



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**ATAS PELAYANAN PADA  
DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN TEGAL TAHUN 2024**

DINAS KESEHATAN KAB. TEGAL

Jln. Dr. Soetomo No 1C Slawi

Telepon (0283) 491644 website: [dinkeskabtegal.go.id](http://dinkeskabtegal.go.id)



**SURVEY KESEHATAN MASYARAKAT  
ATAS PELAYANAN PADA  
DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN TEGAL TAHUN 2024**

**PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL  
DINAS KESEHATAN**

Jl. Dr. Soetomo No. 1C – Slawi Telp. 0283 491644

Fax 0283 491674 website: [dinkeskabtegal.go.id](http://dinkeskabtegal.go.id)

email: [dinkes@tegalkab.go.id](mailto:dinkes@tegalkab.go.id)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan Karunianya, kami dapat menyelesaikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal Tahun 2024. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pengguna layanan. Menyadari pentingnya hal itu, maka pada tahun 2024 ini dilakukan survey kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Tim Penyusun sangat berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil survei ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan atas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

Slawi, 15 Mei 2024  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Tegal



dr. Ruszaeni, SH, MM  
NIP. 197101182002121001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	6
A. Latar Belakang.....	6
B. Dasar Hukum .....	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat .....	6
E. Sasaran .....	7
F. Ruang Lingkup.....	7
G. Unsur/Indikator Penilaian.....	7
BAB II .....	8
A. Pengertian.....	8
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	9
D. Metodologi Survey Kepuasan Masyarakat.....	9
E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat .....	11
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	12
A. Profil Responden .....	12
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	14
A. Tingkat Kepuasan Penerima Layanan .....	14
B. Saran dan Masukan Responden .....	19
BAB V PENUTUP .....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Saran.....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Interval Kepuasan Masyarakat .....	10
Tabel 2. 2 Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat .....	11
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden .....	12
Tabel 3. 2 Nilai Unsur Pelayanan .....	12
Tabel 4. 1 Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	14
Tabel 4. 2 Saran dan Masukan Responden Terkait Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.....	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Persyaratan .....	15
Gambar 4. 2 Grafik Persentase Kemudahan Prosedur .....	15
Gambar 4. 3 Grafik Persentase Unsur Kecepatan Waktu .....	16
Gambar 4. 4 Grafik Persentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan .....	16
Gambar 4. 5 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Produk Layanan Dengan Standar Pelayanan .....	17
Gambar 4. 6 Grafik Persentase Unsur Kemampuan/Kompetensi Petugas.....	17
Gambar 4. 7 Grafik Persentase Unsur Perilaku Petugas Pelayanan .....	18
Gambar 4. 8 Grafik Presentase Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan .....	18
Gambar 4. 9 Grafik Persentase Unsur Penanganan Pengaduan.....	19

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada penerima layanan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Penerima layanan karena adanya kepentingan publik (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya. Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhanpun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Penerima layanan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap penerima layanan. Penerima layanan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Penerima layanan. Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Penerima layanan, menilai tingkat kepuasan Penerima layanan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program - program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

### B. Dasar Hukum

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

### C. Tujuan

Terwujudnya pelayanan yang lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

### D. Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Sebagai bahan perumusan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan publik

#### **E. Sasaran**

Sasaran survey kepuasan masyarakat atas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal ini adalah para pengguna layanan yang telah menyelesaikan semua proses layanan.

#### **F. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal, yaitu:

1. Pelayanan penerbitan rekomendasi ijin praktik tenaga kesehatan;
2. Pelayanan Verifikasi Perizinan Berusaha Fasilitas Kesehatan (RS Kelas C dan D, Klinik, Puskesmas, UTD) Melalui Sistem OSS-RBA;
3. Pelayanan Pelayanan Pengawasan PIRT (Produksi Pangan Industri Rumah Tangga)
4. Pelayanan Pelaksanaan Verifikasi PIRT;
5. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Apotek dan Surat Izin Toko Obat;
6. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi SIPA (Surat Ijin Praktik Apoteker) dan SIPTTK (Surat Ijin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian)
7. Pelayanan penerbitan sertifikat laik sehat;
8. Pelayanan penerbitan sertifikat laik higiene sanitasi;
9. Pelayanan call Centre PSC 119.

