

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE 01 JANUARI 2024 S/D 31 MARET 2024



DINAS KESEHATAN

KABUPATEN KETAPANG

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
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
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV ANALISIS HASIL IKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN.....	12
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	Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Januri-Maret 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	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 56 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	10	17,86 %
		PEREMPUAN	46	82,14 %
2	PENDIDIKAN	SD	1	1,79 %
		SMP	2	3,57 %
		SMA	9	16,07 %
		DI-D3	23	41,07 %
		D4-S1	21	37,50 %
		>S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	35	62,50%
		TNI/POLRI	0	0 %
		PEGAWAI SWASTA	2	3,57 %
		WIRAUSAHA	1	1,79 %
		PELAJAR/MHS	0	0 %
		LAINNYA	18	32,14 %
4	JENIS LAYANAN	NON PERIZINAN	48	85,71 %
		PERIZINAN	5	8,93 %
		LAINNYA	3	5,36 %

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	3,375	3,464	3,357	3,875	3,321	3,357	3,518	3,232	3,804
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,87 (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 Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,232.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya yang mendapatkan nilai 3,875, Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,804 dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,518.

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 :

- “Lebih tingkatkan pelayanan”.
- “Semakin di tingkatkan SDM yang sangat berkaitan dalam hal ini harus di tingkatkan lagi.”.
- “Tetap pertahankan apa yang sudah baik.”
- “Prosedur atau persyaratan melalui online sehingga bisa dilakukan melalui jarak jauh. Tidak perlu pergi ke kantor”.

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

- Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,232, hal ini disebabkan karena kurang optimalnya sarana pendukung di ruang tunggu.

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 sarana dan prasarana yang ada.	Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

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 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami penurunan pada Triwulan ke I 2024 di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Ketapang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 86,86.
2. Unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,232.
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan.

Ketapang, 08 April 2024

Kepala Dinas Kesehatan Kab. ketapang



APRILIA KOWIRA, M.M.

NIP. 19730507 200212 2 005

LAMPIRAN



**PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG
DINAS KESEHATAN**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2024**

Periode Survei : (01 JANUARI 2024) s.d. (31 MARET 2024)

NILAI IKM :

86,86

MUTU PELAYANAN :

B

KINERJA PELAYANAN :

BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : DINAS KESEHATAN

RESPONDEN

JUMLAH : 56 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 10 ORANG ; P = 46 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 1 orang	SD / MI : 1 orang	PNS : 35 orang
19 – 25 th : 9 orang	SMP / MTs : 2 orang	TNI / POLRI : 0 orang
26 – 35 th : 23 orang	SMA/K/ MA : 9 orang	Peg. Swasta : 2 orang
36 – 45 th : 13 orang	D-1/ D-3 : 23 orang	Wiraswasta/Usahawan: 1 orang
46 – 55 th : 9 orang	D-4 / S-1 : 21 orang	Pelajar/Mahasiswa : 0 orang
≥ 56 th : 1 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : 18 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**

**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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4
16	4	4	3	4	4	3	3	3	4
17	4	4	4	4	3	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	3	4	4	4	4
28	3	4	3	4	3	3	3	3	4
29	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3
34	3	4	3	4	3	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3	4
38	3	4	4	4	4	3	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	4	4	3	4	4	4	3
41	3	4	3	4	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	2	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	4	3	4	4	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	2	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	2	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	1	3	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	189	194	188	217	186	188	197	181	213
NRR / Unsur	3,375	3,464	3,357	3,875	3,321	3,357	3,518	3,232	3,804
NRR tertbg/ unsur	0,375	0,385	0,373	0,430	0,369	0,373	0,390	0,359	0,422
IKM Unit pelayanan							^{*)} 3,475	^{**)} 86,867	

Keterangan :

