

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



DINAS KESEHATAN KABUPATEN KENDAL
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

Cover.....	1
Daftar Isi.....	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1.1 Jumlah Responden SKM	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Hasil Olah Data SKM	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	16
5. Tindak lanjut yang sudah dilaksanakan.....	21

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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang di+ dapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus - menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual/online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal 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).
10. **Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah keterbukaan informasi dan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat.
11. **Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan adalah kesesuaian antara pikiran, perkataan, dan tindakan dalam memberikan pelayanan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester (6 bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2025	1
2.	Pengumpulan Data	September - Oktober 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal. Berdasarkan populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal dalam

kurun waktu 1 bulan adalah sebanyak 55 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 48 orang.

TABEL KREJCIE AND MORGAN

Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)		Populasi (N)	Sampel (n)
10	10		220	140		1,200	291
15	14		230	144		1,300	297
20	19		240	148		1,400	302
25	24		250	152		1,500	306
30	28		260	155		1,600	310
35	32		270	159		1,700	313
40	36		280	162		1,800	317
45	40		290	165		1,900	320
50	44		300	169		2,000	322
55	48		320	175		2,200	327
60	52		340	181		2,400	331
65	56		360	186		2,600	335
70	59		380	191		2,800	338
75	63		400	196		3,000	341
80	66		420	201		3,500	346
85	70		440	205		4,000	351
90	73		460	210		4,500	354
95	76		480	214		5,000	357
100	80		500	217		6,000	361
110	86		550	226		7,000	364
120	92		600	234		8,000	367
130	97		650	242		9,000	368
140	103		700	248		10,000	370
150	108		750	254		15,000	375

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

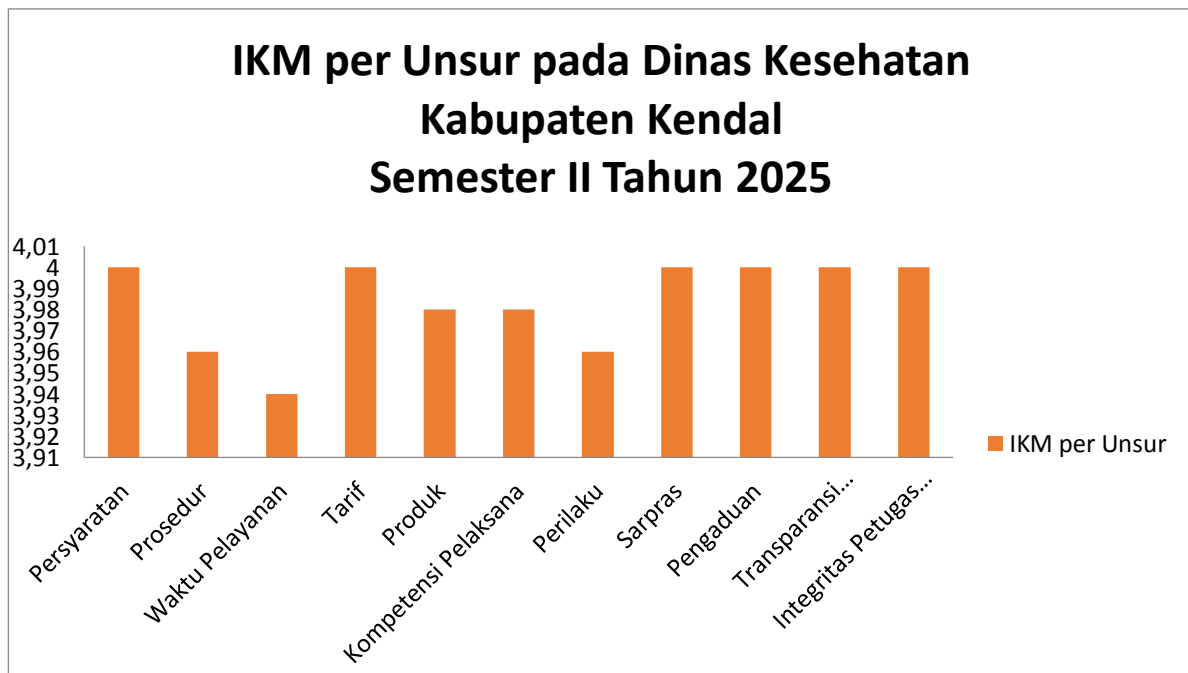
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 56 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	21%
		PEREMPUAN	38	79%
2	USIA	USIA DIBAWAH 20	0	0%
		USIA 21 SAMPAI 30	21	44%
		USIA 31 SAMPAI 40	21	44%
		USIA 41 SAMPAI 50	5	10%
		USIA DIATAS 51	1	2%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	0	0%
		DIII	31	65%
		SI	17	35%
		SII	0	0%
		SIII	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	16	33%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	32	67%
		WIRAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	4	3,96	3,94	4	3,98	3,98	3,96	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,57 (Sangat Baik)										



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,94. Selanjutnya Prosedur menempati posisi terendah kedua dengan 3,96 dan perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,95 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan. Kemudian Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Pelayanan menempati nilai tertinggi kedua dengan nilai 4, sedangkan integritas petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.