#### **G. Unsur/Indikator Penilaian**

Penyusunan Survei Kepuasan Penerima layanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/indikator, yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
2. Perilaku dan Sikap Petugas
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan
4. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan
5. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan
6. Kesesuaian Produk Pelayanan
7. Kompetensi/kemampuan petugas
8. Kualitas Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan



## **BAB II**

### **TEKNIS PELAKSANAAN**

#### **A. Pengertian**

1. Survei Kepuasan Penerima Layanan atau biasa disebut/dikenal dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) data dan informasi tentang tingkat kepuasan Penerima Layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat Penerima Layanan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja pelayanan yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian orang/penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Penerima Layanan sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

#### **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Penyusunan Survei Kepuasan Penerima Layanan ini terdiri atas 10 pertanyaan. Sembilan pertanyaan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Satu pertanyaan tambahan merupakan pertanyaan terbuka terkait saran dan masukan responden. Pertanyaan – pertanyaan tersebut yaitu terkait:

1. Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif: Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. Saran dan masukan: Saran dan masukan dimaksudkan untuk perbaikan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

### **C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada seluruh unit kerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara daring oleh responden sebagai penerima layanan dan langsung dikumpulkan sesuai batas waktu yang telah ditentukan.

### **D. Metodologi Survey Kepuasan Masyarakat**

1. Persiapan
  - a. Penyusunan kuisisioner
    - Bagian I: Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan
    - Bagian II: Jenis pelayanan yang digunakan oleh responden
    - Bagian III: Persepsi responden terhadap mutu pelayanan
    - Bagian IV: Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan

b. Penyusunan bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan persepsi terhadap mutu pelayanan adalah multiple choice, sedangkan untuk pertanyaan saran berbentuk uraian singkat.

c. Penetapan responden dan lokasi

Responden adalah pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal yang bersedia mengisi kuesioner survey.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi dilakukan dengan metode pengisian kuisisioner secara online berdasar unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

3. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \\ &= 1/9 \\ &= 0,11 \end{aligned}$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

4. Analisis Data

Data yang telah masuk, dianalisis secara otomatis pada google drive. Pengolahan data akan menghasilkan output Nilai Survei Kepuasan Penerima Layanan (SKM):

Tabel 2. 1 Data Interval Kepuasan Masyarakat

Nilai Pesepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

5. Penyusunan kesimpulan dan saran

Tim Survei Kepuasan Penerima Layanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

**E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Maret 2024
2.	Pengumpulan data	April – Mei 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2024

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### A. Profil Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 105 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	38	36,5
		Perempuan	67	63,5
2.	Usia	11 - 20 tahun	1	1
		21 - 30 tahun	22	21,2
		31 - 40 tahun	35	33,7
		41 - 50 tahun	29	27,9
		51 - 60 tahun	15	14,4
		> 61 tahun	3	2,9
3.	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	1	1
		SMA	6	5,8
		S1	86	82,7
		S2	12	11,5
4.	Pekerjaan	PNS	31	29,8
		TNI	0	0
		POLRI	0	0
		Swasta	31	29,8
		Wirausaha	23	22,1
	Lainnya	20	19,2	
5.	Jenis Layanan yang Digunakan	Pelayanan penerbitan rekomendasi ijin praktik tenaga kesehatan	43	41,3
		Pelayanan Verifikasi Perizinan Berusaha Fasilitas Kesehatan	13	12,5
		Pelayanan Pengawasan PIRT	1	1
		Pelayanan Verifikasi PIRT	1	1
		Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Apotek dan Surat Izin Toko Obat	12	11,5
		Pelayanan Penerbitan Rekomendasi SIPA dan SIPTTK	19	18,3
		Pelayanan penerbitan sertifikat laik sehat	5	4,8
		Pelayanan penerbitan sertifikat laik higiene sanitasi	2	1,9
	Pelayanan call centre PSC 119	9	8,7	

