

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE 01 APRIL 2023 S/D 30 JUNI 2023



DINAS KESEHATAN

KABUPATEN KETAPANG

TAHUN 2023

INTISARI

Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat dilakukan dengan jelas dan terukur, pemerintah pusat melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sudah 2 kali mengeluarkan surat keputusan guna menjadi pedoman penyusunan indek kepuasan masyarakat. Surat Keputusan yang pertama di keluarkan pada tahun 2004, yaitu Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat, selanjutnya Pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 14/PANRB/2/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan amanah Pemerintah tersebut maka Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang telah menyelenggarakan Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 yang telah dilakukan sejak tanggal 1 Juni 2023 sampai dengan tanggal 30 Juni 2023.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan melalui pengisian lembar kuisisioner selama kurun waktu tersebut diperoleh data responden sebanyak 42 orang, 16 orang laki-laki dan 26 orang perempuan dengan jenjang pendidikan dari tingkat Sekolah Dasar (SD) sampai dengan tingkat Strata 2 (S-2).

Adapun Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 88,21% dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Dari ke-9 unsur pelayanan yang di survey, unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan respon tertinggi dari masyarakat, namun masih terdapat beberapa unsur penilaian yang perlu mendapatkan perhatian serius seperti unsur Kecepatan Pelayanan, dan Kualitas Sarana dan Prasana, masih menempati nilai terendah dari 9 unsur yang mendapatkan penilaian, untuk itu perlu dilakukan tindak lanjut dan upaya-upaya dalam meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang dianggap belum maksimal.

Ketapang, 2 juli 2023

**Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Ketapang**

Dr. FERIA KOWIRA, MA

Pembina Tingkat I

NIP. 19730507 200212 2 005



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL IKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Propinsi Kalimantan Barat Kabupaten Ketapang, 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 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan.

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 dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan 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 dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan serta melalui android sistem Barcode. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2023	5
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	3

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 Ketapang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 200 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 50 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	16	38 %
		PEREMPUAN	26	62 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SMP/MTS	0	0 %
		SMA	5	12 %
		DIII	16	39 %
		SI	19	46 %
		S2	1	2 %
3	PEKERJAAN	PNS	23	55 %
		TNI/POLRI	0	0 %
		PEGAWAI SWASTA	1	2 %
		WIRSAUSAHA	13	31 %
		PELAJAR/MHS	1	2 %
		LAINNYA	4	10 %
4	JENIS LAYANAN	NON PERIZINAN	21	50 %
		PERIZINAN	17	40,48 %
		LAINNYA	4	9,52 %

