

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE 01 JULI 2023 S/D 30 SEPTEMBER 2023



DINAS KESEHATAN

KABUPATEN KETAPANG

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
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	10
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 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 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	Juli 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Juli – September 2023	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 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 66 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	62,1 %
		PEREMPUAN	25	37,9 %
2	PENDIDIKAN	SD	0	0 %
		SMP	0	0 %
		SMA	10	15,2 %
		DI-D3	14	21,2 %
		D4-S1	41	62,1 %
		>S2	1	1,5 %
3	PEKERJAAN	PNS	14	21,2 %
		TNI/POLRI	0	0 %
		PEGAWAI SWASTA	2	3 %
		WIRSAUSAHA	42	63,6 %
		PELAJAR/MHS	1	1,5 %
		LAINNYA	7	10,6 %
4	JENIS LAYANAN	NON PERIZINAN	26	39,4 %
		PERIZINAN	40	60,6 %
		LAINNYA	0	0 %

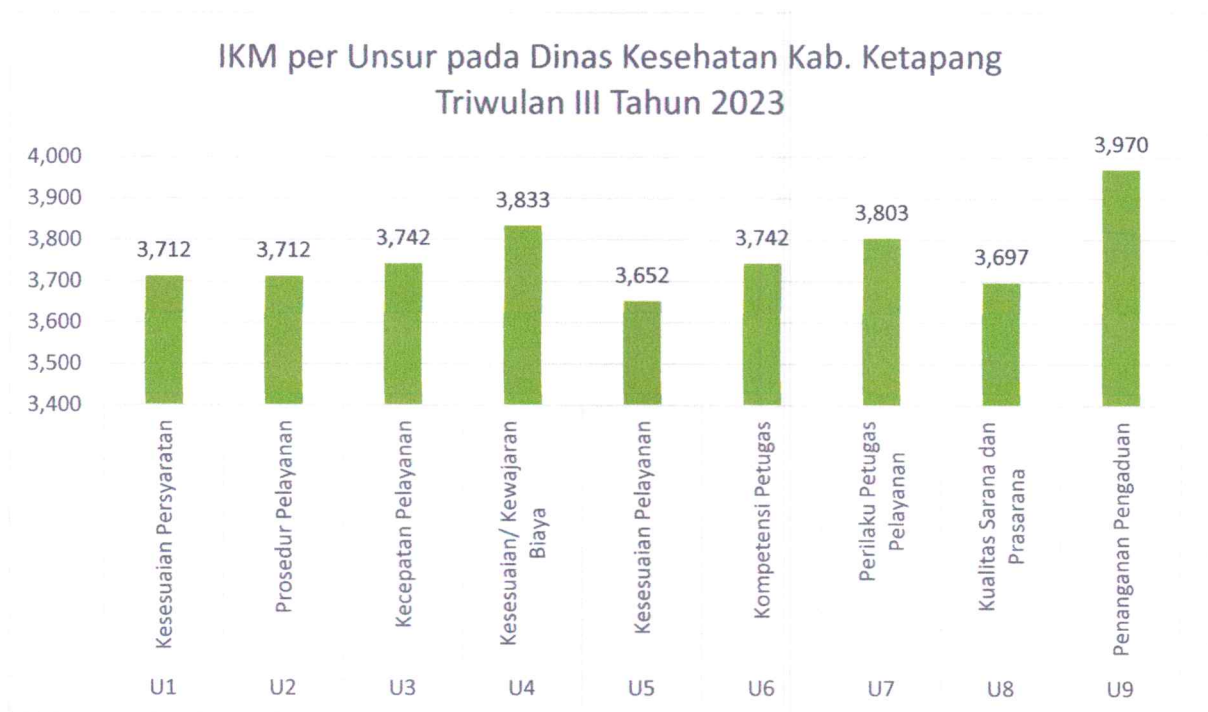
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,712	3,712	3,742	3,833	3,652	3,742	3,803	3,697	3,970
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,972 (Sangat 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. Unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Kesesuaian Pelayanan dengan nilai 3,652.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,970, Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang mendapatkan nilai 3,833 dan Perilaku Petugas Layanan yang mendapatkan nilai 3,803.

