LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA

Tahun 2023 Semester 1

PEMERINTAH KOTA SALATIGA
DINAS KESEHATAN

Jl. Hasanudin 110A Mangunsari, Sidomukti Kota Salatiga
Telpon (0298) 326 146 Kode pos 50721
Website: dinkes.salatiga.go.id email: dkk.salatiga@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur kami panjatkan kehadirat Alloh Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan tahun 2023 Semester 1.

Kegiatan ini merupakan kegiatan rutin tahunan yang berguna untuk mengetahui tingkat kepuasaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam dalam kegiatan survei ini, sehingga kegiatan survei dapat berjalan dengan lancar, dan dapat diselesaikan dengan lancar. Harapan kami semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan pelayanan perijinan di Kota Salatiga.

Kami menyadari bahwa dalam kegiatan survei ini masih banyak kekurangan, sehingga kami mengharapkan masukan, kritik dan saran demi penyempurnaan survei ini.

Salatiga, 15 Juni 2023

Plt Kepala Dinas Kesehatan
Kota Salatiga

PEMERINTAH KOTA SALATIGA DINKES

dr.Prasit Al Hakim
NIP. 19730820 200501 1 006

DAFTAR ISI

		hal
Halaman Judul.....		i
Kata Pengantar.....		ii
Daftar isi.....		iii
Daftar tabel.....		v
Daftar grafik.....		vi
Daftar lampiran.....		vii
BAB I	**PENDAHULUAN**.....	1
A	Latar Belakang.....	1
B	Dasar pelaksanaan survey kepuasan masyarakat.....	2
C	Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	**PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**.....	4
A	Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
B	Metodologi Pengumpulan Data.....	7
C	Lokasi Pengumpulan Data.....	8
D	Waktu Pelaksanaan SurveI Kepuasan Masyarakat	8
E	Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III	**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**.....	9
A	Jumlah Responden Survei Kesehatan Masyarakat.....	9
B	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga.....	13
BAB IV	**ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.**	16
A	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan.....	16
B	Rencana Tindak Lanjut.....	17
C	Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB V	**KESIMPULAN.....**	20
	DAFTAR PUSTAKA.....	21
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		hal
Tabel 1 :	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat...	8
Tabel 2 :	Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	9
Tabel 3 :	Nilai per Unsur Layanan di Mall Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	13
Tabel 4 :	Tabel indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
Tabel 5 :	Nilai Indeks Pelayanan Per Unsur Layanan di Mall Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	14
Tabel 6 :	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 semester 1.....	15

DAFTAR GRAFIK

		hal
Grafik 1 :	Jenis kelamin Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	10
Grafik 2 :	Status Perkawinan Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	11
Grafik 3 :	Umur Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	11
Grafik 4 :	Pendidikan Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	12
Grafik 5 :	Pekerjaan Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1.....	12
Grafik 6 :	Grafik nilai IKM per unsur pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 semester 1.....	14
Grafik 7 :	Grafik Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Salatiga Tahun 2021-2023...	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Pelayanan

Lampiran 2 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Mal Pelayanan Publik tahun 2023.

Lampiran 3 Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Salatiga tentang Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan baik perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat. Dalam Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia yang harus diwujudkan oleh Pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai pembangunan manusia yang bermutu.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sesuai dengan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Unit pelayanan Publik atau Pelayanan pada Instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan pada masyarakat, diwajibkan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan alat untuk mengukur secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP, perlu adanya suatu survei yang dapat dipakai sebagai tolok ukur untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di MPP. Hasil survey dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki, serta mendorong Dinas Kesehatan Kota Salatiga untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan MPP merupakan suatu kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan. Kegiatan survei dapat dipakai sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan di MPP yaitu survei yang terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di MPP.

Dinas Kesehatan Kota Salatiga selaku koordinator pelayanan kesehatan di Mal Pelayanan Publik membentuk suatu tim untuk melaksanakan suatu kegiatan survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberi Judul "**Survei Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1**".

B. Dasar pelaksanaan survey kepuasan masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;

C. Maksud dan Tujuan

Survei bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persiapan

Sebelum pelaksanaan survei dilakukan pembentukan tim survei/pewawancara dan tim pengolah data. Masing-masing anggota tim bertugas untuk melaksanakan kegiatan survei dari merencanakan, melaksanakan mengolah data, dan pelaporan hasil survei. Survei dilaksanakan secara mandiri oleh Tim dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023.