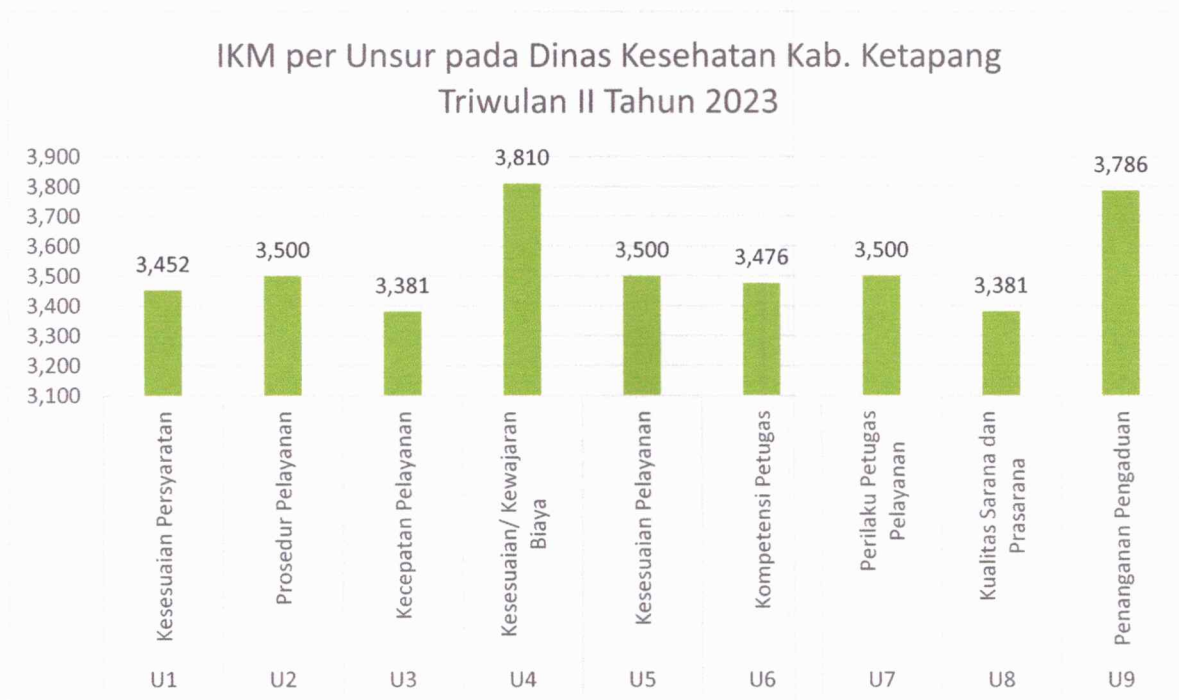
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,452	3,500	3,381	3,810	3,500	3,476	3,500	3,381	3,786
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	88,21 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana dan Prasarana dan Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,381.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang mendapatkan nilai 3,810, Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,786 dan Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,500.

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 :

- “Harapan saya pelayanan di bidang kesehatan dipermudah, baik jalur umum mau pun yang menggunakan BPJS”.
- “Semoga pelayanan pengaduan lebih maksimal dan cepat ditindak lanjuti”.
- “petugas dalam meberikan layanan sudah sangat mampu dan berkompeten, tetap terus meningkatkan layanan nya yang bagus”.
- “ditingkatkan lagi akan pelayanannya yang baik, pertahankan yang sudah baik dan bagus”.

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

- Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,381, hal ini disebabkan karena Sarana dan Prasarana di Dinas Kesehatan masih kurang dalam segi jumlah.
- Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,381. Adapun upaya yang perlu dilakukan meliputi meningkatkan kecepatan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

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.

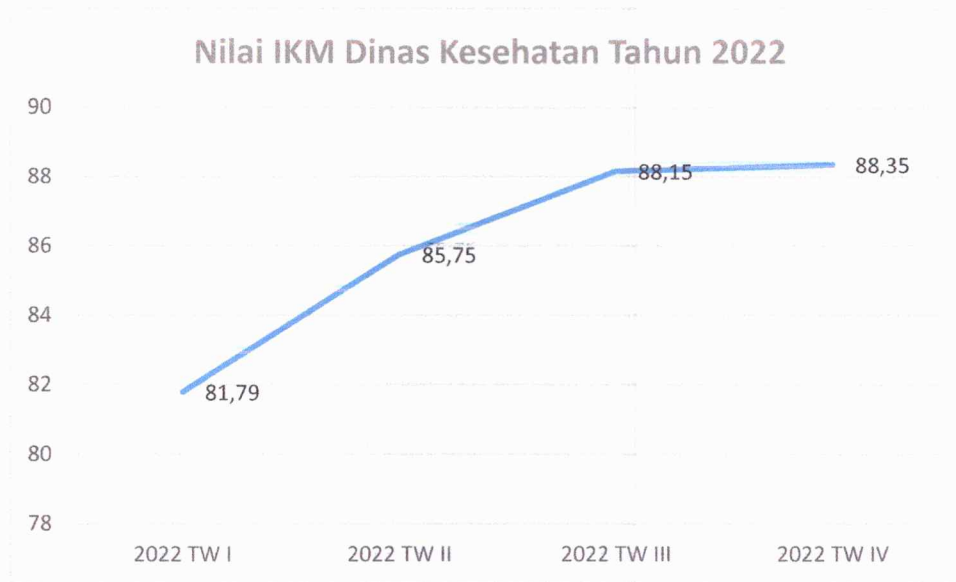
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Permasalahan	Upaya Penyelesaian	Penanggung Jawab
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Dinas Kesehatan berupaya mengoptimalkan jumlah sarana dan prasarana yang ada.	Bagian Kepegawaian
2	Kecepatan Pelayanan	Dinas Kesehatan berupaya meningkatkan kecepatan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	Seluruh Pemberi layanan

