



**LAPORAN  
PELAKSANAAN  
SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT  
(SKM)**

**SEMESTER I  
TAHUN 2024**

**DINAS KESEHATAN  
KOTA BLITAR**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 1	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan

sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Blitar

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

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

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

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

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

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA e-Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi sukma e jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan pertanyaan tersebut yaitu :

- 1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- 3. Waktu penyelesaian**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- 4. Biaya/ tarif**

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2 Januari – 5 Januari 2024	4 hari
2.	Pengumpulan Data	2 Januari – 30 Juni 2024	180 hari

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli – 5 Juli 2024	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	6 Juli – 15 Juli 2024	10 hari

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan BPJS Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kota Blitar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1775 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun periode SKM adalah 317 orang. Sehingga sampel pada setiap periode SKM (per semester) adalah 158.

### Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364



120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

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

**3.1 Jumlah Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 159 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	48	30,18
		PEREMPUAN	111	69,82
		<b>TOTAL</b>	159	100
2	USIA	<40 TAHUN	123	77,3
		>40 TAHUN	36	22,7
		<b>TOTAL</b>	159	100

**3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

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

**Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur  
Nilai Rata-Rata (NRR) Per-Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,52	B	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,6	B	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,48	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,94	A	Sangat baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	B	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,62	B	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,63	B	Sangat Baik

8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan prasarana	3,59	B	Sangat Baik

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan dikalikan penimbang 0,11 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

$(3,52 \times 0,11) + (3,6 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,94 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,62 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,59 \times 0,11) = 3,61$ . Jadi Nilai Indeks adalah 3,61.

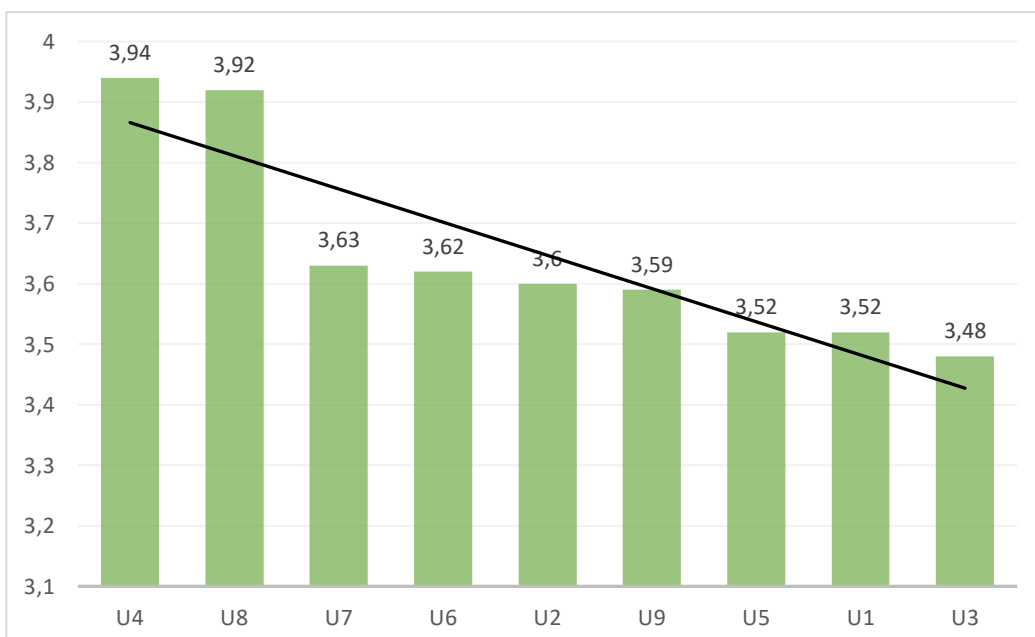
Nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar} \\
 &= 3,61 \times 25 \\
 &= 90,3
 \end{aligned}$$

Mutu pelayanan : A

Kinerja unit pelayanan : SANGAT B A I K

**Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur pada Pelayanan BPJS Kesehatan**



## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur terendah hasil SKM adalah
  - Persyaratan
  - Waktu Penyelesaian
  - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2. Tiga unsur tertinggi SKM
  - Biaya/Tarif
  - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