Ruang lingkup dalam kegiatan survei ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

2. Penyiapan bahan

Dalam penyusunan survei ini digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data dari masyarakat sebagai penerima pelayanan di Puskesmas. Bentuk kuesioner sesuai dengan pedoman peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017. Kuesioner disusun dengan urutan sebagai berikut:

a. Petunjuk Pengisian

   Petunjuk pengisian merupakan petunjuk cara pengisian dan kesediaan responden untuk mengisi dengan jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

b. Identitas responden

   Identitas responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan MPP serta alamat untuk mengetahui domisili responden dalam kota dan luar kota.

c. Jenis layanan yang diterima

   Jenis layanan yang diberikan adalah layanan perijinan.

d. Pendapat masyarakat

Pendapat penerima pelayanan kesehatan di MPP, yang berupa jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan koesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai 3;
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh : penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat mudah dan efektif.

e. Masukan dan saran

Masukan dan saran yang diberikan oleh responden atas pelayanan kesehatan di MPP.

.

3. Pengolahan hasil survei

a. Penilaian hasil survei

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur

pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N= Bobot nilai per unsur nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM Unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) Unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

b. Pengolahan data

Pengolahan data survei dilakukan dengan pengolahan secara manual. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur IX (UIX);

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai

masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh ; untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Indeks pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai semua unsur pelayanan x nilai penimbang.

3. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkopilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunaklan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Indeks setiap unsur pelayanan

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat diperoleh dari jumlah nilai setiap unsur pelayanan. dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

5. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

B. Metodologi Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam survey secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah suatu skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka

terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner manual dan kuesioner online.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Survey di laksanakan di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga

D. Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan antara bulan Februari-Mei Tahun 2023

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Maret-April 2023	22
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	15

Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

E. Penentuan Jumlah Responden

1. Populasi

Populasi survey adalah masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga. Jumlah pengguna Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan sebanyak 148 pengunjung.

2. Sampel

Penetapan jumlah sampel minimal responden dihitung berdasarkan rumus Sampel Morgan dan Krejcie. Jumlah sampel dalam survey ini ditetapkan sebanyak 108 sampel.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MANSYARAKAT

A. Jumlah Responden Survei Kesehatan Masyarakat

Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1 sebanyak 108 responden.

Berikut adalah tabel identitas responden pada Survey Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1 :

TABEL IDENTITAS RESPONDEN MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN TAHUN 2023 SEMESTER 1

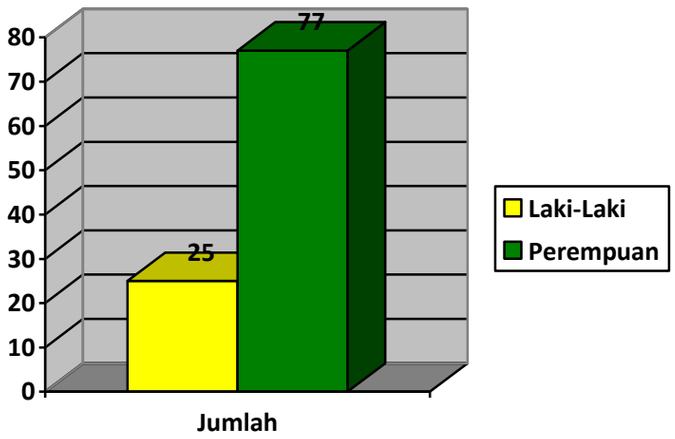
No	Uraian	Jumlah	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	25	23%
	Perempuan	83	77%
2.	Status Perkawinan		
	Kawin	90	83%
	Belum Kawin	18	17%
3.	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	50	46%
	31-40	25	23%
	41-50	28	26%
	51-60	5	5%
	>60	0	0%
4.	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	4	4%
	D3/D4	70	65%
	S1/S2	34	31%
5.	Pekerjaan		
	PNS	35	32%
	Karyawan swasta	45	42%
	Wiraswasta	5	5%
	Pelajar	0	0%
	Lain-lain	23	21%
	JUMLAH RESPONDEN	**108**	

Tabel 2. Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

Dari 108 responden 25 orang (23%) berjenis kelamin laki-laki, 83 orang (77%) berjenis kelamin perempuan. Umur responden terbanyak pada kisaran 21-30 th sebanyak 50 orang (46%). Pendidikan responden terbanyak yaitu D3/D4 jumlahnya 65 orang (40%). Jenis pekerjaan terbanyak adalah karyawan swasta jumlahnya 45 orang (32%).