### B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3. 2 Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,2	3	2,9	3,6	3,1	3,1	3,1	3	3,7
Kategori	Baik	Kurang baik	Kurang baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik
IKM Layanan Dinas Kesehatan Kab. Tegal	3,22 (Kategori B atau Baik)								

Penjelasan Unsur:

U1 = Persyaratan

U2 = Sistem Mekanisme dan Prosedur

U3 = Waktu Penyelesaian

U4 = Biaya/Tarif

U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

U6 = Kompetensi Pelaksana

U7 = Perilaku Pelaksana

U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

U9 = Sarana dan Prasarana

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### A. Tingkat Kepuasan Penerima Layanan

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal Tahun 2024 adalah dalam kategori Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,22 atau konversi IKM sebesar 80,6. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017.

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Penerima Layanan, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Tabel 4. 1 Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

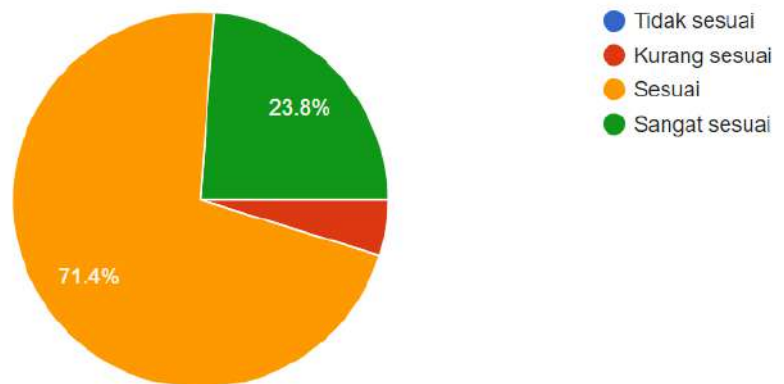
No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori
1.	Persyaratan	3,2	Baik
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3	Kurang baik
3.	Waktu Penyelesaian	2,9	Kurang baik
4.	Biaya/Tarif	3,6	Sangat baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,1	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,1	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,1	Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,7	Sangat baik

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa 4 kategori nilai terbanyak yaitu baik (5 unsur), kemudian kurang baik (2 unsur), dan yang terakhir yaitu sangat baik (2 unsur). Unsur pelayanan dengan nilai peringkat tertinggi yaitu sarana dan prasarana, biaya, dan persyaratan. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Adapun hasil dari masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

105 responses

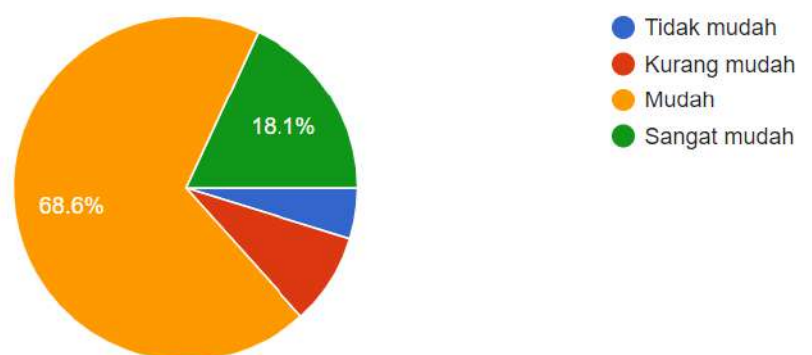


Gambar 4. 1 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Persyaratan

Pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, sebagian besar responden menyatakan sesuai (71,4%) dan kemudian menyatakan sangat sesuai (23,8%) dan kurang sesuai (2,8%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai.