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

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

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

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

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

<b>Tiga unsur dengan nilai terendah</b>	<b>Permasalahan</b>
Persyaratan	Kurangnya sosialisasi terkait persyaratan kepada masyarakat terkait pelayanan BPJS di Dinas Kesehatan Kota Blitar
Waktu Penyelesaian	Belum ada SOP terkait waktu penyelesaian pada pelayanan BPJS di Dinas Kesehatan Kota Blitar
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Persepsi masyarakat bahwa jika melakukan pelayanan BPJS maka akan mendapatkan kartu BPJS untuk berobat. Padahal untuk berobat dengan menggunakan BPJS, masyarakat hanya perlu menyebutkan NIK dan/atau menunjukkan KTP

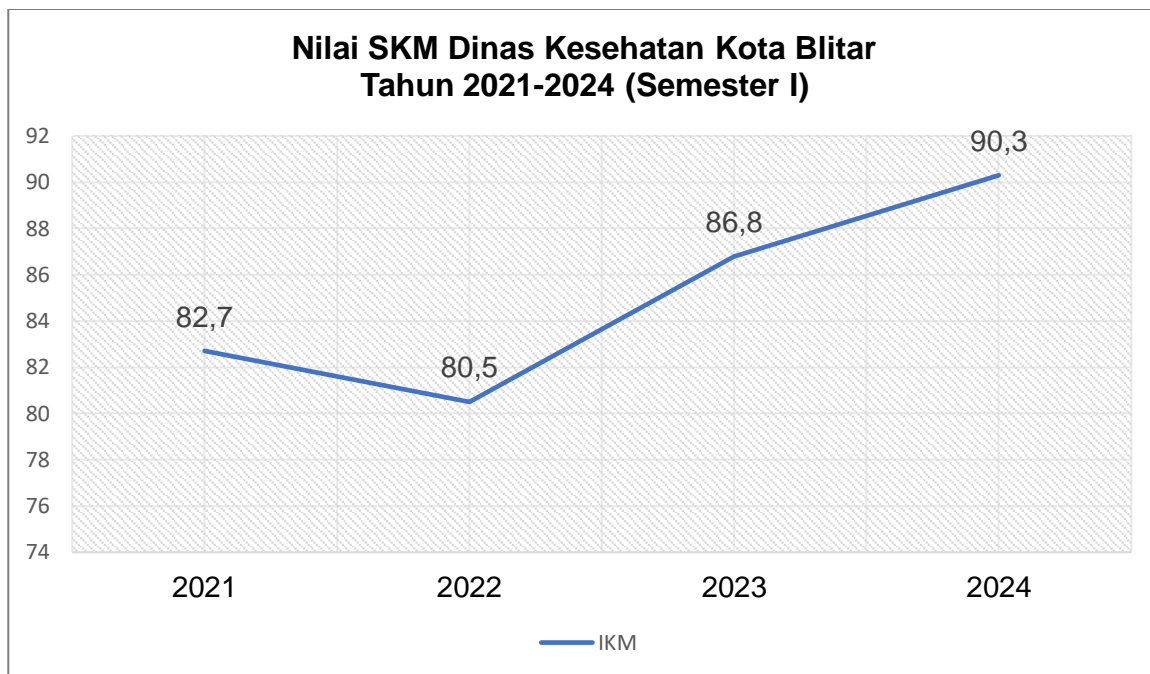
#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian						Tim SKM
2	Persyaratan						Tim SKM
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						Tim SKM

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kota Blitar dapat dilihat melalui grafik berikut :



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

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

- Terjadi peningkatan nilai IKM pada pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Blitar mulai tahun 2022 hingga 2024. Perbaikan terhadap pelayanan terus dievaluasi dan tingkatkan sarana dan prasarananya untuk peningkatan mutu.
- Waktu Penyelesaian menjadi unsur yang menjadi prioritas perbaikan, merupakan salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga harus senantiasa dipatuhi dan diimplementasikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.
- Biaya/Tarif menjadi unsur dengan penilaian tertinggi pada pelayanan, karena dalam pelaksanaannya biaya yang dibebankan kepada penerima layanan adalah gratis. Hal ini dapat dipertahankan selama peraturan terkait biaya pelayanan masih sama.

