



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN



[HTTP://DINKES.SIDOARJOKAB.GO.ID](http://dinkes.sidoarjokab.go.id)



(031) 8941051 / 081230560262



JL. MAYJEN SUNGKONO NO.46, PUCANG, KEC.
SIDOARJO, KABUPATEN SIDOARJO, JAWA TIMUR 61252



LAPORAN SKM

TAHUN 2023



DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SIDOARJO





PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN

Jl. Mayjend Sungkono 46 Sidoarjo
Telepon. 031-8941051
Email : dinkes@sidoarjokab.go.id Website : sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 23 Januari 2024

Kepada

Nomor : 000.7.2.8/706/438.5.2/2024

Yth

Pj. Sekretaris Daerah

Sifat : Segera

Kabupaten Sidoarjo

Lampiran: -

di

Perihal : Laporan SKM dan Penanganan
Pengaduan Th. 2023

SIDOARJO

Menindaklanjuti surat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor: 000.8/216/438.1.3.1/2024 pada tanggal 06 Januari 2023 perihal Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023, berikut ini kami kirimkan Hasil Laporan SKM maupun Penanganan Pengaduan pada media lainnya beserta tindak lanjutnya di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 (terlampir).

Demikian untuk menjadikan periksa.

KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM, M.Kes.

Pembina utama muda

NIP. 196804131991032010

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Dinas Kesehatan

Periode survei : 01 Januari 2023 - 31 Desember 2023

Sangat Baik

Responden

Jumlah : 2317 Orang

Jenis Kelamin: L=442 Orang / P = 1875 Orang

Pendidikan:

SMP= 89 Orang

SMA= 446 Orang

D1/D2/D3= 778 Orang

S1= 898 Orang

S2= 98 Orang

Lainnya= 8 Orang



96.55

000/9451/438.5.2/2023



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Kepala Dinas



**Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan
Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023**



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi *stakeholder*.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

KEPALA DINAS KESEHATAN

000.7.2.8/650/438.5.2/2024



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM, M.Kes

Pembina utama muda

NIP.196804131991032010



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
<i>Executive Summary</i>	vi
BAB I PENDAHULUAN		
I.1. Latar Belakang	I – 1
I.2. Dasar Hukum	I – 3
I.3. Maksud dan Tujuan	I – 4
I.4. Manfaat	I – 4
I.5. Ruang Lingkup	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI		
II.1 Pelaksanaan Survei	II – 1
II.2 Pengisian Kuisisioner	II – 1
II.3 Metode Analisis Data	II – 4
II.4 Karakteristik Responden	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		
III.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat	III – 1
III.2 U1 : Persyaratan	III – 2
III.3 U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	III – 2
III.4 U3 : Waktu Penyelesaian	III – 3
III.5 U4 : Biaya/Tarif	III – 4
III.6 U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	III – 4
III.7 U6 : Kompetensi Pelaksana	III – 5
III.8 U7 : Perilaku Pelaksana	III – 5
III.9 U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	III – 6
III.10 U9 : Sarana dan Prasarana	III – 7
III.11 Saran dan Kritik Responden	III – 7
III.12 Ringkasan Hasil Survei SKM	III – 10



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

BAB IV PENUTUP

IV.1	Analisis	IV – 1
IV.2	Kesimpulan	IV – 2
IV.3	Tindak Lanjut	IV – 3

Daftar Pustaka



DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban
- Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan
- Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan
- Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
- Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
- Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan
- Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
- Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan
- Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana
- Tabel 13. Saran dan Kritik Responden
- Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan
- Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah
- Tabel 17. Media Sosial
- Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden
- Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden
- Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan *feedback*/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara *online* melalui portal IKM yang dapat diakses pada <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/106>. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023 mendapatkan nilai Indeks 5.78 atau Nilai Konversi 96.40 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.



1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



-
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Dinas Kesehatan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.



BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) Lokasi Survei

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023. Pelaksanaan survei mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/106>

2.2. Pengisian Kuisisioner

2.2.1. Bentuk Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

- a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta unsur-unsurnya;
- b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023, kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, 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 (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara 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).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.



Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2.4. Karakteristik Responden

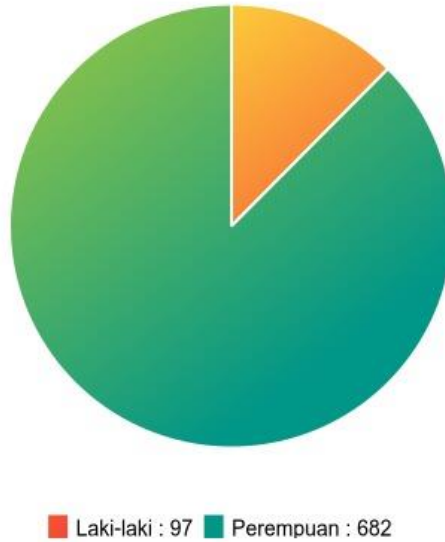
2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023 sebanyak 779 orang.