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

105 responses



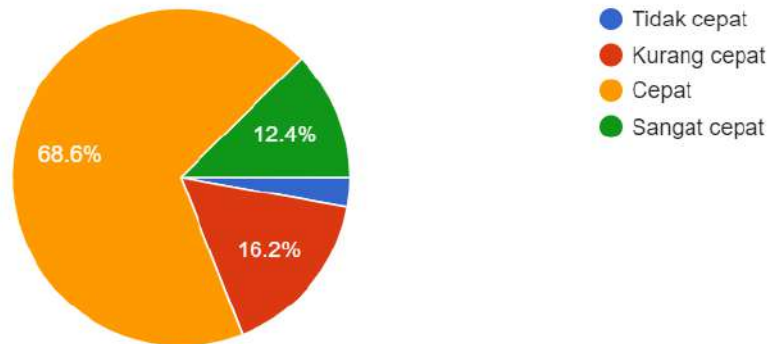
Gambar 4. 2 Grafik Persentase Kemudahan Prosedur

Pada Gambar 3.2 menunjukkan bahwa pada unsur kemudahan prosedur, sebagian besar responden menyatakan mudah (68,6%) dan kemudian menyatakan sangat mudah (18,1%), kurang mudah (8,6%), dan paling sedikit responden menyatakan tidak mudah (4,8%).



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

105 responses

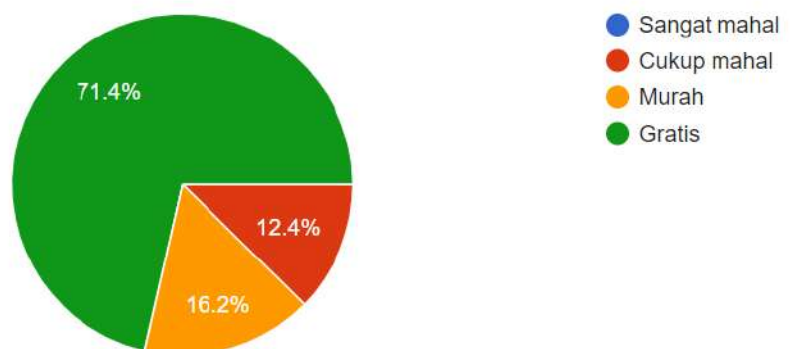


Gambar 4. 3 Grafik Persentase Unsur Kecepatan Waktu

Pada Gambar 3.3 menunjukkan bahwa pada unsur kecepatan waktu, sebagian besar responden menyatakan cepat (68,6%) dan kemudian menyatakan kurang cepat (16,2%), sangat cepat (12,4%), dan paling sedikit responden menyatakan tidak cepat (2,9%).

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

105 responses

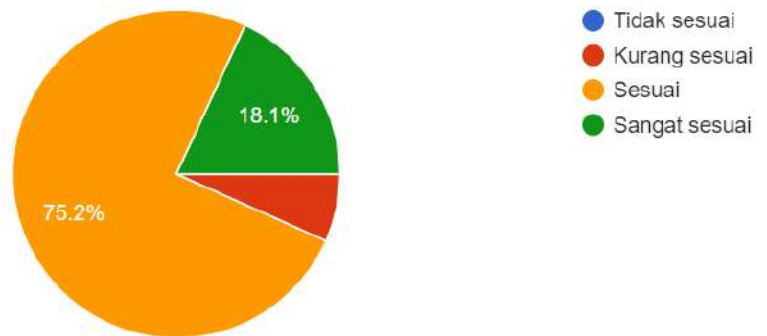


Gambar 4. 4 Grafik Persentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Pada Gambar 3.5 menunjukkan bahwa pada unsur kewajaran biaya/tarif pelayanan, sebagian besar responden menyatakan gratis (71,4%) dan kemudian menyatakan murah (16,2%), dan cukup mahal (12,4%). Tidak ada responden yang menyatakan sangat mahal.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

105 responses

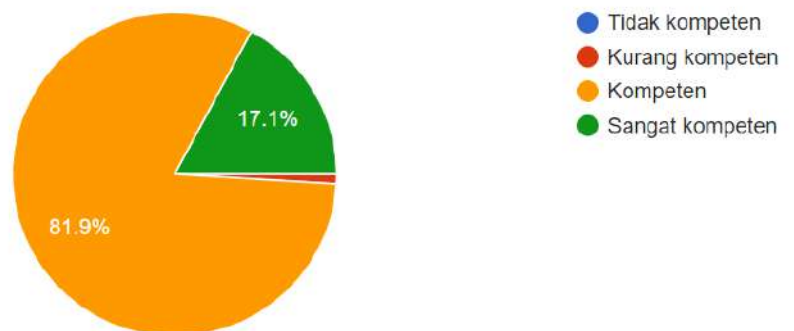


Gambar 4. 5 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Produk Layanan Dengan Standar Pelayanan