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 :

- “Pelayanan sangat baik, mudah cepat ditindaklanjuti, selalu terbaik kedepan”.
- “Layanan yang mudah di akses, cepat tepat respon layanan sangat baik, tetap di tingkatkan.”.
- “baik sekali memudahkan,cepat di tanggapi dan selalu di respon, terus di tingkatkan pelayanannya”.
- “Layanan publik sudah sangat baik,ditingkatkan lagi”.

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

- Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,652, hal ini disebabkan karena petugas pelayanan belum menerapkan secara optimal Standar Pelayanan yang berlaku di Dinas Kesehatan.

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	Kesesuaian Pelayanan	Melakukan Monitoring kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan kepada pengguna layanan.	Sub Bagian / Bidang yang memberikan pelayanan

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 2023 di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 93,972.
2. Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian Pelayanan.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan Perilaku Petugas Layanan.

Ketapang, 09 Oktober 2023

☞ 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 JULI 2023) s.d. (30 SEPTEMBER 2023)

NILAI IKM :

93,97

MUTU PELAYANAN :

A

KINERJA PELAYANAN :

SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : DINAS KESEHATAN

RESPONDEN

JUMLAH : 66 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 41 ORANG ; P = 25 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 14 orang
19 – 25 th : 6 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 15 orang	SMA/K/ MA : 10 orang	Peg. Swasta : 2 orang
36 – 45 th : 19 orang	D-1/ D-3 : 14 orang	Wiraswasta/Usahawan: 42 orang
46 – 55 th : 28 orang	D-4 / S-1 : 41 orang	Pelajar/Mahasiswa : 1 orang
≥ 56 th : 0 orang	≥ S-2 : 1 orang	Lainnya : 7 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**

RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II TAHUN 2023

Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran dan masukan	Perangkat Daerah	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan Utama	Jenis layanan yang diterima
11/09/2023 20:41	3	4	3	4	3	3	4	4	4	Tingkatkan lagi akan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	PNS	Cuti
11/09/2023 01:05	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Lanjutan	15.Dinas Kesehatan	26-35	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Konseling
05/09/2023 02:08	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan yang baik, tingkatkan pelayanan terbaik nya kedepan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi klinik
05/09/2023 02:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai standar, terus tingkatkan pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 02:04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik, tetap menjadi terbaik kedepannya	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	SMA/SMK/MA/Sederajat	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Penyehat tradisional
05/09/2023 02:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat baik, tetap terbaik kedepan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-1/D-3	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Penyehat tradisional
05/09/2023 02:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sesuai Standar, memberikan layanan terbaik selalu	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 02:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat baik, tetap memberikan layanan terbaik kedepan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 01:57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sesuai harapan, tetap memberikan layan yang terbaiknya	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 01:56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanannya sangat baik, terus Tingkatkan mutu pelayanannya	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 01:54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik,terus memberikan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 01:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan yang mudah di akses, cepat tepat respon layanan sangat baik, tetap di tingkatkan.	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Pelajar/Mahasiswa	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 01:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya sangat baik dan sesuai Standar, terus di tingkatkan	15.Dinas Kesehatan	36-45	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 01:49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik, mudah cepat diindaklanjuti, selalu terbaik kedepan	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi klinik
05/09/2023 01:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya baik dan memuaskan, tetap memberikan yang terbaik	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-1/D-3	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Penyehat tradisional
05/09/2023 01:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan sesuai dengan standar, sangat baik, semakin di tingkatkan	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-1/D-3	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Penyehat Tradisional
05/09/2023 01:44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan sesuai standar, sudah sangat baik, semakin baik kedepannya	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	Rekomendasi Klinik
05/09/2023 01:42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sesuai standar, memberikan kemudahan dalam proses, direspon dengan baik cepat dan tepat, semakin baik kedepannya	15.Dinas Kesehatan	46-55	Laki-laki	D-4/S-1	Wiraswasta/Usahawan	rekomendasi Klinik