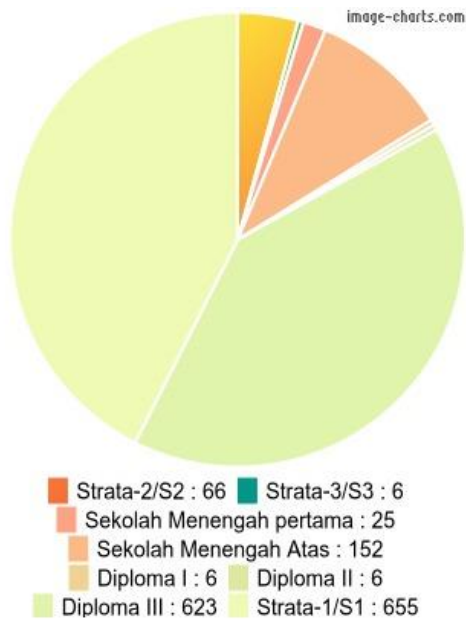
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



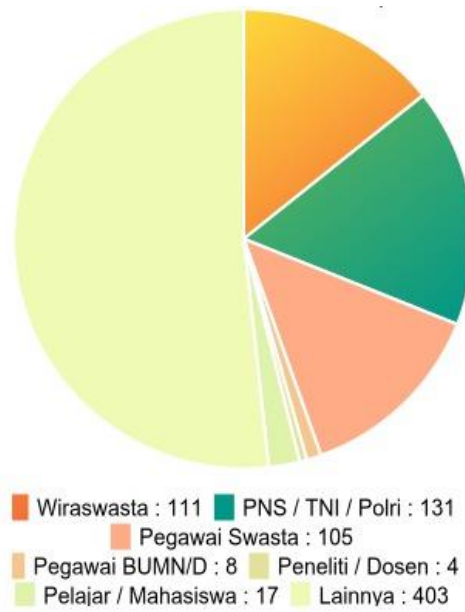
Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan



Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023 dengan total 779 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.78**. Dengan demikian pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **96.40**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.89	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.90	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.89	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.90	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.89	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.90	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.90	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.89	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.89	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.



3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.35%
Cukup Baik	1.38%
Baik	12.11%
Sangat Baik	86.16%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Dinas Kesehatan.



Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.09%
Tidak Baik	0.05%
Kurang Baik	0.05%
Cukup Baik	1.14%
Baik	12.61%
Sangat Baik	86.07%
TOTAL	100,00%

3.4. U3 : Waktu Penyelesaian

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.13%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.39%
Cukup Baik	1.17%
Baik	12.73%
Sangat Baik	85.58%
TOTAL	100,00%



3.5. U4 : Biaya/Tarif

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.09%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.09%
Cukup Baik	0.96%
Baik	11.88%
Sangat Baik	86.99%
TOTAL	100,00%

3.6. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.13%
Tidak Baik	0.13%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	1.04%
Baik	12.61%
Sangat Baik	86.09%



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

TOTAL	100,00%
-------	---------

3.7. U6 : Kompetensi Pelaksana

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.13%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.26%
Cukup Baik	1.17%
Baik	11.7%
Sangat Baik	86.74%
TOTAL	100,00%

3.8. U7 : Perilaku Pelaksana

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0.06%
Kurang Baik	0.19%
Cukup Baik	1.04%



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Baik	11.76%
Sangat Baik	86.94%
TOTAL	100,00%

3.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kesehatan.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0.39%
Kurang Baik	0.13%
Cukup Baik	1.42%
Baik	12.44%
Sangat Baik	85.62%
TOTAL	100,00%



3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Dinas Kesehatan.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0.13%
Kurang Baik	0.26%
Cukup Baik	1.04%
Baik	12.44%
Sangat Baik	86.14%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	Penyampaian persyaratan berkas kurang jelas diterima oleh peneliti
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Waktu Penyelesaian	Diharapkan waktu penyelesaian Surat Izin Praktek (SIP) lebih cepat dan mudah yakni kurang dari 7 hari dan secara <i>full-online</i>
Biaya/Tarif	
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	
Kompetensi pelaksana	
Perilaku pelaksana	
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Disarankan untuk menambahkan pelatihan bayi yang lengkap2. Disarankan untuk menambah kegiatan bimbingan teknis untuk kader kesehatan3. Penyampaian materi acara untuk bisa dipersingkat menghindari peserta kelelahan dan mengantuk, serta perlu ditambahkan selingan <i>game</i> atau permainan agar lebih seru4. Dalam pelaksanaan acara, materi kesehatan keluarga dimohon untuk diselesaikan terlebih dahulu materi kemudian baru melaksanakan praktek5. Perlu adanya kegiatan evaluasi lanjutan untuk acara kesehatan keluarga
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Penyesuaian jumlah konsumsi dengan peserta yang hadir saat acara2. Papan pengumuman didepan ruang Sumber Daya Kesehatan (SDK) perlu diperbarui dan diperbaiki karena sudah kusam dan tidak jelas tulisannya3. Aplikasi dan admin kepengurusan Surat Izin Praktek (SIP) dalam pelayanan <i>slowrespon</i>



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Dinas Kesehatan periode Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.78
2	Nilai IKM Konversi	96.40
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Biaya/Tarif 2. Perilaku Pelaksana 3. Kompetensi Pelaksana
5	Unsur Terendah	1. Persyaratan 2. Waktu Penyelesaian 3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