Kota Blitar, 15 Juli 2024

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA BLITAR**



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



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
<b>Profil Responden</b>	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia :    □□ Tahun
Pendidikan            : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan             : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....	

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>   

2. Hasil Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	LD	33	Perempuan	081359483440
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TBL	26	Perempuan	089540682650
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	AW	29	Perempuan	087748237504
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YA	23	Perempuan	085733151508
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	FNF	29	Perempuan	085784633026
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	YLK	24	Perempuan	082334356838
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ODP	32	Perempuan	082231682539
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	AN	26	Perempuan	081554559099
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	VA	35	Perempuan	085732004388
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RS	20	Perempuan	085748801258
11	4	4	3	4	4	3	4	4	3	FN	24	Perempuan	081615638391
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DT	37	Perempuan	081332041434
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	AD	44	Laki-Laki	081334886698
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MM	35	Perempuan	081333189487
15	3	4	4	4	3	3	4	4	4	MRA	29	Laki-Laki	08981653509
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	RK	40	Laki-Laki	081331388027
17	4	4	3	4	3	3	3	4	2	LPIW	25	Perempuan	081930622202
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RN	31	Laki-Laki	081333002923
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	AES	39	Perempuan	085852089466
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PIY	34	Perempuan	085655755303
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	INA	25	Perempuan	0859183903160
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	RID	27	Laki-Laki	082131460200
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IN	22	Perempuan	085725207877

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4	VB	35	Perempuan	085707557822
49	3	3	3	4	3	3	4	4	3	APP	33	Laki-Laki	083111478999
50	4	4	3	4	3	4	4	4	4	MDK	29	Perempuan	081515650676
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	MC	28	Laki-Laki	08970349555
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	MN	31	Perempuan	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TTK	33	Perempuan	085347614879
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BET	34	Perempuan	085736142838
55	3	4	3	4	3	3	4	4	4	LN	26	Perempuan	082231316783
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BS	39	Laki-Laki	085645763009
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SB	30	Laki-Laki	085849814665
58	3	3	3	4	3	4	4	4	4	RR	28	Perempuan	08883186053
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	AR	58	Laki-Laki	081334373108
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4	DRB	26	Laki-Laki	085646533962
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YBP	29	Laki-Laki	089580064693
62	3	3	4	4	3	4	4	4	3	DDI	29	Perempuan	0895375542345
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TP	26	Laki-Laki	082334613501
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DAP	20	Perempuan	081333477860
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	QRH	26	Perempuan	081555676740
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LE	52	Perempuan	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LNH	35	Perempuan	082140708800
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RJ	32	Perempuan	089510576211
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KY	25	Perempuan	085755420079
70	3	4	3	4	3	4	3	4	4	SN	32	Perempuan	085738927358
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	AY	21	Perempuan	081555920735
72	3	4	3	4	3	3	4	4	3	SAS	23	Perempuan	081547234764

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
73	3	4	3	4	3	4	4	4	4	RS	55	Perempuan	085791604722
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4	ESL	39	Perempuan	082131458731
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YI	26	Perempuan	085607024311
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	WRS	31	Perempuan	081252433189
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	EH	51	Perempuan	082113371889
78	3	4	4	4	3	3	3	4	2	KM	27	Perempuan	087756378585
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	PPA	20	Perempuan	083845747289
80	3	4	4	3	3	4	4	4	4	AQ	33	Perempuan	081338192323
81	3	4	4	4	3	3	3	4	3	WAS	42	Perempuan	081217869692
82	3	3	3	4	4	4	4	4	4	HP	23	Laki-Laki	089536622948
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SRS	35	Perempuan	085749555576
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AS	42	Perempuan	085721782116
85	3	3	3	4	4	4	3	4	3	PRA	22	Perempuan	083155974483
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MKM	20	Laki-Laki	085748894855
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MKM	20	Laki-Laki	085748894855
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BR	30	Perempuan	085838949384
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	NS	24	Laki-Laki	087775588927
90	4	3	3	4	3	4	4	4	4	BS	62	Laki-Laki	082331825961
91	4	4	3	4	3	3	4	4	3	UNA	35	Perempuan	081334736558
92	4	4	3	4	4	3	3	4	4	DH	42	Perempuan	081326914082
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	SPC	19	Perempuan	085604189884
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	AFK	18	Perempuan	085855551268
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SW	48	Laki-Laki	089516625767
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RD	37	Laki-Laki	081234439642
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YDA	36	Laki-Laki	081998899241
98	3	3	3	4	4	4	4	4	4	MAA	29	Laki-Laki	085895566888