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

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN
JENIS LAYANAN :

DATA RESPONDEN : JULI S/D SEP 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						1		1				5	6	3	Tingkatkan lagi akan pelayanannya
2			1				1					1					1				3	Lanjutkan
3				1			1				1						1				3	Layanan yang baik, tingkatkan pelayanannya terbaiknya kedepan
4				1			1					1					1				3	Sesuai standar, terus tingkatkan pelayanannya terbaiknya
5				1			1			1							1				3	Sangat baik, tetap menjadi terbaik kedepannya
6				1			1				1						1				3	Pelayanannya sangat baik, tetap terbaik kedepan
7				1			1					1					1				3	Sangat baik dan sesuai Standar, memberikan layanan terbaik selalu
8				1			1					1					1				3	Pelayanannya sangat baik, tetap memberikan layanan terbaik kedepan
9				1			1					1					1				3	Pelayanannya sesuai harapan, tetap memberikan layanan yang terbaiknya
10				1			1					1					1				3	Layanannya sangat baik, terus Tingkatkan mutu pelayanannya
11				1			1					1					1				3	Pelayanan sangat baik,terus memberikan yang terbaik
12				1			1					1							1		3	Layanan yang mudah di akses, cepat tepat respon layanan sangat baik, tetap di tingkatkan.

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: DINAS KESEHATAN
:

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	3	4	3	4
49	4	4	4	4	3	4	3	3	4
50	3	3	4	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	4	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	4	3	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	4	4	3	4	4	3	4
59	3	3	3	4	3	3	4	3	4
60	3	3	3	4	3	4	3	3	4
61	4	4	3	3	3	3	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	2	1	3	3	2	4	4	2	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	245	245	247	253	241	247	251	244	262
NRR / Unsur	3,712	3,712	3,742	3,833	3,652	3,742	3,803	3,697	3,970
NRR tertbg/ unsur	0,412	0,412	0,415	0,426	0,405	0,415	0,422	0,410	0,441
IKM Unit pelayanan							*)	**)	
							3,759	93,972	

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	3,712
U2	Prosedur Pelayanan	3,712
U3	Kecepatan Pelayanan	3,742
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,833
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,652
U6	Kompetensi Petugas	3,742
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,803
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,697
U9	Penanganan Pengaduan	3,970

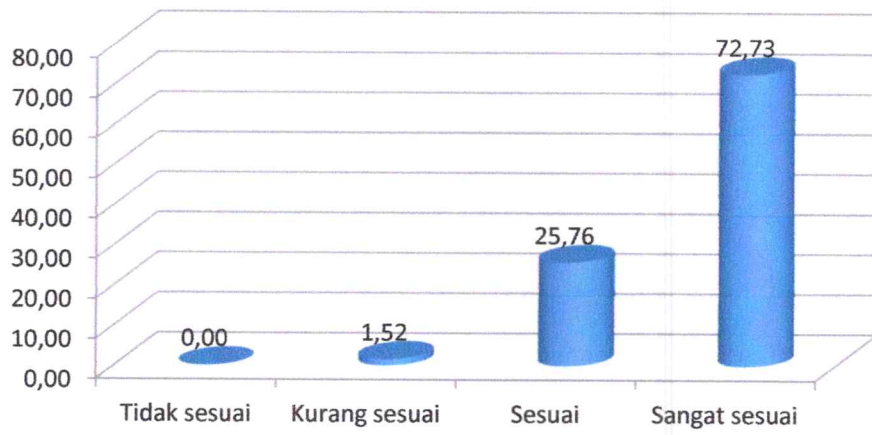
IKM UNIT PELAYANAN :	93,97
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : Sangat 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