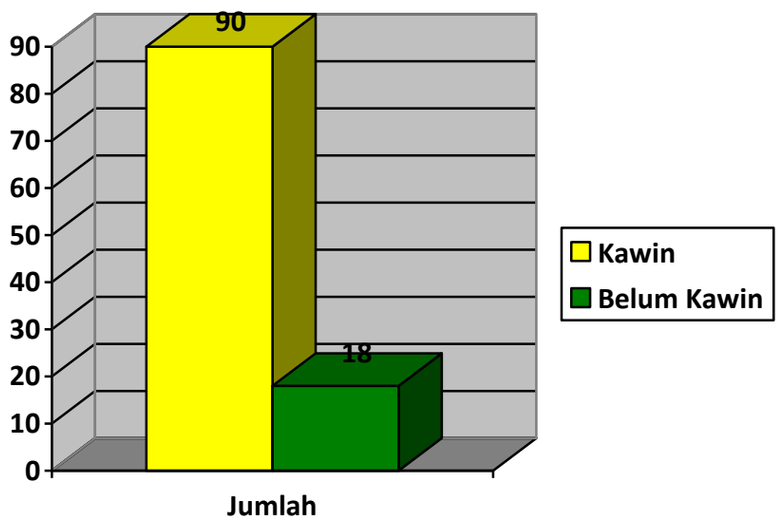
Data responden yang ada di MPP berdasarkan pada jenis kelamin, status perkawinan, umur, tingkat pendidikan dan pekerjaan dapat digambarkan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

GRAFIK JENIS KELAMIN RESPONDEN DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1



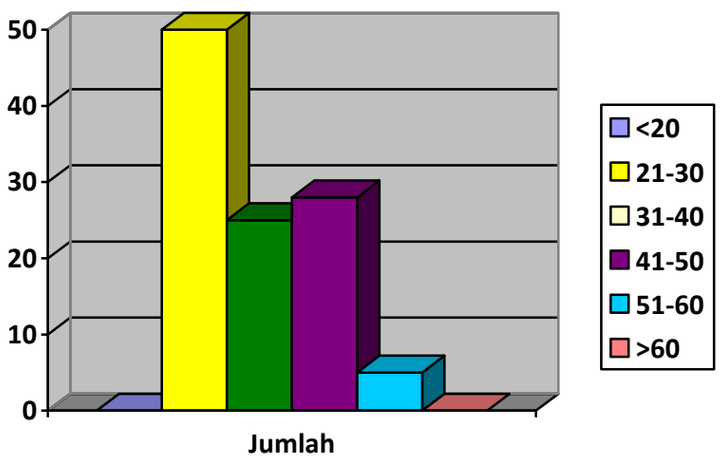
Grafik 1. Grafik Jenis kelamin Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

GRAFIK STATUS PERKAWINAN RESPONDEN DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1



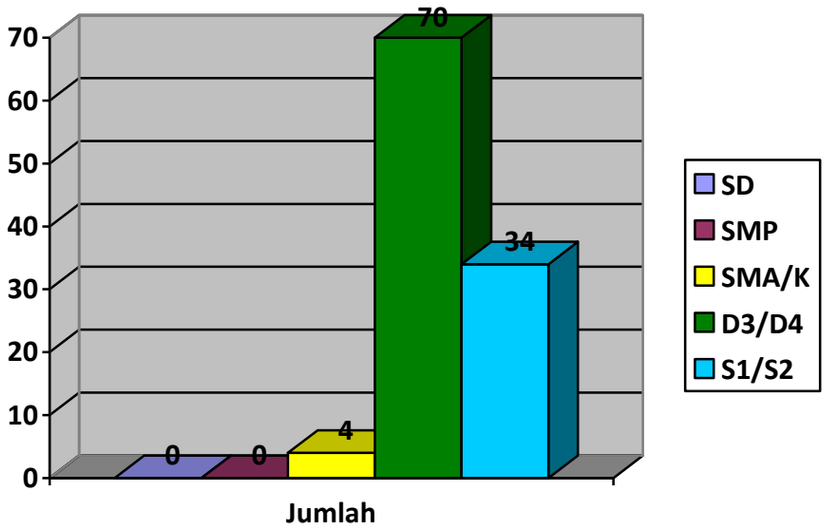
Grafik 2. Grafik Status Perkawinan Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

GRAFIK UMUR RESPONDEN DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1



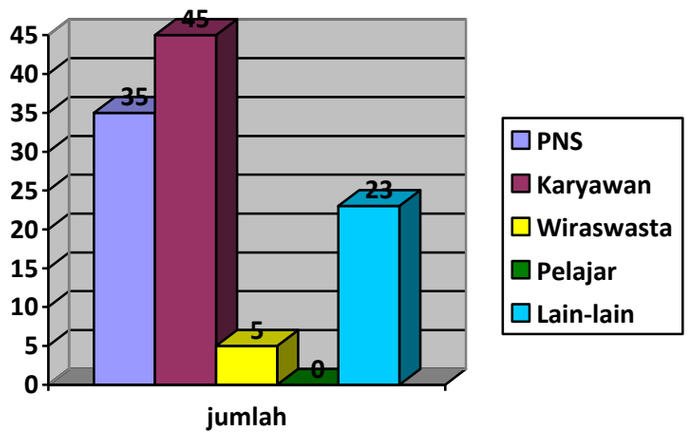
Grafik 3. Grafik Umur Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