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
99	4	4	3	4	3	4	4	4	4	LP	46	Perempuan	081359607018
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RS	63	Laki-Laki	085604365435
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MRA	28	Laki-Laki	081318353354
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	TW	31	Perempuan	085785584935
103	3	3	3	4	3	4	3	4	3	FB	23	Perempuan	085733344439
104	4	3	3	4	3	4	4	4	3	ILS	20	Perempuan	083873438619
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4	AR	17	Perempuan	085748896202
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MU	31	Laki-Laki	085604500054
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NFA	26	Perempuan	081332640738
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	B	27	Laki-Laki	085707712044
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	AS	52	Laki-Laki	082229267574
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	SY	46	Laki-Laki	081024779955
111	4	4	3	4	4	4	4	4	3	SH	27	Perempuan	081556636094
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3	PAA	22	Perempuan	083897180396
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DPE	27	Laki-Laki	085733231415
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DPE	27	Laki-Laki	085733231415
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3	DAAP	20	Perempuan	088230440697
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	NV	31	Perempuan	085749901381
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4	YL	43	Perempuan	085646703350
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PAW	23	Perempuan	085972598360
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PAW	23	Perempuan	085972598360
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PAW	23	Perempuan	085972598360
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	PAW	23	Perempuan	085972598360
122	4	4	4	4	4	4	4	4	3	SSR	54	Perempuan	081216697660

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	IK	40	Perempuan	085259262524
124	4	3	3	4	3	3	3	4	4	NWS	28	Perempuan	085731913548
125	3	4	3	4	4	4	4	4	4	UNS	34	Perempuan	082245227387
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ADS	53	Laki-Laki	082143009192
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	HN	27	Laki-Laki	085749501184
128	4	4	3	4	3	3	3	4	3	LM	41	Perempuan	085232496263
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RA	38	Perempuan	
130	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ADS	53	Laki-Laki	082143009192
131	3	3	3	4	4	4	3	4	3	NP	31	Laki-Laki	085155434835
132	3	4	4	4	4	4	3	4	4	WNR	44	Perempuan	082139980925
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RT	46	Laki-Laki	085736730645
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RT	46	Laki-Laki	085736730645
135	3	3	3	4	3	3	3	4	3	FDK	40	Perempuan	081230415135
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MI	56	Laki-Laki	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NS	46	Laki-Laki	
138	4	4	4	4	3	4	3	4	4	SG	40	Perempuan	082233433794
139	4	4	4	4	4	4	3	4	4	AF	25	Perempuan	085785029182
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MAZ	31	Laki-Laki	08347829570
141	3	3	3	4	3	3	3	4	3	FV	34	Perempuan	085856970777
142	3	3	3	3	3	3	3	4	3	RRI	29	Perempuan	085749939907
143	3	3	3	4	3	3	3	4	3	PT	29	Perempuan	081259340479
144	3	3	3	4	3	3	4	4	3	FP	27	Perempuan	089539761370
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3	NS	26	Laki-Laki	082331196330
146	3	3	3	3	3	3	3	4	3	DO	24	Perempuan	087755251061
147	3	3	3	3	3	3	3	4	2	ANU	29	Perempuan	
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4	ARH	29	Perempuan	085646465166