BAB IV PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan	Informasi kurang jelas terkait persyaratan berkas	Penyampaian materi oleh penanggung jawab perizinan lebih baik dan lebih jelas lagi kepada peserta atau peneliti
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur		
3	Waktu Penyelesaian	Lamanya waktu kepengurusan Surat Izin Praktek (SIP)	Perbaikan jangka waktu penyelesaian perizinan SIP secara <i>online</i>
4	Biaya/ Tarif		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
6	Kompetensi Pelaksana		
7	Perilaku Pelaksana		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Adanya evaluasi lanjutan dan penyampaian materi	Perlu dilakukan perbaikan penyampaian materi serta diadakannya evaluasi lanjutan dari kegiatan
9	Sarana dan Prasarana	Kurangnya konsumsi saat acara, papan pengumuman yang rusak, dan aplikasi SIP yang kurang responsif	Penyesuaian jumlah konsumsi dengan jumlah peserta yang hadir, perbaikan papan pengumuman dan informasi serta perbaikan aplikasi SIP agar cepat tanggap

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Juli 2023 - 31 Desember 2023 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.78 dan nilai konversi 96.40;
2. Unsur tertinggi dan terendah di Dinas Kesehatan, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Biaya/Tarif	1. Persyaratan
2. Perilaku Pelaksana	2. Waktu Penyelesaian
3. Kompetensi Pelaksana	3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Media Sosial yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	-
2.	Facebook	-
3.	Instagram	-
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Penyampaian informasi persyaratan perizinan disampaikan melalui media komunikasi dan informasi resmi Dinas Kesehatan	Kepengurusan Perizinan	Setiap Bulan	Bidang Sumber Daya Kesehatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian	Penyesuaian waktu sesuai dengan SOP dari perizinan	Perizinan Surat Izin Praktek (SIP)	Tahun 2023	Bidang Sumber Daya Kesehatan
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penyesuaian waktu terhadap materi yang disampaikan, pelaksanaan evaluasi lanjutan setelah melaksanakan acara	Kegiatan Bidang Kesehatan Masyarakat (Kesehatan Keluarga)	Setiap ada kegiatan	Sub. Koordinator Promosi Kesehatan
9	Sarana dan Prasarana	Menyesuaikan jumlah konsumsi dengan tamu undangan, melakukan perbaikan terhadap papan pengumuman yang rusak, serta perbaikan dan pengembangan aplikasi SIP	Kegiatan Bidang Kesehatan Masyarakat (Kesehatan Keluarga)	Tidak dapat dipastikan, bergantung pada anggaran	Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian



DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di:
(<http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror>)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN

Jl. Mayjend Sungkono 46 Sidoarjo
Telepon. 031-8941051

Email : dinkes@sidoarjokab.go.id Website : sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 04 Juli 2023

Kepada

Nomor : 050/4276/438.5.2/2023

Yth Pj. Sekretaris Daerah

Sifat : Penting

Kabupaten Sidoarjo

Lampiran: 1 berkas

di

Perihal : Laporan SKM Semester 1 Th. 2023

SIDOARJO

Dalam rangka penerapan akuntabilitas Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, dengan ini kami mengirimkan Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo secara berkala untuk periode Semester I Tahun 2023 (terlampir).

Demikian untuk menjadikan periksa.

KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes

NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM, M.Kes.

Pembina Utama Muda

NIP. 196804131991032010

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Dinas Kesehatan

Periode survei : 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023

Sangat Baik

Responden

Jumlah : 1512 Orang

Jenis Kelamin: L=336 Orang / P = 1176 Orang

Pendidikan:

SMP= 24 Orang

SMA= 148 Orang

D1/D2/D3= 626 Orang

S1= 645 Orang

S2= 63 Orang

Lainnya= 6 Orang



96.61

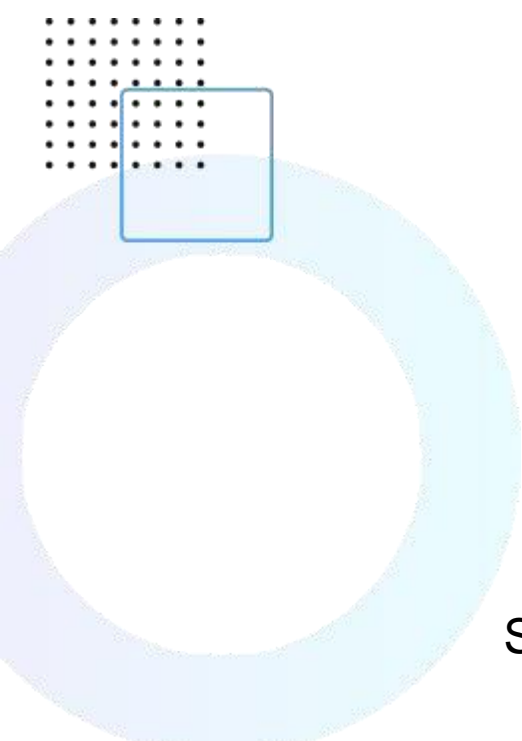
000/3953/438.5.2/2023



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Kepala Dinas



Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan
Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023





KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Dinas Kesehatan

000/3952/438.5.2/2023



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Kepala Dinas



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Executive Summary	vi
BAB I PENDAHULUAN		
I.1. Latar Belakang	I – 1
I.2. Dasar Hukum	I – 3
I.3. Maksud dan Tujuan	I – 4
I.4. Manfaat	I – 4
I.5. Ruang Lingkup	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI		
II.1 Pelaksanaan Survei	II – 1
II.2 Pengisian Kuisioner	II – 1
II.3 Metode Analisis Data	II – 4
II.4 Karakteristik Responden	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		
III.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat	III – 1
III.2 U1 : Persyaratan	III – 2
III.3 U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	III – 2
III.4 U3 : Waktu Penyelesaian	III – 3
III.5 U4 : Biaya/Tarif	III – 4
III.6 U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	III – 4
III.7 U6 : Kompetensi Pelaksana	III – 5
III.8 U7 : Perilaku Pelaksana	III – 5
III.9 U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	III – 6
III.10 U9 : Sarana dan Prasarana	III – 7
III.11 Saran dan Kritik Responden	III – 7
III.12 Ringkasan Hasil Survei SKM	III – 10



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

BAB IV PENUTUP

IV.1	Analisis	IV – 1
IV.2	Kesimpulan	IV – 2
IV.3	Tindak Lanjut	IV – 3
Daftar Pustaka			



DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban
- Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan
- Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan
- Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
- Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
- Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan
- Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
- Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan
- Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana
- Tabel 13. Saran dan Kritik Responden
- Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan
- Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah
- Tabel 17. Media Sosial
- Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden
- Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden
- Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/106>. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023 mendapatkan nilai Indeks 5.80 atau Nilai Konversi 96.61 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Waktu Penyelesaian, Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.



1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu 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.

1.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Dinas Kesehatan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.



BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) Lokasi Survei

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/106>

2.2. Pengisian Kuisisioner

2.2.1. Bentuk Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

- a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta nsur-unsurnya;
- b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023, kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan (U1), adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) Waktu Penyelesaian (U3), adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) Biaya/Tarif (U4), 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 (U5), adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara 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).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2.4. Karakteristik Responden

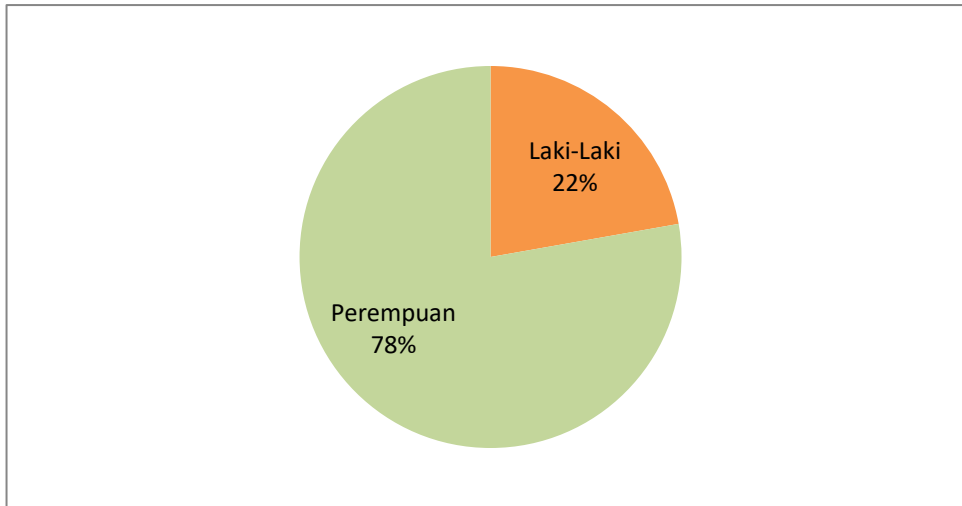
2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023 sebanyak 1512 orang.



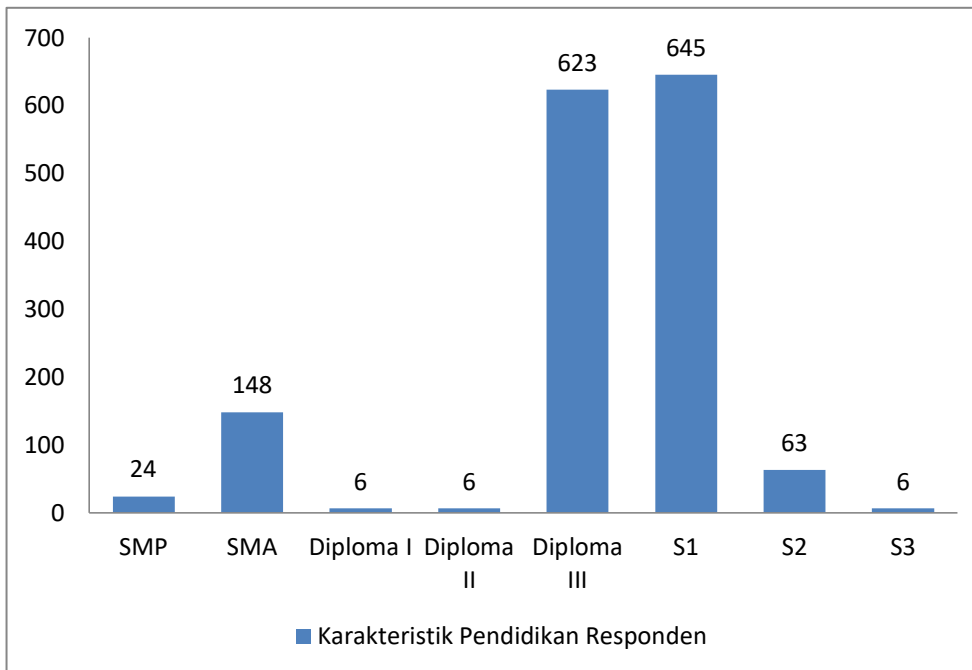
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