Pada Gambar 3.5 menunjukkan bahwa pada unsur kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan, sebagian besar responden menyatakan sesuai (75,2%) dan kemudian menyatakan sangat sesuai (18,1%), dan kurang sesuai (6,7%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

105 responses

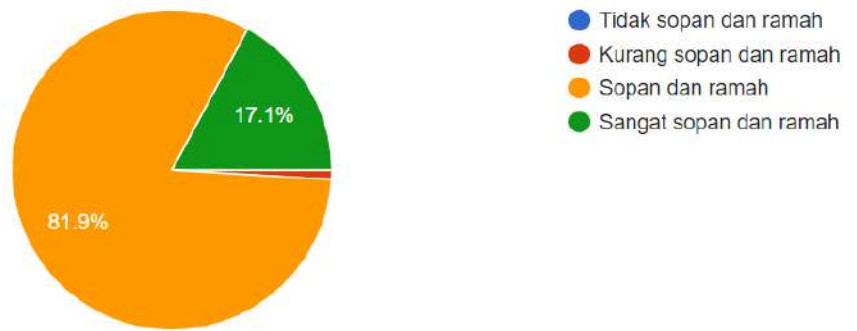


Gambar 4. 6 Grafik Persentase Unsur Kemampuan/Kompetensi Petugas

Pada Gambar 3.6 menunjukkan bahwa pada unsur kemampuan/kompetensi petugas, sebagian besar responden menyatakan kompeten (81,9%) dan kemudian menyatakan sangat kompeten (17,1%), dan kurang kompeten (1%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak kompeten.

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

105 responses

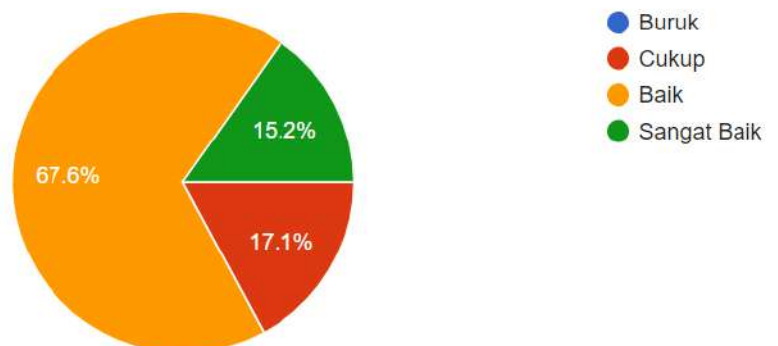


Gambar 4. 7 Grafik Persentase Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

Pada Gambar 3.7 menunjukkan bahwa pada unsur perilaku petugas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan petugas sopan dan ramah (81,9%) dan kemudian menyatakan sangat sopan dan ramah (17,1%), dan kurang sopan dan ramah (1%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak sopan dan ramah.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

105 responses

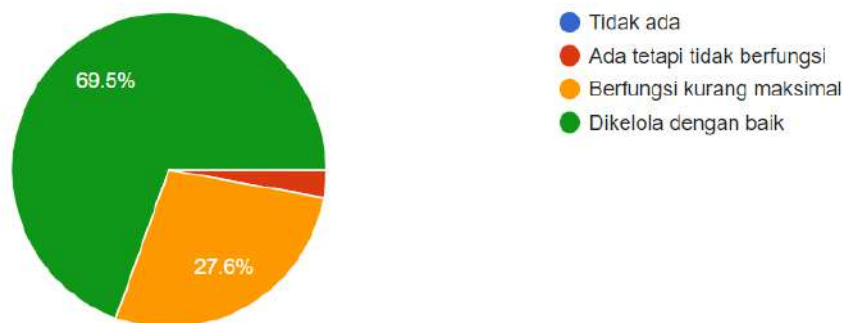


Gambar 4. 8 Grafik Presentase Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pada Gambar 3.8 menunjukkan bahwa pada unsur sarana dan prasarana pelayanan, sebagian besar responden menyatakan baik (67,6%) dan kemudian menyatakan cukup (17,1%), dan sangat baik (15,2%). Tidak ada responden yang menyatakan buruk.