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 Ketapang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,21. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kesehatan Kabupaten ketapang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana, Kecepatan Pelayanan, dan Kesesuaian Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian / Kewajaran Biaya, Penanganan Pengaduan, dan Prosedur Pelayanan.

Ketapang, 03 Juli 2023

Plt. Kepala Dinas Kesehatan Kab. ketapang



dr. FERIA KOWIRA, M.M.

NIP. 19730507 200212 2 005

LAMPIRAN



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KESEHATAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2023**

Periode Survei : (01 APRIL 2023) s.d. (30 JUNI 2023)

NILAI IKM :

88,21

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : DINAS KESEHATAN

RESPONDEN

JUMLAH : 42 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 16 ORANG ; P = 26 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : orang	SD / MI : orang	PNS : 23 orang
19 – 25 th : 1 orang	SMP / MTs : orang	TNI / POLRI : orang
26 – 35 th : 10 orang	SMA/K/ MA : 5 orang	Peg. Swasta : 1 orang
36 – 45 th : 15 orang	D-1/ D-3 : 16 orang	Wiraswasta/Usahawan: 13 orang
46 – 55 th : 15 orang	D-4 / S-1 : 19 orang	Pelajar/Mahasiswa : 1 orang
≥ 56 th : 1 orang	≥ S-2 : 1 orang	Lainnya : 4 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KETAPANG

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden :	Tanggal Survei :		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama : NIP : Data lain :
Umur Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-3 5. D-4 / S-1 6. ≥ S-2	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta	4. Wiraswasta / Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya	<input type="checkbox"/>	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak Sesuai b. Cukup mahal / Kurang Sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