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 :

- “Pengajuan rekomendasi sudah menggunakan googleform tetapi belum terintegrasi dengan sistem DPMPTSP ataupun MPP digital”
- “Petugas pelayanan telat datang ke loket”

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

- Lama waktu penerbitan rekomendasi belum optimal
- Kabupaten Kendal belum mengimplementasikan MPP digital
- Perilaku petugas pelayanan perlu dilakukan evaluasi secara berkala

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan organisasi kesehatan yang dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali. Forum konsultasi publik dilaksanakan setiap akhir tahun dengan agenda evaluasi hasil SKM pada

tahun sebelumnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu Layanan	- Berkomitmen untuk mempercepat layanan dalam penerbitan rekomendasi - Berkoordinasi dengan DPMPTSP dalam integrasi MPP Digital untuk izin praktek tenaga kesehatan - Mengurangi penggunaan kertas sehingga meminimalisir adanya pengajuan berkas fisik dan pengajuan bisa melalui online/sistem	√	√	√	√	Bidang Pelayanan Kesehatan
1.	Prosedur	- Membuat SOP dengan detail proses pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan				√	Bidang Pelayanan Kesehatan
2.	Perilaku Pelaksana	Melakukan evaluasi petugas pelaksana secara berkala				√	Bidang Pelayanan Kesehatan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang

telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai September hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,57.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur, dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4. Transparansi pelayanan menempati nilai tertinggi kedua dengan nilai 4, sedangkan integritas petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.

Kabupaten Kendal, 4 November 2025


**Plt. KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KENDAL**
Drs. FERINANDO RAD BONAY
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 197302231993021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL DINAS KESEHATAN

Jl. Waluyo No.10 Kendal Telp./ 0294) 381159, Fax. 381588 KodePos : 51318

e-mail : dinkeskendal@gmail.com

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Responden

Jenis Kelamin :	Tgl Kunjungan :
Usia :	Nama Petugas:
Pendidikan :	Bagian/Bidang :
Pekerjaan/ No. Telp/HP :	
Jenis Layanan :	

Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal		1	2	3	4
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya				
2	Kemudahan prosedur pelayanan				
3	Kecepatan waktu pemberian pelayanan				
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan				
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil				
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan				
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan kesopanan				
8	Kualitas sarana dan prasarana				
9	Penanganan pengaduan pelayanan				
10	Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb) ?				
11	Bagaimana pendapat Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb) ?				

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS KESEHATAN
Periode 2025-09-01 sampai 2025-10-31

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	
Total Nilai /Unsur	192	190	189	192	191	191	190	192	192	192	192	
NRR / unsur	4	3.96	3.94	4	3.98	3.98	3.96	4	4	4	4	
NRR tertbg/ unsur	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	0.36	*)
												3.98
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan												**) 99.57

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	4
U2	Prosedur	3.96
U3	Waktu pelayanan	3.94
U4	Biaya/tarif	4
U5	Produk layanan	3.98
U6	Kompetensi pelaksana	3.98
U7	Perilaku pelaksana	3.96
U8	Sarana dan Prasarana	4
U9	Penanganan Pengaduan	4
U10	Transparansi Pelayanan	4
U11	Integritas Petugas Pelayanan	4

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	<u>99.57</u>	= Sangat Baik
---------------------------------------	--------------	---------------

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00
- B (Baik) : 76.61 - 88.30
- C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
- D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

Keterangan	Jumlah
Total Responden	48
Jumlah Responden Laki-laki	10
Jumlah Responden Perempuan	38
Usia Dibawah 20	0
Usia 21 sampai 30	21
Usia 31 sampai 40	21
Usia 41 sampai 50	5
Usia Diatas 51	1
PENDIDIKAN	
SD	0
SMP	0
SMA	0
D3	31
S1	17
S2	0
S3	0
PEKERJAAN	
PNS	16
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	32
WIRUSAHA	0
LAINNYA	0
JENIS LAYANAN	
Permohonan Surat izin Praktek	31
Permohonan Surat izin praktik	17

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Soekarno-Hatta No. 193 Kendal 51313, Telepon (0294) 381251 – 381232,
Faksimile (0294) (381062), Laman www.kendalkab.go.id, Pos-el setda@kendalkab.go.id

Kendal, 23 Mei 2024

Nomor : 000.8.3.4/117/Organ
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : Undangan FKP

Yth. Daftar Terlampir

Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kami akan menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) terkait Pelayanan Publik yang dihadiri oleh unsur *pentahelix* pelayanan publik yaitu pengguna layanan, *stakeholder* pelayanan publik, ahli/pakar, organisasi masyarakat, dan media massa di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal. Diharapkan kegiatan ini dapat mensosialisasikan sekaligus menghasilkan bahan untuk perbaikan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kendal.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Saudara dapat hadir pada:

Hari, tanggal : Selasa, 28 Mei 2024
Jam : 08.30 s.d 12.00 WIB
Tempat : Aula Kantor Kecamatan Kendal
Acara : Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal Tahun 2024, **Tema: Pelayanan Prima Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal.**

Demikian untuk menjadikan maklum, atas perhatian dan kehadirannya disampaikan terima kasih.