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

105 responses



Gambar 4. 9 Grafik Persentase Unsur Penanganan Pengaduan

Pada Gambar 3.9 menunjukkan bahwa pada unsur penanganan pengaduan, sebagian besar responden menyatakan dikelola dengan baik (69,5%) dan kemudian menyatakan berfungsi kurang maksimal (27,6%), dan ada tapi tidak berfungsi (2,9%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan.

## B. Saran dan Masukan Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan, maka masukan/opini/pendapat penerima layanan sangat diperlukan. Terdapat 1 tambahan pertanyaan terbuka terkait saran dan masukan terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. Beberapa saran dan masukan penerima layanan dapat digunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait perbaikan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. Rangkuman saran dan masukan dari responden terdapat pada tabel 3.3.

Tabel 4. 2 Saran dan Masukan Responden Terkait Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal

No.	Saran dan Masukan
1.	Pemberitahuan jadwal visitasi
2.	Informasi prosedur pelayanan perlu ditingkatkan
3.	Peningkatan kompetensi petugas
4.	Peningkatan keramahan petugas
5.	Percepatan waktu pelayanan

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

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

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal Tahun 2024 menunjukkan kategori BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,22 atau konversi IKM 80,6.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Penerima Layanan memberikan informasi bahwa unsur pelayanan dengan nilai peringkat tertinggi berturut – turut yaitu sarana dan prasarana, biaya, dan persyaratan. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah berturut – turut yaitu waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### B. Saran

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal Tahun 2024, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:


1. Memperbaiki unsur – unsur pelayanan dengan nilai terendah, yaitu waktu penyelesaian, sistem mekanisme dan prosedur, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal, terutama prosedur pelayanan.
3. Meningkatkan kompetensi dan perilaku petugas dalam memberi pelayanan.
4. Meningkatkan efisiensi prosedur sehingga waktu pelayanan bisa dipercepat.


## LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat  
Atas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kab. Tegal Tahun 2024

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat  
pada Pelayanan di Dinas Kesehatan Kab.  
Tegal Tahun 2024

humasdinkeskabtegal@gmail.com [Switch account](#) 

 Not shared

\* Indicates required question

Jenis Kelamin \*

Laki - laki

Perempuan

Usia \*

Your answer \_\_\_\_\_

Pendidikan \*

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan \*

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- Other: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang Digunakan \*

- Pelayanan penerbitan rekomendasi ijin praktik tenaga kesehatan
- Pelayanan Verifikasi Perizinan Berusaha Fasilitas Kesehatan (RS Kelas C dan D, Klinik, Puskesmas, UTD) Melalui Sistem OSS-RBA
- Pelayanan Pelayanan Pengawasan PIRT
- Pelayanan Pelaksanaan Verifikasi PIRT
- Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Surat Izin Apotek dan Surat Izin Toko Obat
- Pelayanan Penerbitan Rekomendasi SIPA dan SIPTTK
- pelayanan penerbitan sertifikat laik sehat
- pelayanan penerbitan sertifikat laik higiene sanitasi
- pelayanan call Centre PSC 119



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian \*  
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan \*  
prosedur pelayanan di unit ini?

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan \*  
waktu dalam memberikan pelayanan?

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran \*  
biaya/tarif dalam pelayanan?

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian \*  
produk pelayanan antara yang tercantum dalam  
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ \*  
kemampuan petugas dalam pelayanan?

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam \*  
pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana \*  
dan prasarana?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan \*  
pengaduan pengguna layanan?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Mohon menuliskan saran dan masukan untuk perbaikan pelayanan kami \*

Your answer

---