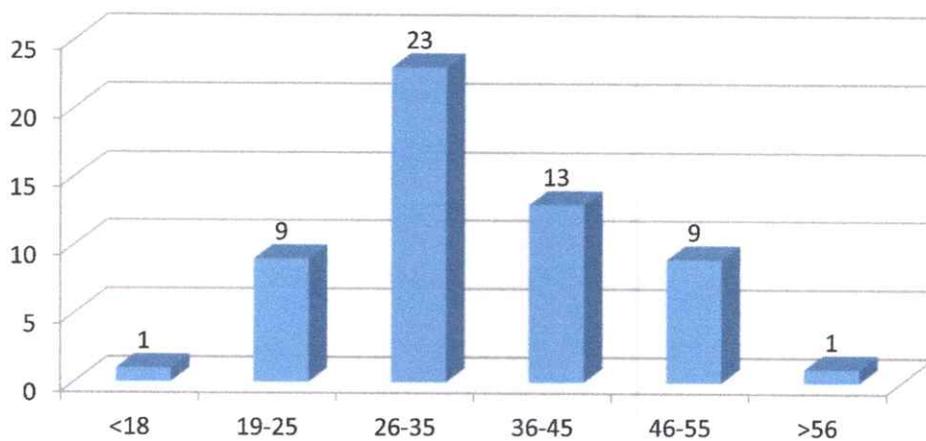
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,375
U2	Prosedur Pelayanan	3,464
U3	Kecepatan Pelayanan	3,357
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,875
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,321
U6	Kompetensi Petugas	3,357
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,518
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,232
U9	Penanganan Pengaduan	3,804

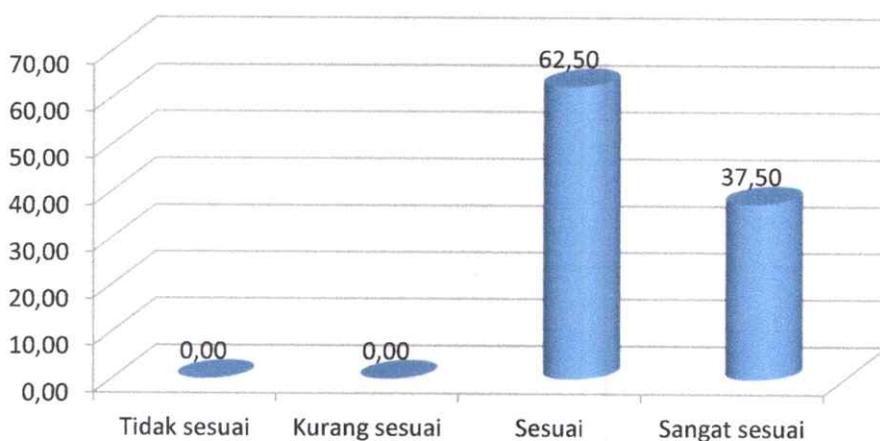
IKM UNIT PELAYANAN :**86,87****Mutu Pelayanan :****Baik****Mutu Pelayanan :**