Sekretaris Daerah Kabupaten Kendal



Naskah Dinas ini ditandatangani secara elektronik

Ir. SUGIONO, MT.
Pembina Utama Madya
NIP. 196409281993031004

**DAFTAR PESERTA
FORUM KONSULTASI PUBLIK**

NO	Organisasi	Keterangan
1	IDI (Ikatan Dokter Indonesia)	1 orang
2	IBI (Ikatan Bidan Indonesia)	1 orang
3	PAFI (Persatuan Ahi Farmasi Indonesia)	1 orang
4	PPNI	1 orang
5	IAI (Ikatan Apoteker Indonesia)	1 orang
6	ASKLIN (Asosiasi Klinik)	1 orang
7	PDGI (Persatuan Dokter Gigi Indonesia)	1 orang
8	PPJI (Perkumpulan Penyelenggaraan Jasa Boga Indonesia)	1 orang
9	STIKES Kendal	1 orang
10.	RSI Kendal	1 orang
11	Komunitas, Media Massa, Pelaku Bisnis	40 orang

Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kendal



Naskah Dinas ini ditandatangani
secara elektronik

Drs. FERINANDO RAD BONAY
Pembina Utama Muda
NIP. 197302231993021001





PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
DINAS KESEHATAN

Jl. Waluyo No.10 Kendal Telp.(0294) 381159, Fax. 381588

Kode Pos : 51318

e-mail : dinkeskendal@gmail.com

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

DINAS KESEHATAN KABUPATEN KENDAL

Pada hari ini, Rabu tanggal 15 Oktober 2025 telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1.	Izin mendapatkat sertifikat SLHS untuk MBG susah	Dinas Kesehatan diharapkan bisa menyelenggarakan pelatihan sertifikasi SLHS lebih dari 1 kali dalam 1 tahun sehingga pelaku usaha yang belum mendapatkan sertifikat bisa mengikuti pelatihan dari Dinas Kesehatan bukan dari swasta yang mahal	1 Minggu
2.	Masyarakat merasa sulit untuk menyampaikan aduan dan tidak tahu kemana harus menyampaikan	Kanal aduan diharapkan bisa lebih di sosialisasikan kepada pengguna layanan	1 Minggu
3.	Izin SLHS MBG alurnya lama	Dinas Kesehatan Kab. Kendal diminta untuk mempermudah alur mendapatkan izin SLHS MBG	1 Minggu
4.	Peraturan tentang implementasi yang mewajibkan setiap pelaku usaha untuk melampirkan SLF saat pengajuan perizinan sarana kesehatan untuk bisa ditunda terlebih dahulu dan	Diharapkan Dinas Kesehatan bisa menjembatani antara para pelaku usaha dibidang kesehatan dengan para pengambil kebijakan	6 bulan

	bisa kembali menggunakan surat pernyataan komitmen karna biaya SLF itu mahal		
--	--	--	--

Pimpinan unit penyelenggara pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya..

Kabupaten Kendal, 15 Oktober 2025

NO	NAMA	NO HP	JENIS KELAMIN L/P	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1.	Taerda	085385529777	L	DPRD	
2.	Jiati	081914612701	P	Dinlars	
3.	dr. Tri Nur Alis R.	081325735348	P	LOI	
4.	Sunarya	081325500616	L	PKM	
5.	Fithi L. Rahayu	085690346923	P	PPSI	
6.	Julia Suanis	081802722061	P	Stuor Kendal	
7.	Dhiana Wijayanti	081225574200	P	PAFI Kendal	
8.	dy Eko Rendi	082134098737	L	PDGI	
9.	apt. Jondri Wintan, S.Fm	081225196025	L	IAI	
10.	Lilis purwanti	082328707451	P	IBI	

Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan



Anita Dianawati, SKM, M.Kes (Epid)
Pembina
NIP. 19700721 199203 2 011

Pit. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal



Drs. FERINANDO RAD BONAY
Pembina Utama Muda
NIP. 19730223 199302 1001

5. Dokumentasi pelaksanaan FKP



6. Tindak lanjut yang sudah dilaksanakan

a. Evaluasi Petugas Pelayanan



b. Berkoordinasi dengan DPMPTSP



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Soekarno - Hatta Kendal No.191 Telp/Faks (0294)384022
e-mail : dpmptsp@kendalkab.go.id Website : <http://dpmptsp.kendalkab.go.id>