Kesesuaian Persyaratan

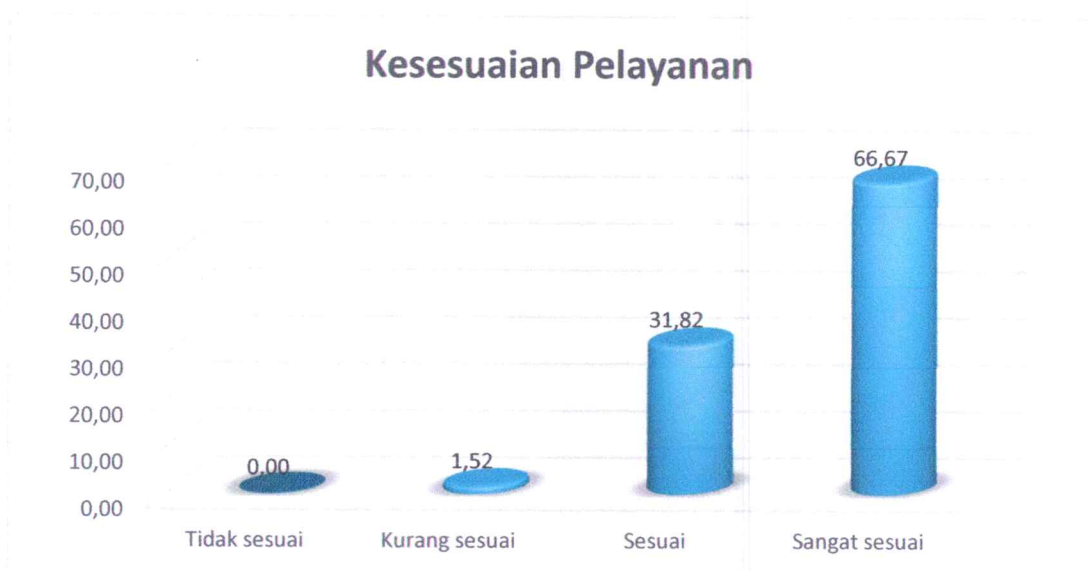
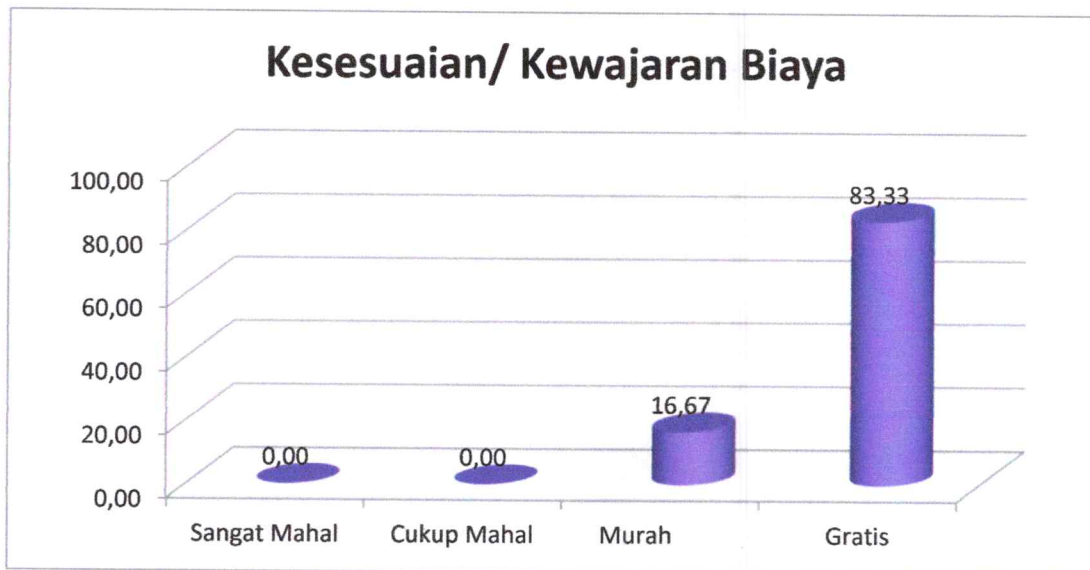