23	6/18/2023 20:13:19	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	menurut kami sudah sangat baik dan tetap memberikan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-4/5-1	Wirawasta/ Uahawan	Izin Klinik	Triwulan II April - Juni	1		
24	6/18/2023 20:15:17	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	sudah memberikan yang terbaik dan tetap memberi pelayanannya yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/5-1	Wirawasta/ Uahawan	Izin Klinik	Triwulan II April - Juni	1		
25	6/18/2023 20:17:54	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	pelayanannya sudah sangat baik, terus memberikan pelayanannya yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-4/5-1	PNS	Rekomendasi Praktek mandiri Dokter ggg	Triwulan II April - Juni	1		
26	6/18/2023 20:19:39	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	terus memberikan layanan yang baik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/5-1	PNS	Izin praktek mandiri	Triwulan II April - Juni	1		
27	6/18/2023 20:22:14	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	tetap memberikan layanan yang baik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/5-1	Wirawasta/ Uahawan	Izin Klinik Utama	Triwulan II April - Juni	1		
28	6/18/2023 20:24:32	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	layanan nya sudah baik dan tetap memberikan layanan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	SMA/SMK/MA/ Seenerjad	Wirawasta/ Uahawan	Rekomendasi Pengobatan Tradisional	Triwulan II April - Juni	1		
29	6/18/2023 20:26:27	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	petugas dalam memberikan layanan sudah sangat mampu dan berkompeten, tetap terus meningkatkan layanan nya yang bagus	15.Dinas Kesehatan	36-5	Perempuan	SMA/SMK/MA/ Seenerjad	Wirawasta/ Uahawan	pengobatan tradisional	Triwulan II April - Juni	1		
30	6/18/2023 20:28:41	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	terus memberikan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	36-5	Laki-laki	D-1/D-3	Wirawasta/ Uahawan	Rekomendasi pengobatan Tradisional	Triwulan II April - Juni	1		
31	6/18/2023 20:30:15	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	pelayanannya sudah baik dan terus meningkatkan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/5-1	Wirawasta/ Uahawan	Rekomendasi Klinik	Triwulan II April - Juni	1		
32	6/18/2023 20:33:01	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	memberikan layanan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/5-1	Wirawasta/ Uahawan	Rekomendasi klinik	Triwulan II April - Juni	1		
33	6/18/2023 23:12:20	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah / Sesuai	3 Sesuai	2 Kurang kompeten / kurang mampu	3 Sopan dan ramah	2 Cukup	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	Fasilitas di yang memadai	15.Dinas Kesehatan	36-5	Laki-laki	> 5-2	PNS	Jasa	Triwulan II April - Juni	1		
34	6/17/2023 1:38:29	3 Sesuai	3 Mudah	4 Sangat Cepat	3 Murah / Sesuai	3 Sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	lanjutan dan pertahankan pelayanannya saat ini	15.Dinas Kesehatan	36-5	Perempuan	D-1/D-3	PNS	berkas PAK	Triwulan II April - Juni	1		
35	6/17/2023 1:39:52	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	3 Sesuai	3 Kompeten / mampu	3 Sopan dan ramah	3 baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	ditingkatkan lagi akan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	36-5	Perempuan	D-1/D-3	PNS	pemberifkasan PAK	Triwulan II April - Juni	1		
36	6/17/2023 1:42:32	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah / Sesuai	3 Sesuai	3 Kompeten / mampu	3 Sopan dan ramah	3 baik	3 Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	lanjutan dan pertahankan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-1/D-3	PNS	pemberifkasan kepangkatan	Triwulan II April - Juni	1		
37	6/17/2023 1:47:35	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah / Sesuai	3 Sesuai	3 Kompeten / mampu	4 Sangat sopan dan ramah	3 baik	3 Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	lanjutan dan pertahankan	15.Dinas Kesehatan	36-5	Perempuan	D-1/D-3	PNS	pemberifkasan kepangkatan	Triwulan II April - Juni	1		
38	6/17/2023 1:54:31	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	3 Sesuai	3 Kompeten / mampu	3 Sopan dan ramah	3 baik	3 Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	tingkatkan akan kecepatan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/5-1	PNS	pengambilan berkas DUPAK	Triwulan II April - Juni	1		
39	6/17/2023 2:04:10	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	3 Sesuai	3 Kompeten / mampu	3 Sopan dan ramah	3 baik	3 Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	tingkatkan lagi akan layanan	15.Dinas Kesehatan	36-5	Perempuan	D-1/D-3	PNS	kepangkatan	Triwulan II April - Juni	1		
40	6/17/2023 2:06:56	4 Sangat sesuai	4 Sangat mudah	3 Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	3 Kompeten / mampu	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat baik	4 Dikolaborasi dengan baik, cepat ditindaklanjuti	tingkatkan lagi akan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/5-1	PNS	cuti	Triwulan II April - Juni	1		
41	6/17/2023 2:13:04	3 Sesuai	2 Kurang mudah	2 Kurang Cepat	2 Cukup mahai / Kurang Sesuai	2 Kurang sesuai	3 Kompeten / mampu	2 Kurang sopan dan ramah	2 Cukup	1 Tidak ada	Harapan saya pelayanannya di bidang kesehatan dipermudah, baik jalur umum mau pun yang menggunakan BPJS	15.Dinas Kesehatan	26-35	Perempuan	D-4/5-1	Lainnya	Pelayanan kesehatan	Triwulan II April - Juni	1		
42	6/17/2023 6:05:50	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis / tanpa biaya / Sangat sesuai dan tidak meminta tips	4 Sangat: sesuai	4 Sangat kompeten / sangat mampu	3 Sopan dan ramah	2 Cukup	3 Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	Sangat pelayanan tergolong lebih maksimal dan cepat ditindaklanjuti	15.Dinas Kesehatan	46-55	Perempuan	D-4/5-1	Lainnya	Pengobatan gratis	Triwulan II April - Juni	1		
JUMLAH																			21	17	4
%																			50	40,48	9,52

