat formulir ini dikirimkan

Apakah Anda Penyandang Disabilitas atau pendamping penyandang disabilitas ?

☐ YA

☒ Tidak

Jika Ya, Jenis Disabilitas apa yang anda miliki atau dampingi ? (Jika Tidak, Lewati

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN KOTA DENPASAR

Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Layanan yang diberikan sudah tepat waktu ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Petugas merespon kebutuhan dengan cepat ?

Petugas melayani saya dengan ramah ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala ?

☐ Sangat tidak setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Kritik dan Saran :

Jawaban Anda

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

SIKOMPLIT
Sistem Rekomendasi Penelitian

Tanggal: 8 Desember 2020
Status: Diterbitkan

Identitas Pemohon

Nama	admin tes
Email	nyomedt@gmail.com
Telepon	0821476315

Quick Survey

Terima kasih telah mengunduh surat rekomendasi penelitian. Sebelum melanjutkan, kami mohon Anda untuk mengisi formulir survei singkat mengenai pengalaman Anda dengan sistem kami. Survei ini akan diperlukan dan membantu kami meningkatkan layanan kami di masa mendatang.

[Lanjutkan ke Survey](#)

Berkas Diajukan

Surat Permohonan Rekomendasi: [Unduh Surat Permohonan Rekomendasi](#)

Surat Rekomendasi Penelitian: [Unduh Surat Rekomendasi](#)

Hasil Penelitian