Kualitas Sarana dan Prasarana

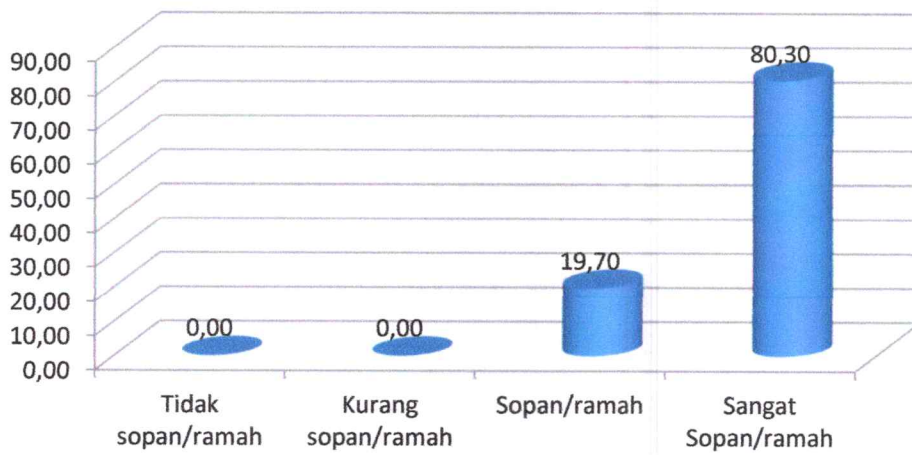


Kompetensi Petugas





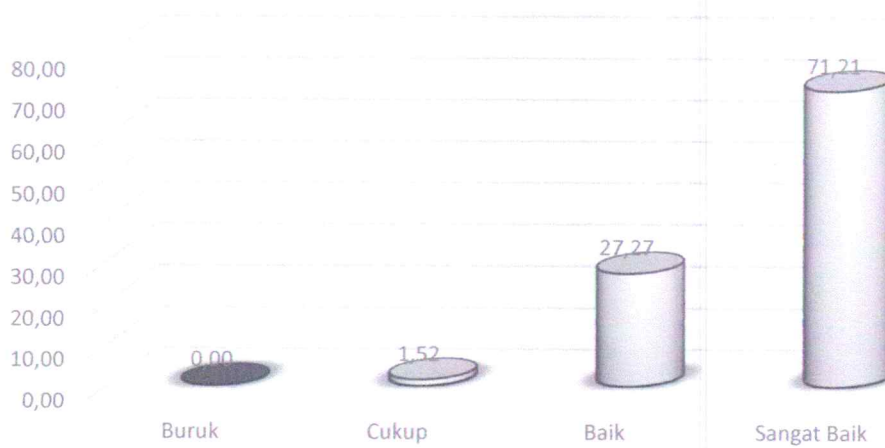
Perilaku Petugas Pelayanan