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS KESEHATAN
:

DATA RESPONDEN

: APRIL S/D JUNI 2023

No.	USIA					Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan	
	< 18 th	19-25 th	26 - 35 th	36 - 45 th	46 - 55 th	> 56 th	L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa			Lainnya
1				1			1	2	1	2	3	4	5	6	1				5	6	3	Tidak ada saran dan masukan
2			1				1	1		1	1				1						3	Sudah baik tinggal ditingkatkan lagi
3					1		1					1			1						3	sangat baik
4				1			1				1	1			1						3	ditingkatkan lagi akan pelayanannya ygbaik, pertahankan yg sudah baik dan bagus
5			1				1				1					1					3	sudah baik tingkaiatkan lagi
6			1				1				1	1			1						3	lebih ditingkatkan lagi akan pelayanan dan pertahankan
7			1				1				1				1						3	lebih sistematis
8					1		1			1					1						3	Baik dan lebih ditingkatkan lagi
9			1				1			1						1					3	tingkatkan lagi akan pelayanan
10							1				1				1						3	pelayanannya sangat baik dan bagus, lebih dipertahankan dan ditingkatkan
11					1		1				1				1						3	pelayanan ditingkatkan lagi
12					1		1				1				1						3	semoga pelayanannya lebih ditingkatkan lagi
13						1	1				1				1						3	pelayanan sudah cukup baik dan lebih ditingkatkan
14				1			1				1				1						3	ditingkatkan lagi
15					1		1				1				1						3	pertahankan
16	1						1		1											1	3	Pertahankan dan lingkatkan lagi pelayanan yg baik
17					1		1				1	1					1				3	pelayanan sudah baik dan tetap di pertahankan
18				1			1					1					1				3	pelayanan sudah sangat baik dan tetap memberikan pelayanan yang terbaik
19					1		1			1							1				3	layanan baik dan ramah tetap memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB.KETAPANG
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	4	3	4	4	3	3	3	4
9	3	4	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	3	4	4	3	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	2	3	2	4
34	3	3	4	3	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	3	2	2	2	2	2	2	2	1
42	3	3	2	4	4	3	3	2	3
ΣNilai /Unsur	145	147	142	160	147	146	147	142	159
NRR / Unsur	3,452	3,500	3,381	3,810	3,500	3,476	3,500	3,381	3,786
NRR tertbg/ unsur	0,383	0,389	0,375	0,423	0,389	0,386	0,389	0,375	0,420