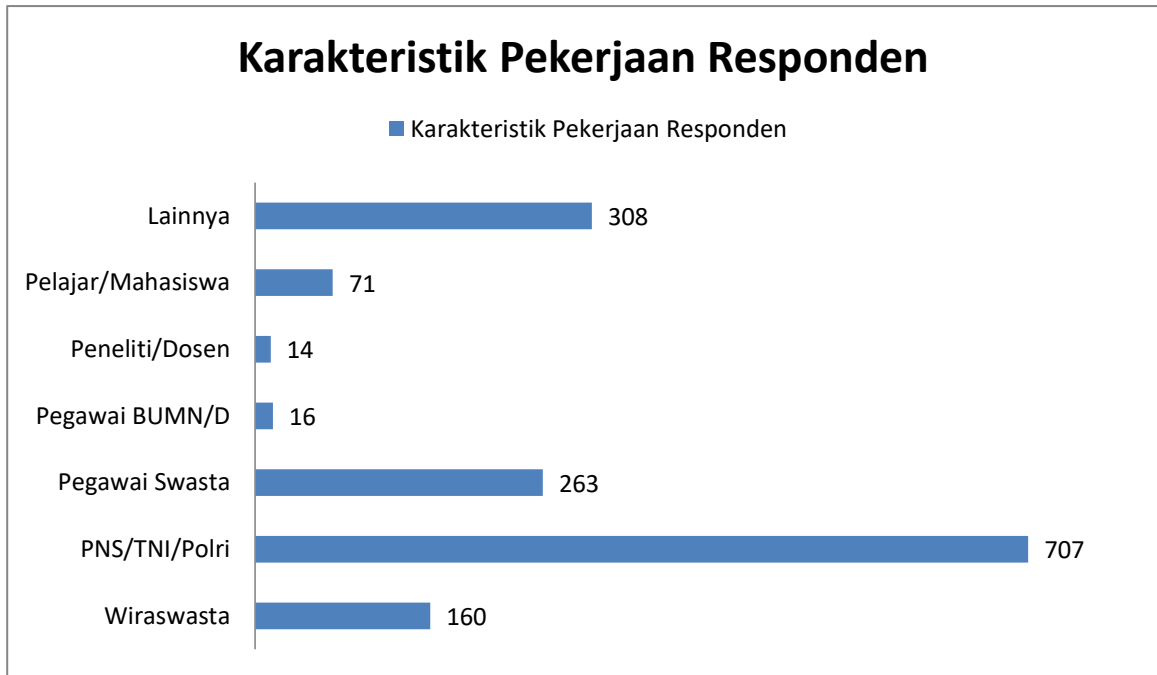
2) Responden berdasarkan pendidikan



Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden



3) Responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023 dengan total 1512 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 5.80. Dengan demikian pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori Sangat Baik atau dengan nilai konversi IKM sebesar 96.61.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.90	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.90	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.90	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.92	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.90	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.90	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.91	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.90	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.89	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0.08%
Kurang Baik	0.16%
Cukup Baik	1.39%
Baik	10.82%
Sangat Baik	87.54%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Dinas Kesehatan.



Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.07%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.18%
Cukup Baik	1.46%
Baik	10.46%
Sangat Baik	87.83%
TOTAL	100,00%

3.4. U3 : Waktu Penyelesaian

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.13%
Tidak Baik	0.07%
Kurang Baik	0.07%
Cukup Baik	1.53%
Baik	11.26%
Sangat Baik	86.94%
TOTAL	100,00%



3.5. U4 : Biaya/Tarif

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.07%
Tidak Baik	0.04%
Kurang Baik	0.09%
Cukup Baik	1.03%
Baik	9.81%
Sangat Baik	88.97%
TOTAL	100,00%

3.6. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.07%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.07%
Cukup Baik	1.53%
Baik	10.85%
Sangat Baik	87.48%
TOTAL	100,00%



3.7. U6 : Kompetensi Pelaksana

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.07%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.07%
Cukup Baik	1.67%
Baik	10.6%
Sangat Baik	87.6%
TOTAL	100,00%

3.8. U7 : Perilaku Pelaksana

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.1%
Tidak Baik	0.1%
Kurang Baik	0.03%
Cukup Baik	1.5%
Baik	9.83%
Sangat Baik	88.44%
TOTAL	100,00%



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

3.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kesehatan.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0%
Tidak Baik	0.07%
Kurang Baik	0.13%
Cukup Baik	1.4%
Baik	11.25%
Sangat Baik	87.15%
TOTAL	100,00%



3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Dinas Kesehatan.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.2%
Tidak Baik	0.07%
Kurang Baik	0.13%
Cukup Baik	1.6%
Baik	11.27%
Sangat Baik	86.72%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.