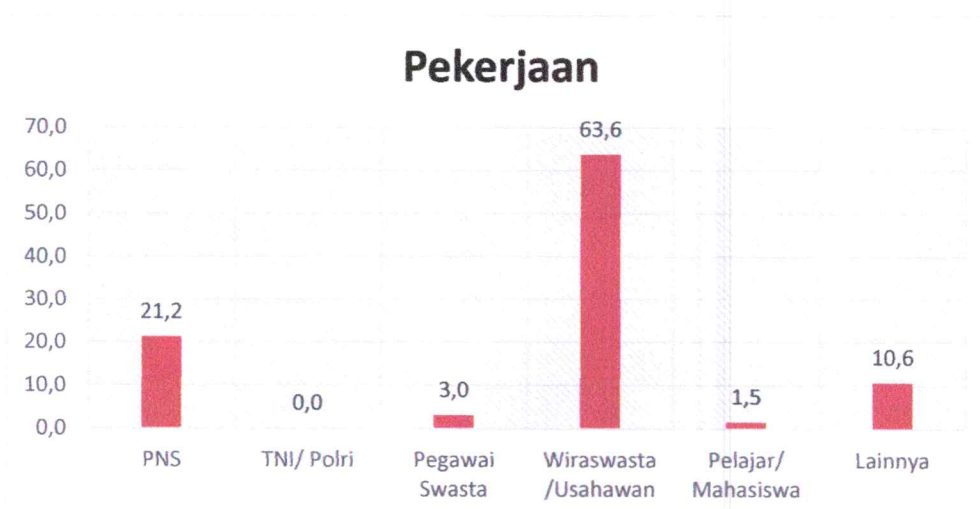
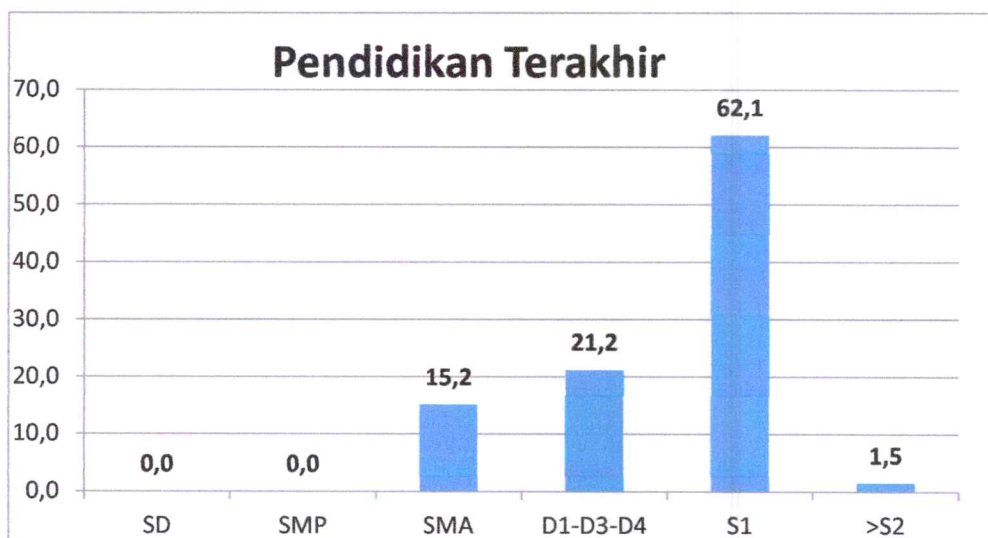
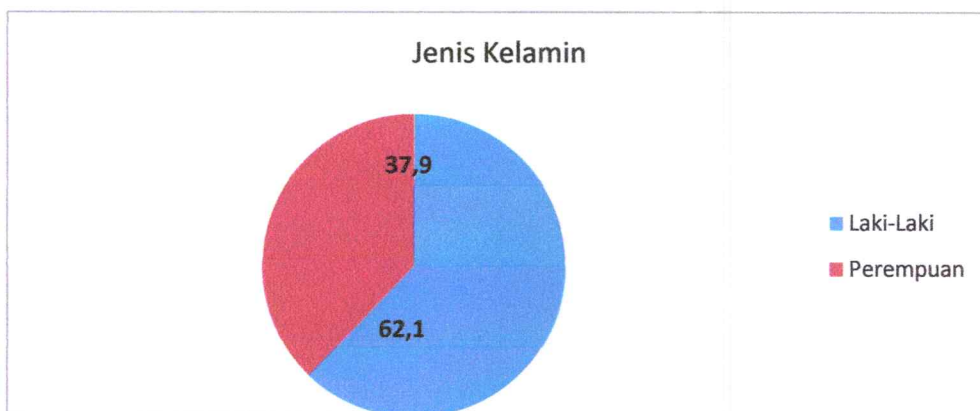
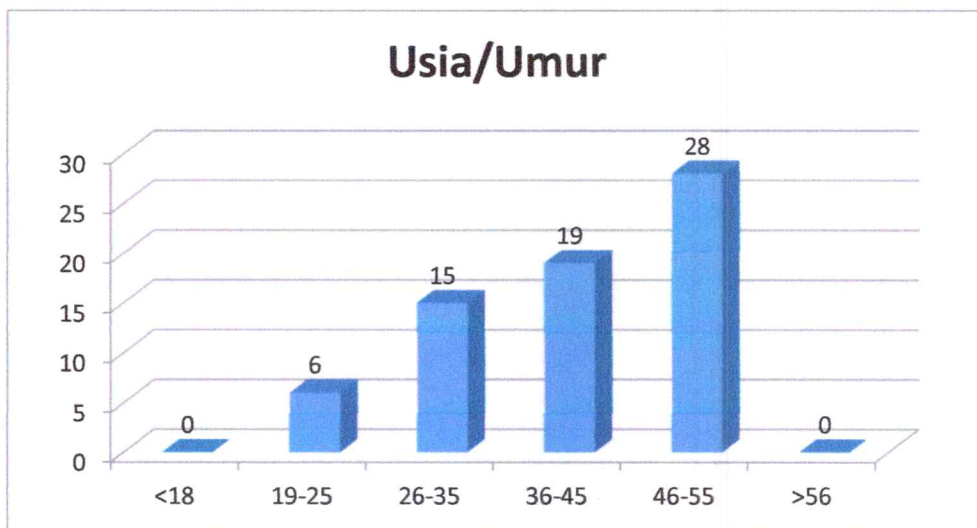