GRAFIK PENDIDIKAN RESPONDEN DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1



Grafik 4. Grafik Pendidikan Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

GRAFIK PENDIDIKAN RESPONDEN DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1



Grafik 5. Grafik Pekerjaan Responden Responden di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

B. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga

Penilaian terhadap 108 responden dengan 9 unsur penilaian hasilnya sebagai berikut :

TABEL NILAI PER UNSUR LAYANAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1

Unsur	Jumlah Jawaban Responden				Jumlah Nilai Berdasarkan Jumlah Jawaban Responden				Jumlah	Nilai Unsur pelayanan (Jumlah / jumlah responden)
	SS	S	KS	TS	SSx4	Sx3	KSx2	TSx1		
Persyaratan	45	63	-	-	180	189	0	0	369	3,42
Sistem mekanisme dan prosedur	52	54	2	-	208	162	4	0	374	3,46
Kecepatan waktu pelayanan	28	75	4	1	112	225	8	1	346	3,20
Biaya/ tarif	96	12	-	-	384	36	0	0	420	3,89
Kesesuaian produk pelayanan	32	75	-	1	128	225	0	1	354	3,28
Kemampuan petugas	41	66	1	-	164	198	2	0	364	3,37
Perilaku pelaksana	40	68	-	-	160	204	0	0	364	3,37
Sarana Prasarana	39	66	3	-	156	198	6	0	360	3,33
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	94	10	-	4	376	30	8	0	410	3,80

Tabel 3. Tabel Nilai per Unsur Layanan di Mall Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

Indek Kepuasan Masyarakat per unsur dapat digambarkan dalam tabel sebagai berikut :

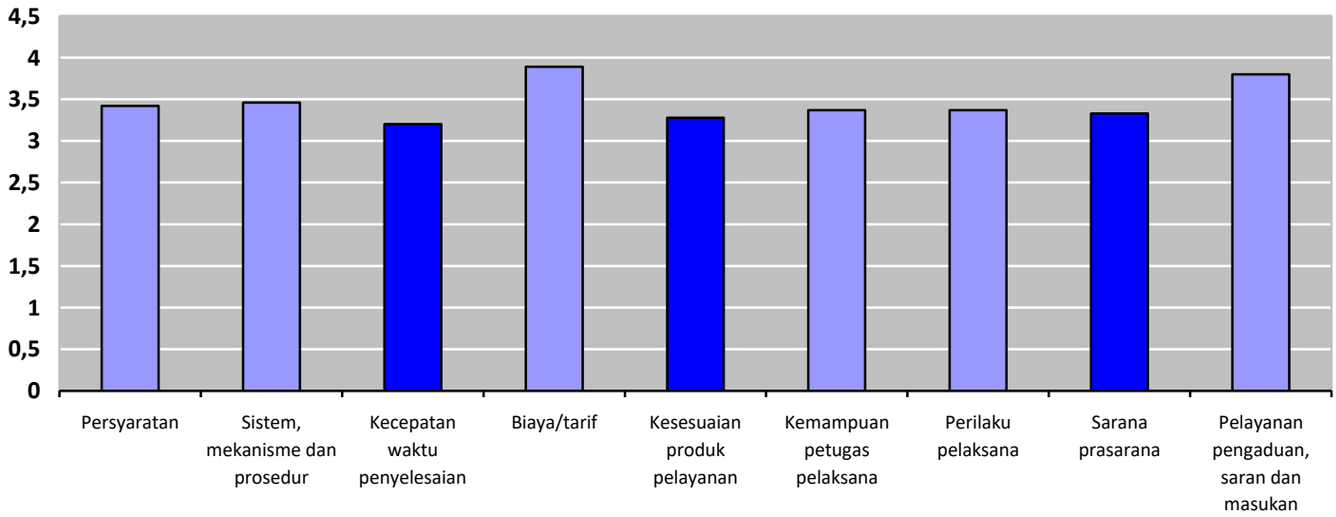
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per unsur	3,42	3,46	3,20	3,89	3,28	3,37	3,37	3,33	3,80
Ketegori	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**
IKM Unit Layanan	**B (Baik)**								

Tabel 4. Tabel indeks Kepuasan Masyarakat

Indek Kepuasan Masyarakat per unsur dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut sebagai berikut :

NILAI IKM PER UNSUR PADA MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1



Grafik 6. Grafik nilai IKM per unsur pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 semester 1

Nilai Indeks Pelayanan dihitung berdasarkan jumlah semua unsur pelayanan dikalikan dengan dengan nilai penimbang sebesar 0,11 hasilnya sebagai berikut:

TABEL NILAI INDEKS PELAYANAN PER UNSUR LAYANAN DI MALL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan	Penimbang	Nilai indeks pelayanan
1	Persyaratan	3,42	0,11	0,376
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,46	0,11	0,381
3	Kecepatan waktu penyelasaian	3,20	0,11	0,352
4	Biaya/tarif	3,89	0,11	0,428
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,28	0,11	0,361
6	Kemampuan petugas pelaksana	3,37	0,11	0,371
7	Perilaku pelaksana	3,37	0,11	0,371
8	Sarana prasarana	3,33	0,11	0,367
9	Pelayanan pengaduan, saran dan masukan	3,80	0,11	0,418
	Jumlah			3,423

Tabel 5. Tabel Nilai Indeks Pelayanan Per Unsur Layanan di Mall Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 Semester 1

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung berdasarkan nilai Indeks Pelayanan dikalikan dengan nilai dasar sebesar 25 hasilnya adalah sebagai berikut:

TABEL NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1

NO	Instansi	Nilai Indek	Nilai dasar	Nilai SKM (3x4)
1	Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga	3,423	25	**85,6**

Tabel 6. Tabel Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023 semester 1

BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh 3 nilai terendah indeks pelayanan pada unsur pelayanan kecepatan waktu penyelesaian sebesar 0,352 unsur pelayanan kesesuaian produk pelayanan sebesar 0,361 dan unsur pelayanan pelayanan sarana prasarana sebesar 0,367.

Dari 108 responden diperoleh hasil pada unsur kecepatan waktu pelayanan 1 responden menyatakan tidak cepat dan 4 responden menyatakan kurang cepat. Namun sebagian besar responden menyatakan kecepatan waktu pelayanan cepat sebanyak 75 responden dan sangat cepat sebanyak 28 responden. Dari responden yang menyatakan tidak cepat dan kurang cepat kemungkinan terjadi karena adanya ketidak tahuan tentang jangka waktu penyelesaian produk perijinan. Kemungkinan penyebab yang lain adalah pemohon mengajukan penerbitan ijin dengan waktu yang mendesak untuk digunakan persyaratan lainnya sehingga terkesan penerbitan ijin tidak cepat atau kurang cepat.

Pada unsur pelayanan kecepatan waktu penyelesaian menempati nilai indeks pelayanan terbawah. Hal ini dimungkinkan juga karena dengan perkembangan teknologi tuntutan masyarakat terhadap kemudahan akses, kecepatan waktu pelayanan menjadi prioritas utama.

Pada unsur sarana prasarana dari 108 responden masih ada 3 responden yang menyatakan cukup pada kualitas sarana dan prasarana. Latar belakang pendidikan, pekerjaan kemungkinan berpengaruh pada penilaian terhadap sarana dan prasarana pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

Pada unsur pelayanan kesesuaian produk pelayanan menempati nilai indeks pelayanan ketiga dari bawah, Dari hasil survey menunjukkan Sebanyak 39 responden menyatakan sangat sesuai dan 66 responden mengatakan sesuai. Dan masih ada 3 responden yang menyatakan saran prasarana kurang sesuai.

Dari hasil pengolahan data diperoleh 3 nilai tertinggi pada indeks pelayanan yaitu unsur biaya/tarif dan unsur sistem sebesar 0,428, unsur

pelayanan, pengaduan, saran dan masukan sebesar 0,418, dan mekanisme dan prosedur sebesar 0,381.

Nilai tertinggi pada indeks pelayanan biaya/tarif dikarenakan adanya pengurusan perijinan dilakukan secara gratis atau tidak berbayar telah tersosialisasi dengan baik dan petugas pengelola perijinan berkomitmen untuk dalam melaksanakan maklumat perijinan.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga tahun 2023 semester 1 sebesar 85,6. Nilai tersebut masuk dalam kategori **B** dan sebutan dalam Kinerja Unit Pelayanan termasuk dalam kategori **Baik**. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung berdasarkan nilai Indeks Pelayanan dikalikan dengan nilai dasar sebesar 25.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil data survey Mal Pelayanan Perijinan diatas dapat diketahui bahwa 3 nilai unsur terendah adalah pelayanan kecepatan waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, kesesuaian produk pelayanan. Dari hasil tersebut diatas maka disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut :

RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA TAHUN 2023 SEMESTER 1

UNSUR PRIORITAS	Program/Kegiatan	WAKTU				Penanggung Jawab
		TW I 2023	TW II 2023	TW III 2023	TW IV 2023	
Kecepatan waktu penyelesaian	Penggunaan layanan perijinan secara online			V		Sekretaris dan Kabid
Kesesuaian Produk Pelayanan	Pemantauan Pelaksanaan Perijinan			V		Sekretaris dan Kabid
Sarana prasarana	Pembaharuan sarana dan prasarana			V		Sekretaris dan Kabid

Tabel 6. Tabel Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2023

C. Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga tahun 2023 sebesar 85,6. Nilai ini mengalami

peningkatan dibanding Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan tahun 2022 semester 2 yaitu 84,9. Meskipun keduanya masih masuk dalam kategori mutu pelayanan Baik (B).