L A P O R A N
Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	-
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Untuk pengambilan nomer antrian diawal mgkn bisa ditertibkan lagi krn byk yg tidak teratur;2. Lebih afdol lagi jika informasi bisa kita terima bypembicaraan telpon atau tatap muka, spy bisa lebih jelas dan rinci;3. Lebih ditingkatkan kalau bisa gak sampai sehari jadi kan semuanya serba online dan perlu juga dipertimbangkan dengan orang yang gaptek teknologi;4. Semoga pelayanan online nya bisa ditingkatkan lagi jdlebih mudah, supaya kaum gaptek emak2 lebih mudah mengerti.
Waktu Penyelesaian	-
Biaya/Tarif	-
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	-
Kompetensi pelaksana	-
Perilaku pelaksana	-
Penanganan pegaduan, saran dan masukan	-
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Sangat bagus, parkir an agak sempit;2. Mohon area Parkir di perluas, Untuk saat ini parkirterbatas. Petugas yg membantu pengaturan belum ada (parkir motor).



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Dinas Kesehatan periode Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.80
2	Nilai IKM Konversi	96.61
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Biaya/Tarif 2. Perilaku Pelaksana 3. Sistem,Mekanis,Prosedur
5	Unsur Terendah	1. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan 2. Waktu Penyelesaian 3. Sarana dan Prasarana



BAB IV
PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan		
2	Sistem, Mekanismedan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Sistem perizinan berbasis online masih memiliki banyak kendala;2. Pelayanan offline tetap ada;3. Sistem antridalam pelayanan belum optimal.	<ol style="list-style-type: none">1. Perbaikan pada sistem perizinan berbasis online dan dibimbing cara perizinan berbasis online untuk yang belum menguasai;2. Pelayanan secara offline tetap ada baik di Dinas maupun MPP;3. Petugas pelayanan akan lebih teratur lagi dalam melaksanakan sistem pelayanan terutama bagi penerima pelayanan yang rentan.
3	Waktu Penyelesain	-	-
4	Biaya/ Tarif	-	-

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-	-
6	Kompetesi Pelaksana	-	-
7	Perilaku Pelaksana	-	-
8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	-	-
9	Sarana dan Prasarana	Tempat parkir motor kurang luas dan belum optimal petugas parkirnya.	Petugas keamanan membantu penerima layanan dalam memarkirkan kendaraan agar lebih rapi dan memudahkan masyarakat.

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2023 - 30 Juni 2023 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.80 dan nilai konversi 96.61;
2. Unsur tertinggi dan terendah di Dinas Kesehatan, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Biaya/Tarif	1. Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukkan
2. Perilaku Pelaksana	2. Waktu Penyelesaian
3. Sistem, Mekanis, Prosedur	3. Sarana dan Prasarana

Media Sosial yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
2.	Facebook	-
3.	Instagram	@dinkes_sidoarjo
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Perbaikan pada sistem perizinan berbasis online dan tetap dapat dilayani secara offline serta dibimbing cara perizinan berbasis online untuk yang belum menguasai	Pengoptimalan layanan perizinan berbasis online	2023	Seluruh petugas pemberi layanan
3	Waktu Penyelesaian				
4	Biaya/ Tarif				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana				
7	Perilaku Pelaksana				

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
9	Sarana dan Prasarana	Petugas keamanan layanan dalam memarkirkan kendaraan agar lebih rapi dan memudahkan masyarakat	Perluasan tempat parkir motor Dinas Kesehatan	2023	Bagian Umum dan Kepegawaian



DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di:
(<http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror>)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset,
Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja
Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi
Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for
Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing
Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990



LAPORAN SKM

TAHUN 2022



DINAS KESEHATAN
KABUPATEN SIDOARJO





PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KESEHATAN

Jl. Mayjend Sungkono 46 Sidoarjo
Telepon. 031-8941051
Email : dinkes@sidoarjokab.go.id Website : sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 09 Januari 2023

Kepada

Nomor : 050/163/438.5.2/2023

Yth Pj. Sekretaris Daerah

Sifat : Segera

Kabupaten Sidoarjo

Lampiran: -

di

Perihal : Laporan SKM Th. 2022

SIDOARJO

Menindaklanjuti surat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor: 067/114/438.1.3.1/2022 pada tanggal 05 Januari 2023 perihal Pengumpulan Laporan SKM Tahun 2022, berikut ini kami kirimkan link Hasil Laporan SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 pada link berikut ini: <https://tinyurl.com/LaporanSKM-Dinkes2022>.

Demikian untuk menjadikan periksa.

KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM, M.Kes.