IKM Unit pelayanan *) 3,528 **) 88,205

Keterangan :
 - U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,111

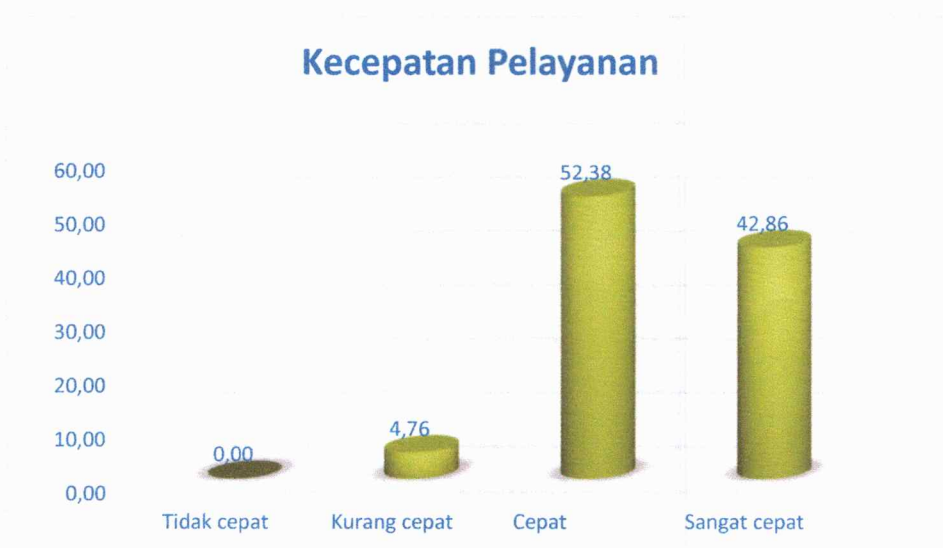
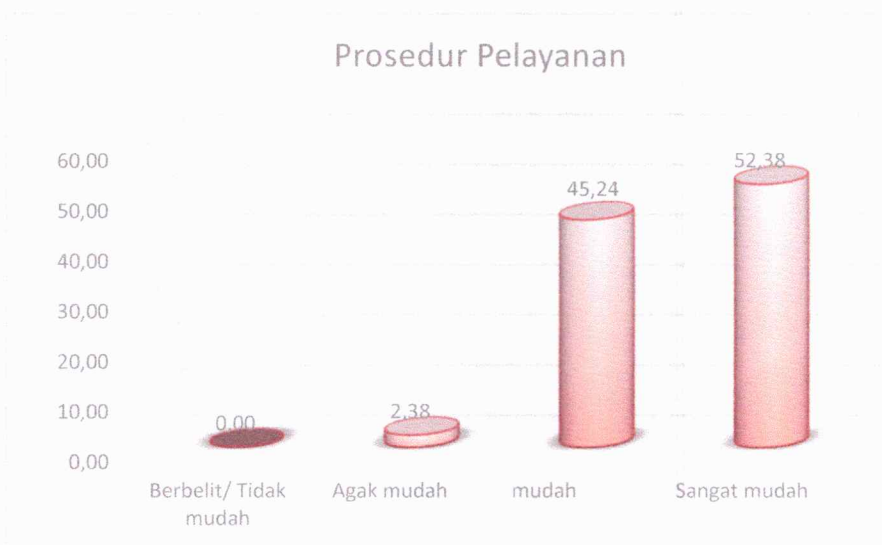
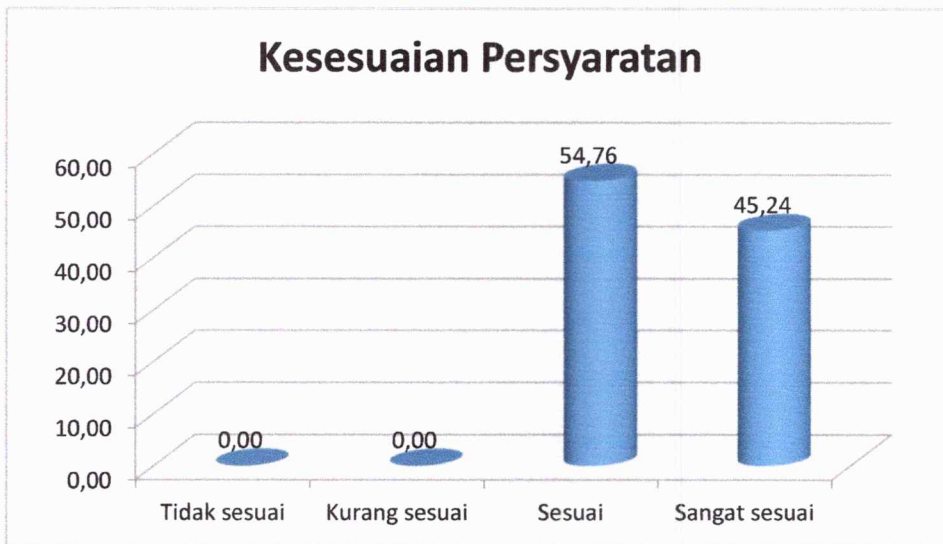
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,452
U2	Prosedur Pelayanan	3,500
U3	Kecepatan Pelayanan	3,381
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,810
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,500
U6	Kompetensi Petugas	3,476
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,500
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,381
U9	Penanganan Pengaduan	3,786