Nilai Indeks pelayanan Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan tahun 2023 semester 1 sebesar 3,423. Nilai ini mengalami peningkatan dibanding Nilai Indeks pelayanan Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan tahun 2022 semester 2 yaitu 3,396.

Nilai indeks pelayanan per unsur pelayanan hampir semuanya mengalami peningkatan. Nilai indeks pelayanan yang meningkat signifikan adalah pada unsur pelayanan, pengaduan, saran dan masukan. Nilai indeks pelayanan unsur pelayanan, pengaduan, saran dan masukan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 semester 2 sebesar 0,407. Pada tahun 2023 semester 1 nilai indeks pelayanan unsur pelayanan, pengaduan, saran dan masukan sebesar 0,423. Indeks pelayanan unsur pelayanan, pengaduan, saran dan masukan mengalami peningkatan karena semakin terbuka informasi dan semakin banyak akses, media dan saluran untuk pengaduan.

Nilai indeks pelayanan unsur persyaratan juga mengalami peningkatan pada tahun 2023 semester 1 sebesar 0,376 dibanding tahun sebelumnya sebesar 0,366. Syarat penerbitan ijin pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga bersadarkan standar pelayanan publik yang sudah tersosialisasi melalui berbagai media sosial yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Salatiga, dan melalui pertemuan-pertemuan orgnisasi profesi. Persyaratan penerbitan izin juga tersedia pada Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat pengguna layanan dapat dengan mudah mengakses informasi tersebut.

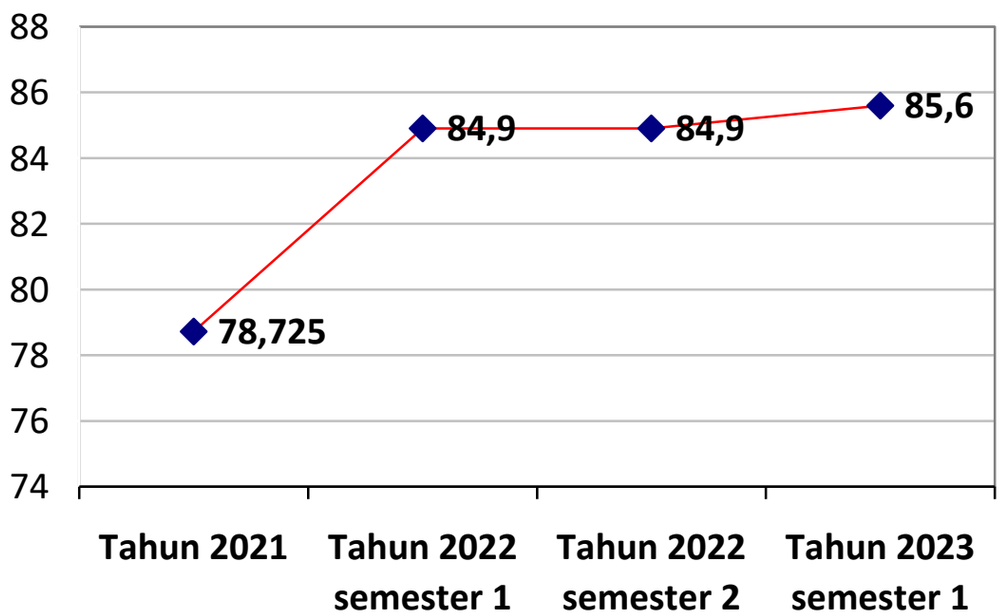
Nilai Indeks pelayanan unsur biaya/tarif pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 semester 1 mengalami peningkatan dari tahun 2022 semester 1 yaitu dari 0,420 menjadi 0,428. Peningkatan nilai ini dikarenakan pengurusan perijinan dilakukan secara gratis atau tidak berbayar telah tersosialisasi dengan baik dan petugas pengelola perijinan berkomitmen untuk dalam melaksanakan maklumat perijinan.

Namun demikian nilai indeks pelayanan per unsur pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 semester 1 ada yang mengalami sedikit penurunan pada unsur kesesuaian produk pelayanan dan sarana

prasarana. Pada unsur sarana prasarana mengalami penurunan dari 0,367 menjadi 0,363. Pada unsur kesesuaian produk pelayanan mengalami penurunan dari 0,369 menjadi 0,361. Penurunan sarana prasarana dimungkinkan karena sarana prasarana pada Mal Pelayanan Publik dimungkinkan perlu adanya peremajaan. Meskipun sedikit mengalami penurunan namun demikian perlu menjadi catatan penting dan perlu segera dilakukan penyelesaiannya.

Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga dari tahun ke tahun dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut :

NILAI SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SALATIGA TAHUN 2021-2023



Grafik 7. Grafik Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Salatiga Tahun 2021-2023

BAB V
KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil survei kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik tahun 2023 semester 1 hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan di Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga termasuk dalam kategori **B** dan sebutan dalam Kinerja Unit Pelayanan termasuk dalam kategori **Baik**.
2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga tahun 2023 semester 1 sebesar 85,6
3. Nilai indeks pelayanan terendah pada unsur pelayanan kecepatan waktu penyelesaian sebesar 0,352
4. Nilai indeks pelayanan tertinggi pada unsur biaya/tarif sebesar 0,428

B. SARAN

1. Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga tetap mempertahankan mutu pelayanan yang sudah masuk kategori **Baik**.
2. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga
3. Dinas Kesehatan senantiasa melakukan monitoring pelaksanaan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
3. Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2022 semester 2.

Lampiran 1

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2023 SEMESTER 1

No responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jns kelamin		Status Kawin		Umur					Pendidikan						Pekerjaan				
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	L	P	Kawin	Blm	<20	21-30	31-40	41-50	51-60	SD	SMP	SMA/K	D3/D4	S1/S2	PNS	Karyawan	wiraswasta	pelajar	Lain
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4		1	1			1							1						1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4		1	1			1							1						1
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4		1	1			1								1		1			
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1		1			1								1					1
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3		1	1				1						1						1
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1		1				1							1					1
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1		1			1							1			1			
8	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1		1					1					1		1				
9	3	2	2	3	3	3	3	2	3		1	1			1							1						1
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1		1				1					1		1				
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4		1	1				1						1						1
12	3	4	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1							1			1			
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1			1							1			1			
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1		1			1							1						1
15	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1		1			1							1			1			
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1					1					1			1			
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1			1						1			1				
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1	1			1							1						1
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1							1						1
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1								1		1			
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		1			1								1					1
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1				1						1						1

23	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1					1					1			1			
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1			1								1		1			
25	3	4	3	3	4	3	3	3	4	1		1					1					1		1				
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1							1			1			
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4		1	1			1							1			1			
28	4	4	3	4	3	4	4	3	4		1	1					1					1			1			
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4		1	1						1				1		1				
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4		1	1				1						1			1			
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1			1								1		1			
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		1				1						1		1				
33	4	4	3	4	4	4	3	3	4		1	1						1					1	1				
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1				1						1			1			
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1				1						1			1			
36	3	4	3	4	4	4	4	4	4		1		1			1						1			1			
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1								1					1
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1		1			1								1		1			
39	3	2	1	4	3	3	3	2	3		1	1					1					1			1			
40	4	3	3	4	3	3	4	3	4	1		1			1							1		1				
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1					1						1	1				
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1		1					1				1		1				
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1		1		1							1		1				
44	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1		1				1							1	1				
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1					1		1				
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1						1	1				
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4		1	1					1					1		1				
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1		1			1							1					1
49	4	4	3	4	3	3	3	3	4		1	1				1						1			1			
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1			1		1							1						1
51	4	4	3	4	3	4	3	4	4		1	1					1					1		1				
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1			1								1					1
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1		1		1								1		1			
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1				1						1		1				
55	4	4	4	4	3	3	3	3	4		1	1				1							1	1				
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1		1					1					1			1			

57	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1	1			1							1			1			
58	4	4	4	4	3	3	3	4	4		1	1			1							1						1
59	4	4	3	4	3	3	3	3	4		1	1				1						1		1				
60	3	3	2	4	3	3	3	3	4	1		1			1							1			1			
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1								1		1			
62	4	4	4	4	3	3	3	3	4		1	1			1								1		1			
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1				1						1						1
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1							1			1			
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1		1			1							1			1			
66	3	4	3	4	4	4	3	4	4		1	1			1							1						1
67	3	4	3	4	3	3	4	4	4		1		1		1							1			1			
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1						1	1				
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1			1							1		1				
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4		1	1				1						1		1				
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1								1					1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1				1							1		1			
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4		1	1			1								1					1
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1						1	1				
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1							1			1			
76	4	4	2	4	4	4	4	4	4		1	1			1							1			1			
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1						1			1		
78	3	3	3	4	3	3	3	3	1		1	1			1							1			1			
79	3	3	3	4	3	3	3	3	1		1		1			1						1			1			
80	4	4	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1								1		1			
81	4	4	3	4	3	3	3	3	4		1	1					1					1		1				
82	3	4	3	4	3	3	3	3	4		1		1		1							1			1			
83	3	3	3	4	3	4	4	4	4		1	1			1							1			1			
84	4	3	3	4	3	4	4	3	4		1	1			1							1			1			
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1					1		1				
86	3	3	3	4	1	3	3	3	1	1		1					1						1			1		
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4		1		1				1					1		1				
88	4	4	3	4	4	3	4	4	4		1		1		1							1			1			
89	3	3	3	4	3	3	4	3	4		1		1		1								1		1			
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1					1					1		1				