Penanganan Pengaduan



Kualitas Sarana dan Prasarana





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	<input type="checkbox"/>	
	4. D-1 / D-3 5. D-4 / S-1 6. ≥ S-2		
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI / POLRI 3. Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/>	
	4. Wiraswasta / Usahawan 5. Pelajar / Mahasiswa 6. Lainnya		

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

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

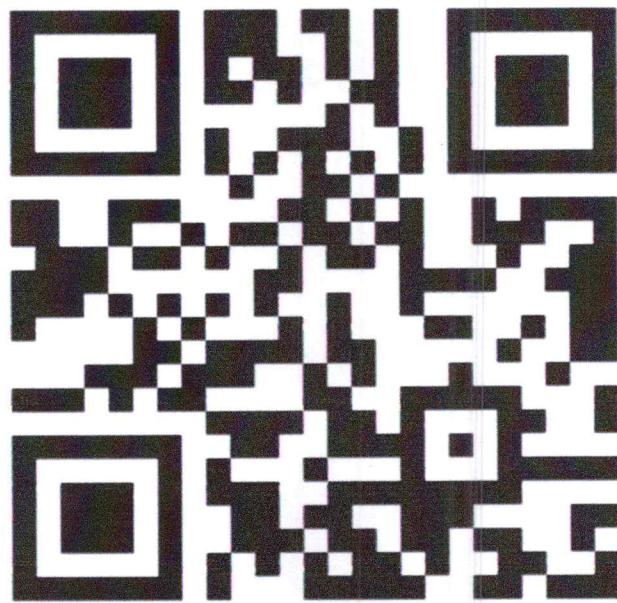
IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :



PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KESEHATAN

Jl. D.I Panjaitan No. 40 Kode Pos 78851 Telp/Fax (0534) 32253 KETAPANG
E-mail: dinkes@ketapangkab.go.id Website: <https://dinkes.ketapangkab.go.id>

KUESIONER PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN
MELALUI BARCODE DIBAWAH INI



ATAU DENGAN LINK DIBAWAH INI



<https://bit.ly/SKMKetapang>