IKM UNIT PELAYANAN : 88,21

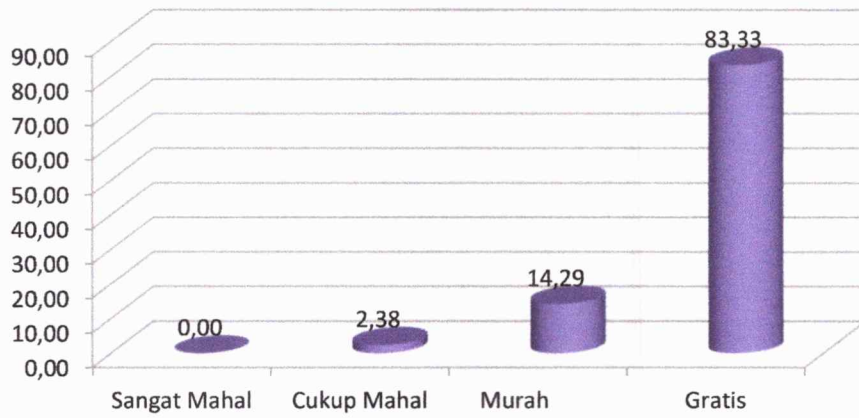
Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 B (Baik) : 76,61 - 88,30 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

DIAGRAM



Kesesuaian/ Kewajaran Biaya



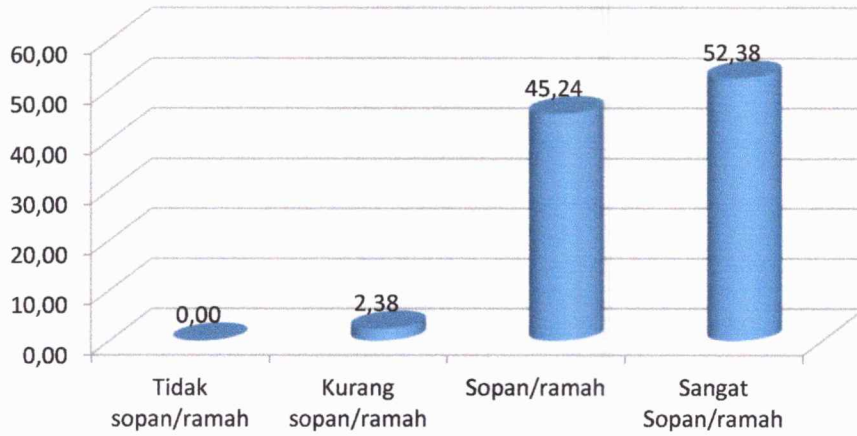
Kesesuaian Pelayanan



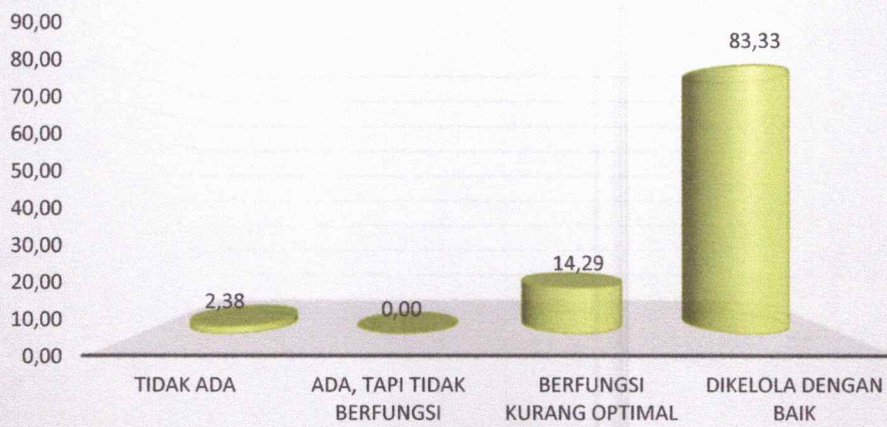
Kompetensi Petugas



Perilaku Petugas Pelayanan



Penanganan Pengaduan



Kualitas Sarana dan Prasarana