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

Usia/Umur



Kesesuaian Persyaratan



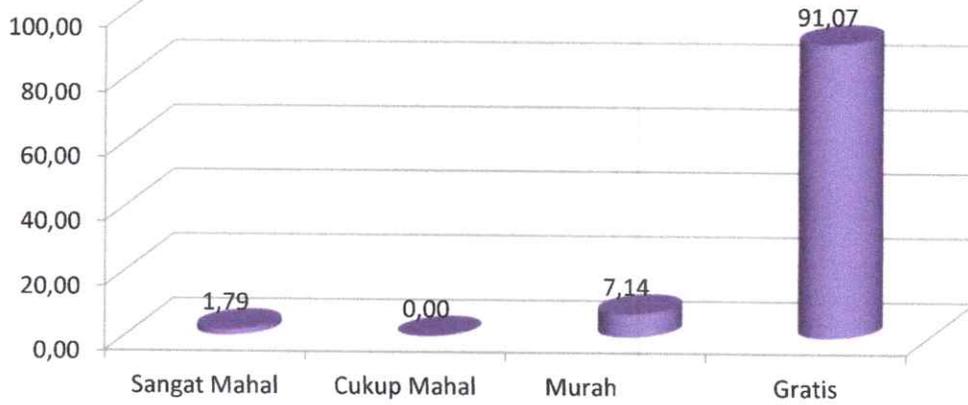
Kualitas Sarana dan Prasarana



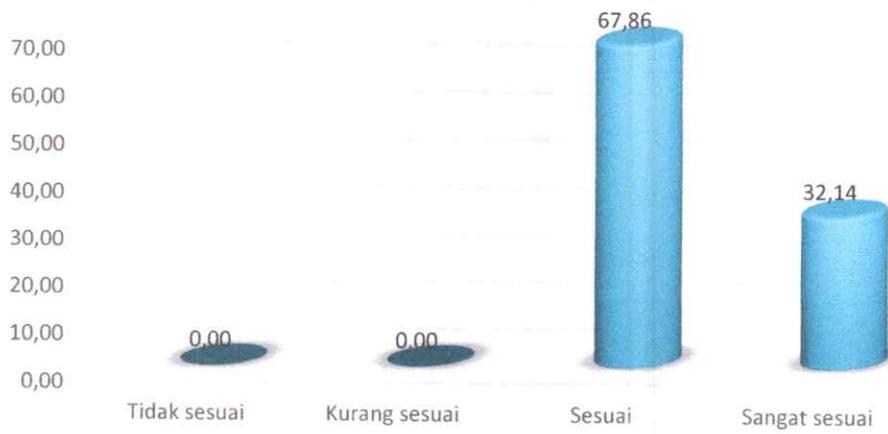
Kompetensi Petugas

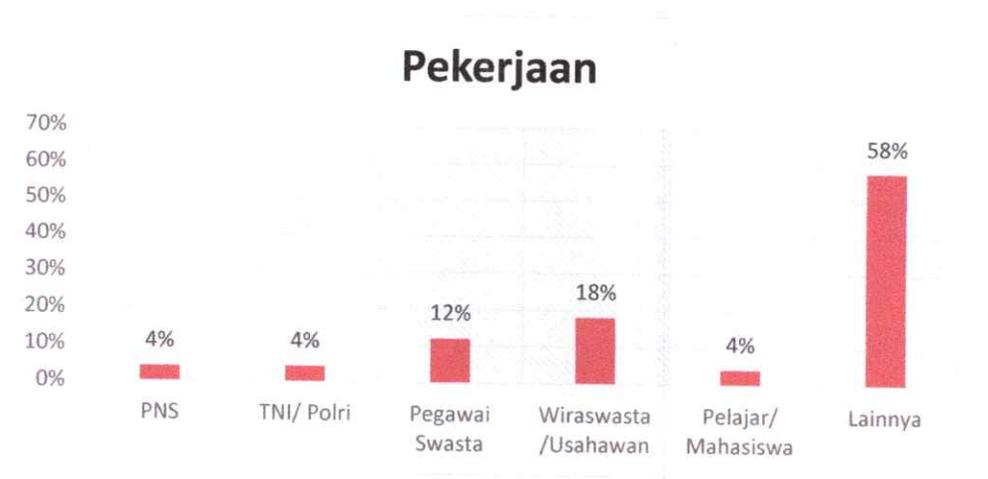
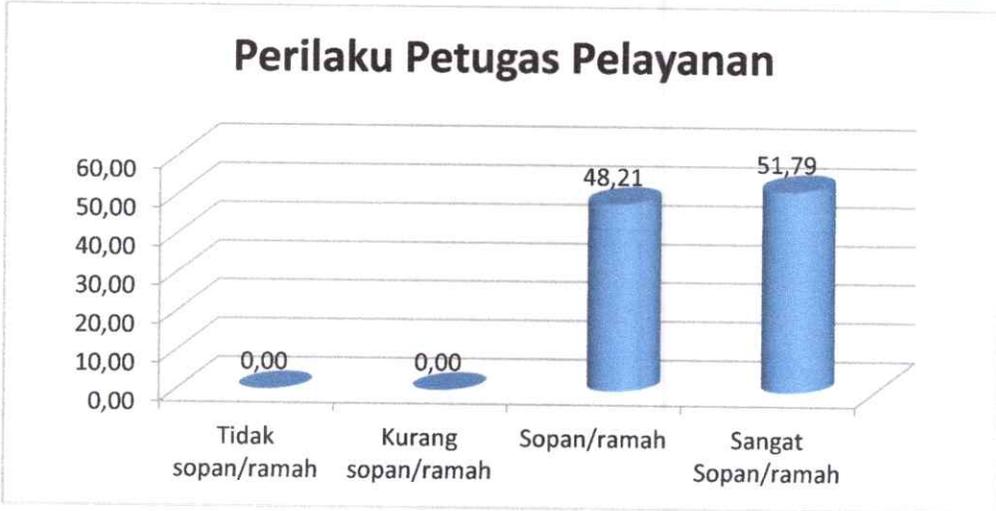