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
149	3	3	3	4	4	4	3	4	3	ZF	29	Perempuan	085606995642
150	4	4	4	4	3	4	4	4	4	KB	42	Laki-Laki	085735395120
151	4	4	3	4	4	3	3	4	4	RN	30	Perempuan	081347463839
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	FIR	32	Perempuan	085790815805
153	3	3	3	4	3	3	3	3	3	VLG	32	Perempuan	085735541557
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3	AF	29	Laki-Laki	081239971383
155	3	3	3	4	3	4	4	4	4	AK	42	Perempuan	085759686798
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3	KCP	30	Perempuan	085755322667
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3	TJK	31	Perempuan	082257285023
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ANG	34	Perempuan	085234913732
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ND	37	Perempuan	081332902212

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	560	572	554	627	560	576	577	624	571
NRR/Unsur	3,52	3,6	3,48	3,94	3,52	3,62	3,63	3,92	3,59
NRR Tertimbang/Unsur	0,39	0,4	0,38	0,43	0,39	0,4	0,4	0,43	0,4
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,61								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	90,3								

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

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





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode [2023]**



**[PELAYANAN BPJS KESEHATAN]  
[DINAS KESEHATAN KOTA BLITAR]  
[2024]**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Tim SKM perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut

sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pelayanan BPJS Kesehatan semester I tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,50	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	A
3	Waktu Penyelesaian	3,44	B
4	Biaya/Tarif	3,63	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,59	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	A
7	Perilaku Pelaksana	3,60	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	B
9	Sarana dan Prasarana	3,36	B

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana perizinan. Dalam hal ini ruang pelayanan publik					OKTA NURFARIANA A.Md
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memperbaiki pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pemohon					OKTA NURFARIANA A.Md
3	Waktu Penyelesaian	Memperbaiki pelayanan terkait waktu pelayanan					OKTA NURFARIANA A.Md

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memperbaiki sarana dan prasarana perizinan. Dalam hal ini ruang pelayanan publik	Sudah			

2	Memperbaiki pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pemohon	Sudah		<p><b>PENGADUAN MASUK</b></p> <p>13 Juni 2024</p> <p>KELUHAN</p> <p>Saya pemegang kartu BPJS dg faskes dokter pribadi. Krn saya ke praktek dokter gigi faskes saya selalu tutup, saya ke puskesmas untuk cabut gigi dg inisiatif bayar sendiri, tetapi ditolak oleh petugas Puskesmas Kepanjen Kidul. Jrn saya terdaftar di faskes saya. Padahal saya harus cabut gigi krn sdh goyang. Sementara faskes saya susah dihubungi( tmpat praktek sesuai jam kerja, tutup) apakah pasien boleh ditolak menggunakan fasilitas Puskesmas? Sementara di kota lain saya pernah menghunakan fasilitas kesehatan yng tdk sama dengan faskes saya, bisa</p> <hr/> <p>tanggapan :</p> <p>27 Maret 2024</p> <p>Yth. Pelapor,</p> <p>Terimakasih atas kepedulian saudara terkait peningkatan kasus DBD di Kota Blitar. Dapat kami sampaikan bahwa Dinas kesehatan Kota Blitar bersama UPT Puskesmas se - Kota Blitar telah melaksanakan berbagai macam kegiatan terkait DBD antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fogging ke pemukiman warga dan area yang diduga menjadi sarang nyamuk</li> <li>b. Talkshow Sosialisasi tentang DBD.</li> <li>c. Penyuluhan bahaya DBD melalui media sosial</li> <li>d. Rapat Koordinasi bersama Lintas Sektor baik Horisontal maupun Vertikal dalam rangka pengulangan DBD di Kota Blitar.</li> <li>e. Melakukan monitoring untuk semua kasus DBD dilakukan PE (Penyelidikan)</li> </ul>	
3	Memperbaiki pelayanan terkait waktu pelayanan	Belum	Akan ditindaklanjuti di semester selanjutnya		

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Tim SKM telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,7% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu waktu penyelesaian karena beberapa alasan, yaitu:
  - SOP belum di perbaiki
  - Belum ada waktu yang ditetapkan untuk satu kali pelayanan
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Memperbaiki pelayanan terkait waktu pelayanan	Mengadakan rapat dengan tim SKM untuk merevisi SOP Pelayanan	Juli 2024	OKTA NURFARIAN A A.Md	Dinkes

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA BLITAR**



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





**DINAS KESEHATAN  
KOTA BLITAR**