Pembina utama muda

NIP. 196804131991032010

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Dinas Kesehatan

Periode survei : 01 Januari 2022 - 30 Juni 2022

Sangat Baik

Responden

Jumlah : 558 Orang

Jenis Kelamin: L=209 Orang / P = 349 Orang

Pendidikan:

SMP= 9 Orang

SMA= 68 Orang

D1/D2/D3= 150 Orang

S1= 297 Orang

S2= 33 Orang

Lainnya= 1 Orang



96.49

060/3938/438.5.2/2022



Ditandatangani secara elektronik oleh

drg. SYAF SATRIAWARMAN.,Sp.Prof
NIP. 196307181991031004

Kepala Dinas

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Dinas Kesehatan

Periode survei : 01 Juli 2022 - 31 Desember 2022

Sangat Baik

Responden

Jumlah : 833 Orang

Jenis Kelamin: L=262 Orang / P = 571 Orang

Pendidikan:

SMP= 11 Orang

SMA= 121 Orang

D1/D2/D3= 237 Orang

S1= 407 Orang

S2= 51 Orang

Lainnya= 6 Orang



95.96

000/132/438.5.2/2023



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Kepala Dinas



Survei Kepuasan Masyarakat Dinas
Kesehatan
Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Dinas Kesehatan
000/291/438.5.2/2023



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM. M. Kes
NIP. 196804131991032010

Kepala Dinas



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
Daftar Gambar	v
Executive Summary	vi
BAB I PENDAHULUAN		
I.1. Latar Belakang	I – 1
I.2. Dasar Hukum	I – 3
I.3. Maksud dan Tujuan	I – 4
I.4. Manfaat	I – 4
I.5. Ruang Lingkup	I – 5
BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI		
II.1. Pelaksanaan Survei	II – 1
II.2. Pengisian Kuisisioner	II – 1
II.3. Metode Analisis Data	II – 4
II.4. Karakteristik Responden	II – 5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		
III.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat	III – 1
III.2. U1 : Persyaratan	III – 2
III.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	III – 2
III.4. U3 : Waktu Penyelesaian	III – 3
III.5. U4 : Biaya/Tarif	III – 4
III.6. U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	III – 4
III.7. U6 : Kompetensi Pelaksana	III – 5
III.8. U7 : Perilaku Pelaksana	III – 5
III.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	III – 6
III.10. U9 : Sarana dan Prasarana	III – 7
III.11. Saran dan Kritik Responden	III – 7
III.12. Ringkasan Hasil Survei SKM	III – 10



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

BAB IV PENUTUP

IV.1	Analisis	IV – 1
IV.2	Kesimpulan	IV – 2
IV.3	Tindak Lanjut	IV – 3
Daftar Pustaka			



DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban
- Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan
- Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan
- Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
- Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
- Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan
- Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
- Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan
- Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana
- Tabel 13. Saran dan Kritik Responden
- Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan
- Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah
- Tabel 17. Media Sosial
- Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden
- Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden
- Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/106>. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022 mendapatkan nilai Indeks 5.77 atau Nilai Konversi 96.17 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;
4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
5. Memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Dinas Kesehatan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.



BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) Lokasi Survei

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada <http://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/106>

2.2. Pengisian Kuisisioner

2.2.1. Bentuk Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

- a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta unsur-unsurnya;
- b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022, kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan (U1), adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) Waktu Penyelesaian (U3), adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) Biaya/Tarif (U4), 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 (U5), adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara 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).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.



Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	Baik
4	3,5324 - 4,00	Sangat Baik

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2.4. Karakteristik Responden

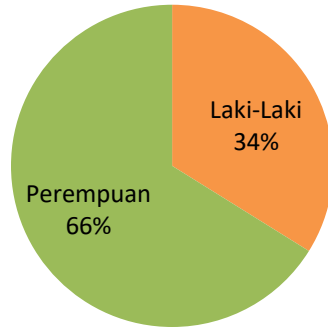
2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022 sebanyak 1391 orang.



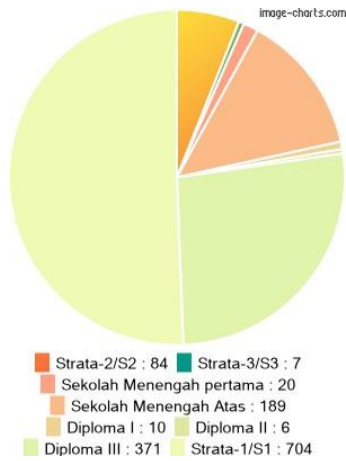
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



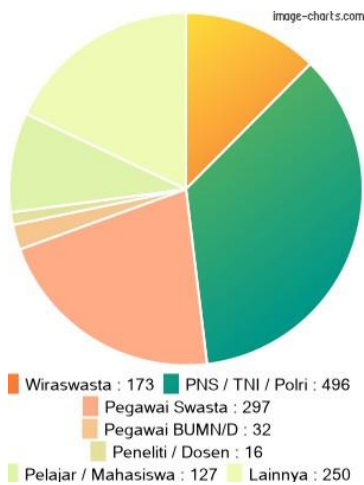
Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

2) Responden berdasarkan pendidikan



Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden

3) Responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022 dengan total 1391 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 5.77. Dengan demikian pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori Sangat Baik atau dengan nilai konversi IKM sebesar 96.17.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3.87	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.89	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.88	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3.91	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.89	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.88	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.89	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.88	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.88	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.25%
Tidak Baik	0.17%
Kurang Baik	0.08%
Cukup Baik	2.18%
Baik	12.67%
Sangat Baik	84.65%
TOTAL	100,00%

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Dinas Kesehatan.



Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.19%
Tidak Baik	0.07%
Kurang Baik	0.12%
Cukup Baik	1.78%
Baik	11.41%
Sangat Baik	86.42%
TOTAL	100,00%

3.4. U3 : Waktu Penyelesaian

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.29%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.29%
Cukup Baik	1.87%
Baik	12.1%
Sangat Baik	85.46%
TOTAL	100,00%



3.5. U4 : Biaya/Tarif

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.14%
Tidak Baik	0.07%
Kurang Baik	0%
Cukup Baik	1.44%
Baik	10.11%
Sangat Baik	88.23%
TOTAL	100,00%

3.6. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.29%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.14%
Cukup Baik	1.88%
Baik	11.26%
Sangat Baik	86.44%
TOTAL	100,00%



3.7. U6 : Kompetensi Pelaksana

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.29%
Tidak Baik	0.07%
Kurang Baik	0.22%
Cukup Baik	1.87%
Baik	12.03%
Sangat Baik	85.52%
TOTAL	100,00%

3.8. U7 : Perilaku Pelaksana

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Dinas Kesehatan.

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.29%
Tidak Baik	0.07%
Kurang Baik	0.07%
Cukup Baik	1.55%
Baik	10.92%
Sangat Baik	87.1%
TOTAL	100,00%



3.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kesehatan.

Tabel 11. Persentase Persepsi Responden

Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.36%
Tidak Baik	0%
Kurang Baik	0.07%
Cukup Baik	1.66%
Baik	12.25%
Sangat Baik	85.66%
TOTAL	100,00%



3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Dinas Kesehatan.

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Baik	0.14%
Tidak Baik	0.14%
Kurang Baik	0.36%
Cukup Baik	1.95%
Baik	11.47%
Sangat Baik	85.93%
TOTAL	100,00%

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan, disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

Unsur Pelayanan	Saran/ masukan
Persyaratan	-
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Parkir tolong diperluas
Waktu Penyelesaian	-
Biaya/Tarif	-
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	-
Kompetensi pelaksana	-
Perilaku pelaksana	-
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	-
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Website sering error2. Sulit dihubungi, bagi yg gaptek semakin bingung3. Terimakasih atas layanannya. Saran: <i>web not found</i> ketika diakses <i>by android</i>. Tetapi lancar saat menggunakan laptop4. Pelayanan bantuan dan bimbingan maupun pengarahan sangat sesuai dgn kita² yg mungkin masihtergolong GAPTEK5. Lebih dimaksimalkan dalam hal pelayanan yang berbasis online6. Untuk pencabutan SIP sebaiknya dibuat sistem online



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Dinas Kesehatan periode Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

No.	Kesimpulan	Keterangan
1	Nilai IKM	5.77
2	Nilai IKM Konversi	96.17
3	Kategori	Sangat Baik
4	Unsur Tertinggi	1. Biaya/Tarif 2. Perilaku Pelaksana 3. Sistem, Mekanis, Prosedur
5	Unsur Terendah	1. Waktu Penyelesaian 2. Kompetensi Pelaksana 3. Persyaratan



BAB IV PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

No.	Unsur Pelayanan	Faktor Penyebab	Rencana Perbaikan
1	Persyaratan	-	-
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem perizinan berbasis online masih memiliki banyak kendala	Perbaikan pada sistem perizinan berbasis online dan tetap dapat dilayani secara offline serta dibimbing cara perizinan berbasis online untuk yang belum menguasai
3	Waktu Penyelesaian	-	-
4	Biaya/ Tarif	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-	-
6	Kompetensi Pelaksana	-	-
7	Perilaku Pelaksana	-	-
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-	-
9	Sarana dan Prasarana	Tempat parkir motor kurang luas	Petugas keamanan membantu penerima layanan dalam memarkirkan kendaraan agar lebih rapi dan memudahkan masyarakat

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Januari 2022 - 31 Desember 2022 berada pada kategori BAIK dan nilai indeks 5.77 dan nilai konversi 96.17;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

2. Unsur tertinggi dan terendah di Dinas Kesehatan, dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Biaya/Tarif	1. Waktu Penyelesaian
2. Perilaku Pelaksana	2. Kompetensi Pelaksana
3. Sistem,Mekanis,Prosedur	3. Persyaratan

Media Sosial yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

No	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
2.	Facebook	-
3.	Instagram	@dinkes_sidoarjo
4.	Twitter	-

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur	Rencana Perbaikan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	-	-	-	-
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Perbaikan pada sistem perizinan berbasis online dan tetap dapat dilayani secara offline serta dibimbing cara perizinan berbasis online untuk yang belum menguasai	Pengoptimalan layanan perizinan berbasis online	2022	Jayanti Mayasari, A.Md
3	Waktu Penyelesaian	-	-	-	-
4	Biaya/ Tarif	-	-	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-	-	-	-
6	Kompetensi Pelaksana	-	-	-	-
7	Perilaku Pelaksana	-	-	-	-
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-	-	-	-
9	Sarana dan Prasarana	Petugas keamanan membantu penerima layanan dalam memarkirkan kendaraan agar lebih rapi dan memudahkan masyarakat	Perluasan tempat parkir motor Dinas Kesehatan	2022	Sarana Prasaranakantor



DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di: (<http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror>)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 199