Kesesuaian/ Kewajaran Biaya

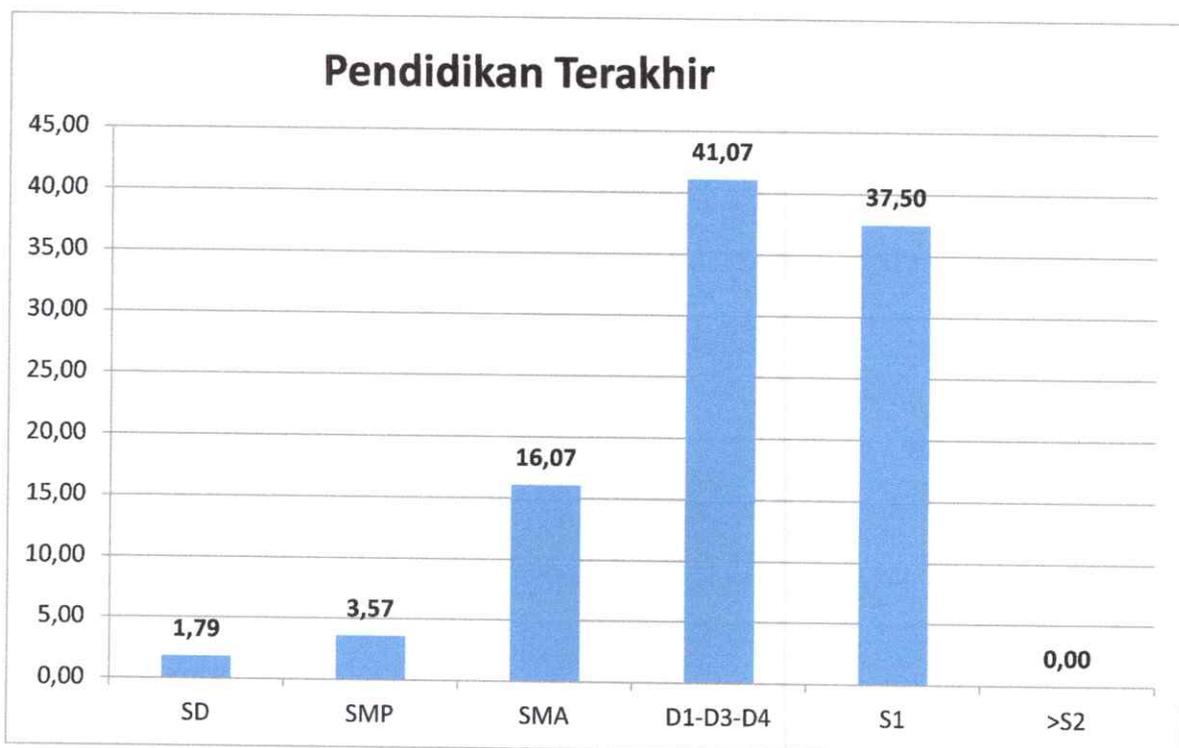
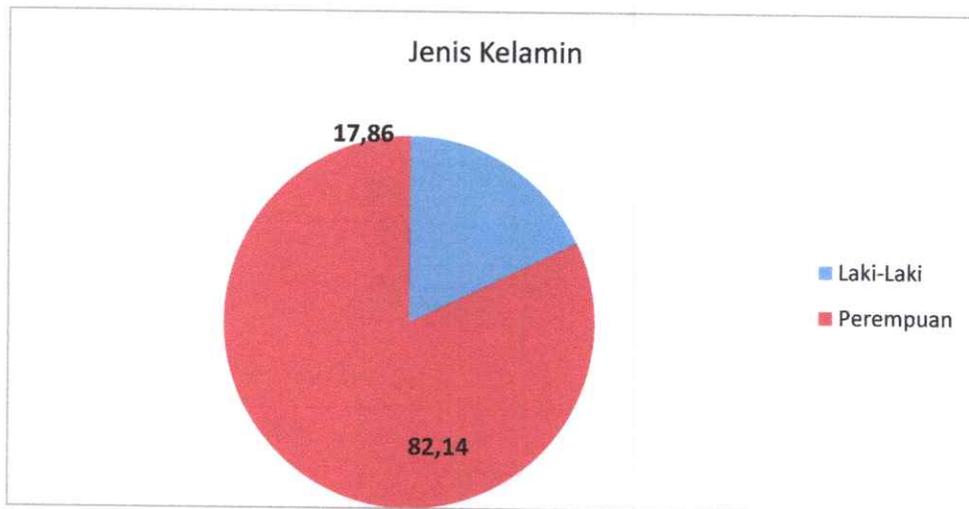
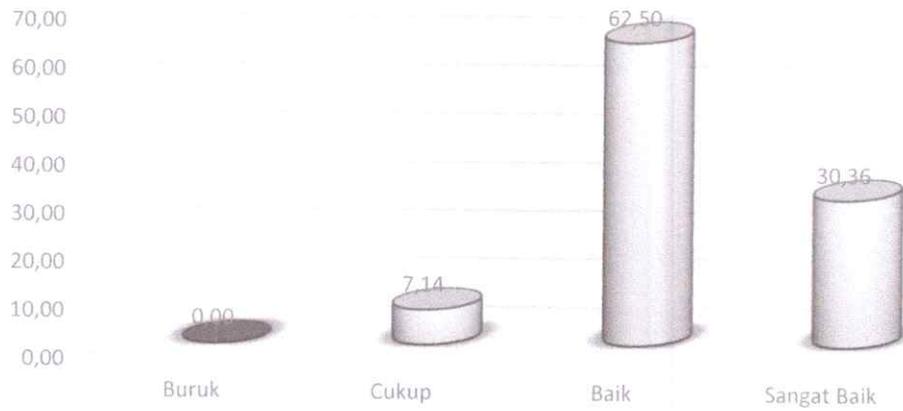


Kesesuaian Pelayanan





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 :			Nama :
Umur Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>		NIP :
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI	4. D-1 / D-3	<input type="checkbox"/>	Data lain :
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D-4 / S-1		
3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. ≥ S-2			
Pekerjaan Utama	1. PNS	4. Wiraswasta / Usahawan	<input type="checkbox"/>	
	2. TNI / POLRI	5. Pelajar / Mahasiswa		
	3. Pegawai Swasta	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**

Jalan D.I Panjaitan Nomor 40 Ketapang Kode Pos 78851

Telp: (0534) 32253, Faks : (0534) 32253

Website: <https://dinkes.ketapangkab.go.id>

**KUESIONER PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK
(DINAS KESEHATAN KABUPATEN KETAPANG)
MELALUI BARCODE DIBAWAH INI**



ATAU DENGAN LINK DIBAWAH INI



<https://bit.ly/SKMKetapang>