91	3	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1				1						1						1
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1	1			1							1						1
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1					1					1		1				
94	4	3	3	4	3	4	3	4	4		1	1			1								1		1			
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4		1	1				1							1		1			
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1		1						1					1			1		
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1					1				1					1		
98	3	3	3	4	3	3	4	3	4		1	1					1				1							
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1	1			1								1		1			1
100	4	4	3	4	4	4	3	3	4		1	1					1					1		1				
101	3	4	4	4	3	4	4	4	4		1	1					1						1	1				
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		1						1				1		1				
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4		1	1				1							1		1			
104	4	4	3	4	3	4	4	3	4		1	1			1								1		1			
105	3	3	3	4	3	2	4	4	4		1	1				1						1		1				
106	3	4	4	4	4	4	4	3	4		1	1					1					1				1		
107	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1			1			1						1						1
108	4	4	3	4	3	4	4	4	4		1		1		1							1		1				
Jumlah Responden				**108**																									
∑Nilai(Unsur)	369	374	346	420	354	364	364	360	410	25	83	90	18	0	50	25	28	5	0	0	4	70	34	35	45	5	0	23
NRR/unsur	3,42	3,46	3,20	3,89	3,28	3,37	3,37	3,33	3,80																			
NRR tertimbang/Unsur	0,376	0,381	0,352	0,428	0,361	0,371	0,371	0,367	0,418	3,423																		
SKM Unit Pelayanan										85,6																		

U1-U9	unsur-unsur pelayanan
NRR	nilai Rata-rata
IKM	Indeks kepuasan masyarakat
*	Jml NRR IKM tertimbang
**	IKM unit pelayanan x 25
NRR perunsur	Jumlah nilai perunsur/ jumlah kuesioner terbagi
NRR tertimbang	NRR perunsurx 0,111 perunsur

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3,417
U2	Sistem, mekanisme, Prosedur	3,463
U3	Waktu penyelesaian	3,204
U4	Biaya/Tarif	3,889
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,278
U6	Kompetensi pelayanan	3,370
U7	Perilaku pelaksanaan	3,370
U8	Penanganan Pengaduan,Saran dan masukan	3,333
U9	Sarana dan prasarana	3,796

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Koversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI NIK	MUTU PELAYANAN (X)	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	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

70

34

No	Uraian	Jumlah	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	25	23%
	Perempuan	83	77%
2.	Status Perkawinan		
	Kawin	90	83%
	Belum Kawin	18	17%
3.	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	50	46%
	31-40	25	23%
	41-50	28	26%
	51-60	5	5%
	>60	0	0%
4.	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	4	4%
	D3/D4	70	65%
	S1/S2	34	31%
5.	Pekerjaan		
	PNS	35	32%
	Karyawan	45	42%
	Wiraswasta	5	5%
	Pelajar	0	0%
	Lain-lain	23	21%

Lampiran 2

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN0
KOTA SALATIGA

Tanggal : Jam Survei :

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :.....Tahun

Status Perkawinan ☐ Kawin ☐ Blm kawin

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

LAINNYA : ..... (sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban saudara)

	P*)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat Sesuai	
2. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini	1
a. Tidak mudah	2
b. Kurang Mudah	3
c. Mudah	4
d. Sangat mudah	

	P*)
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1
a. tidak kompeten	2
b. kurang kompeten	3
c. kompeten	4
d. sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang keramahan dan kesopanan petugas	1
a. Tidak sopan dan ramah	2
b. Kurang sopan dan ramah	3
c. Sopan dan ramah	4
d. Sangat sopan dan ramah	

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan	1
a. Tidak cepat	2
b. Kurang cepat	3
c. Cepat	4
d. Sangat cepat	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1
a. Sangat mahal	2
b. Cukup mahal	3
c. Murah	4
d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengaduan pelayanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

Masukan dan saran:

1.

2.

Salatiga, ...
....2021
Petugas Survei

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 penyelesaian 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 Pelayanaan
   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
   Penangana pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adan prasarana
   Sarana adalah segala ssesuatu 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).