Kendal, 28 Oktober 2025

Nomor : 400.33.6/1/1513/DPMPTSP
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Kepada Yth.
Terlampir

Mengharapkan kehadiran Bapak/Ibu/Saudara pada Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk Mewujudkan Pelayanan Prima bagi Masyarakat melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kendal, yang akan dilaksanakan besok pada:

Hari / Tanggal : Kamis, 30 Oktober 2025
Jam : 09.00 WIB s/d selesai
Tempat : Aula DPMPTSP Kabupaten Kendal

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KENDAL**



ANANG WIDIASMORO, S.STP., MM.
Pembina Utama Muda
NIP. 19791109 199810 1 002

Tembusan: disampaikan kepada Yth;
1. Arsip.

c. Membuat SOP

PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL

DINAS KESEHATAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

REKOMENDASI SURAT IZIN PRAKTIK TEKNISI KARDIOVASKULER

Jl. Waluyo No.10, Kersan, Kebondalem, Kec. Kendal, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah 51318

Telp 0294 381159

Email : dinkes@kendalkab.go.id , Website : dinkes.kendalkab.go.id

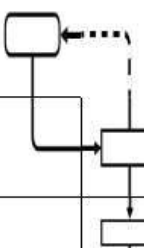


Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

 PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL DINAS KESEHATAN	Nomor SOP	400.7.22.2/5.SOP/DINKES
	Tanggal Pembuatan	04-Januari-2021
	Tanggal Revisi	20-Oktober-2025 - 04
	Tanggal Pengesahan	15-September-2025
	Disahkan oleh : Plt. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal  Naskah Dinas ini ditandatangani secara elektronik Drs. Ferinando RAD Bonay Pembina Utama Muda NIP : 197302231993021001	
	Nama SOP : Rekomendasi Surat Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan	1. S1 Semua jurusan	
2. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 30 Tahun 2015 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Teknisi Kardiovaskuler	2. Menguasai komputer	
	3. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku	
Keterkaitan	Peralatan	
	1. Komputer	
	2. ATK	
	3. Printer	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
	1. Pencatatan dan pendataan	



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Perizinan	Tim Teknis	Kepala Dinas Kesehatan Kab. Kendal	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengajukan permohonan melalui link googleform s.id/formakesdkk					1. Formulir Permohonan 2. Bukti kecukupan SKP 3. Fotokopi KTP 4. Fotokopi STR yang masih berlaku 5. Fotokopi Ijazah 6. Fotokopi SIP terakhir 7. Surat Pernyataan Memiliki Tempat Praktik	10 Menit	Dorles pengajuan lengkap	
2	Petugas perizinan memverifikasi pengajuan secara online					Berkas pengajuan lengkap	20 Menit	Berkas pengajuan lengkap	Persyaratan lengkap ditindaklanjuti, jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon
3	Petugas perizinan menulis di buku tamu perizinan					Berkas pengajuan lengkap	20 Menit	Persyaratan lengkap ditindaklanjuti	
4	Tim teknis memeriksa pengajuan					Berkas pengajuan lengkap	1 Hari	Persyaratan lengkap ditindaklanjuti	
5	Tim teknis membuat berita acara dan rekomendasi SIP di sistem Srikandi					Berkas pengajuan lengkap	1 Hari	Persyaratan lengkap ditindaklanjuti	
6	Tim Teknis menandatangani berita acara rekomendasi SIP					Berkas pengajuan lengkap	1 Hari	Berita acara	
7	Kepala Dinas menandatangani Rekomendasi di sistem Srikandi					Berkas pengajuan lengkap	1 Hari	Berita acara dan Rekomendasi	



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Perizinan	Tim Teknis	Kepala Dinas Kesehatan Kab. Kendal	Persyaratan	Waktu	Output	
8	Tim teknis menyerahkan Berita acara dan Rekomendasi ke petugas perizinan					Berkas pengajuan lengkap	10 Menit	Berita Acara dan Rekomendasi	
9	Petugas perizinan mengirimkan pemberitahuan melalui email ke Pemohon					Berkas pengajuan lengkap	10 Menit	Berita Acara dan Rekomendasi	
10	Petugas perizinan mengarsipkan berkas					Berita Acara dan Rekomendasi	10 Menit	Arsip	
11	Pemohon mengambil berita acara dan rekomendasi di Loket Dinas Kesehatan					Berita Acara dan Rekomendasi	1 Hari	Berita Acara dan Rekomendasi	Pemohon melanjutkan proses perizinan ke DPMP/ISP



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE