



SEMESTER II 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

ATAS PELAYANAN PADA

**DINAS KESEHATAN
KAB. TEGAL**

Jln. Dr. Soetomo No 1C Slawi

Telepon (0283) 491644

website: dinkeskabtegal.go.id



**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN TEGAL
SEMESTER II TAHUN 2024**

**PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
DINAS KESEHATAN**

Jl. Dr. Soetomo No. 1C – Slawi Telp. 0283 491644
Fax 0283 491674 website: dinkeskabtegal.go.id
email: dinkes@tegalkab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga laporan survey kepuasan masyarakat (SKM) ini dapat diselesaikan. Laporan ini menggambarkan penyelenggaraan SKM yang telah dilaksanakan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal. 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. SKM perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepada semua pihak yang telah membantu penyelenggaraan SKM tahun 2024 ini kami sampaikan terima kasih, semoga hasil pelaksanaan SKM ini dapat menjadi masukan bagi kami dalam meningkatkan kualitas dan mutu layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal.

Slawi, 20 Desember 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.....	7
D. Manfaat.....	7
E. Sasaran	7
F. Ruang Lingkup.....	7
G. Unsur/Indikator Penilaian	8
BAB II	9
A. Pengertian	9
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	10
C. Lokasi Pengumpulan Data	11
D. Metodologi Survey Kepuasan Masyarakat	11
E. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat.....	13
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
A. Profil Responden	14
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	14
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	16
BAB V PENUTUP	24
A. Kesimpulan	24
B. Saran	24
Lampiran 1.....	26
Lampiran 2.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Interval Kepuasan Masyarakat.....	12
Tabel 2. 2 Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat.....	13
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden	14
Tabel 3. 2 Nilai Unsur Pelayanan.....	14
Tabel 4. 1 Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Persyaratan.....	17
Gambar 4. 2 Grafik Persentase Kemudahan Prosedur	17
Gambar 4. 3 Grafik Persentase Unsur Kecepatan Waktu	18
Gambar 4. 4 Grafik Persentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	18
Gambar 4. 5 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Produk Layanan Dengan Standar Pelayanan	19
Gambar 4. 6 Grafik Persentase Unsur Kemampuan/Kompetensi Petugas.....	20
Gambar 4. 7 Grafik Persentase Unsur Perilaku Petugas Pelayanan.....	20
Gambar 4. 8 Grafik Presentase Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	21
Gambar 4. 9 Grafik Persentase Unsur Penanganan Pengaduan	21
Gambar 4. 10 Grafik Persentase Unsur Integritas.....	22
Gambar 4. 11 Grafik Persentase Unsur Transparansi	23

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 9 unsur/indikator ditambah 2 unsur tambahan sesuai rekomendasi KPK, 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
10. Integritas
11. Transparansi

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 11 pertanyaan. Sembilan pertanyaan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ditambah 2 pertanyaan tambahan sesuai rekomendasi KPK . 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. Integritas: Integritas adalah gambaran diri yang mempunyai nilai jujur dan bertanggungjawab yang dimiliki petugas dalam memberi layanan
11. Transparansi: Transparansi adalah keterbukaan informasi dalam pemberian layanan.

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: Persepsi responden terhadap mutu pelayanan

b. Penyusunan bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan adalah *multiple choice*.

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 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \\ &= 1/11 \\ &= 0,09\end{aligned}$$

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	November 2024
2.	Pengumpulan data	November - Desember 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Profil Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 113 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki – laki	25	22,1
		Perempuan	88	77,9
2.	Pendidikan	SD	2	1,8
		SMP	13	11,5
		SMA/SMK	21	18,6
		DIII	30	26,5
		S1	43	38,1
		S2	4	3,5
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	31	27,4
		Pegawai Swasta	37	32,7
		Wiraswasta	28	24,8
		Pelajar	1	0,9
		Lainnya	16	14,2

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	U10	U11
IKM per Unsur	3,4	3,3	3,2	3,7	3,3	3,4	3,4	3,8	3,3	3,2	2,5
Kategori	baik	baik	baik	sangat baik	baik	baik	baik	sangat baik	baik	baik	tidak baik
IKM Layanan Dinas Kesehatan Kab. Tegal	3,31 (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

U10 = Integritas

U11 = Transparansi

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

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 3,31 atau konversi IKM sebesar 82,9. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017.

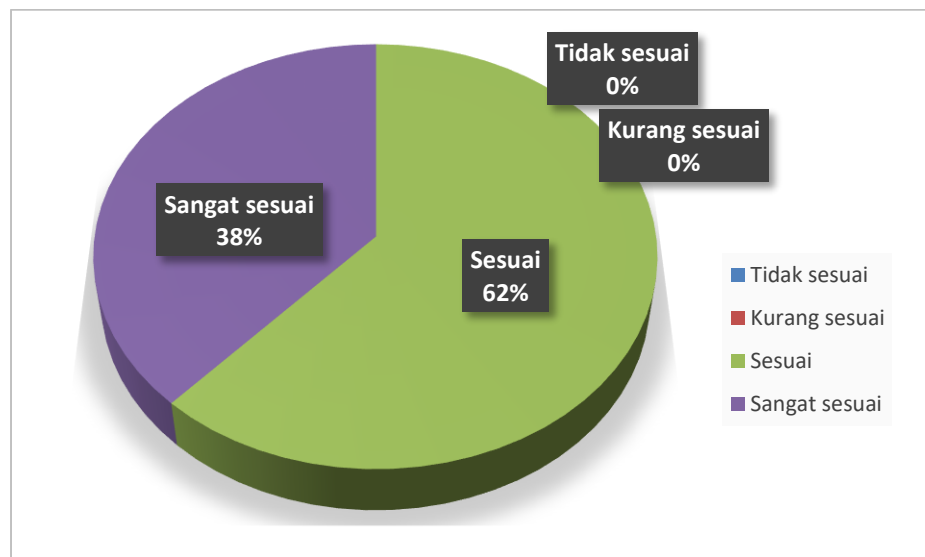
Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan Penerima Layanan, 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	3,4	baik
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,3	baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,2	baik
4.	Biaya/Tarif	3,7	sangat baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,4	baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,4	baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,8	sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,3	baik
10.	Integritas	3,2	baik
11.	Transparansi	2,5	tidak baik

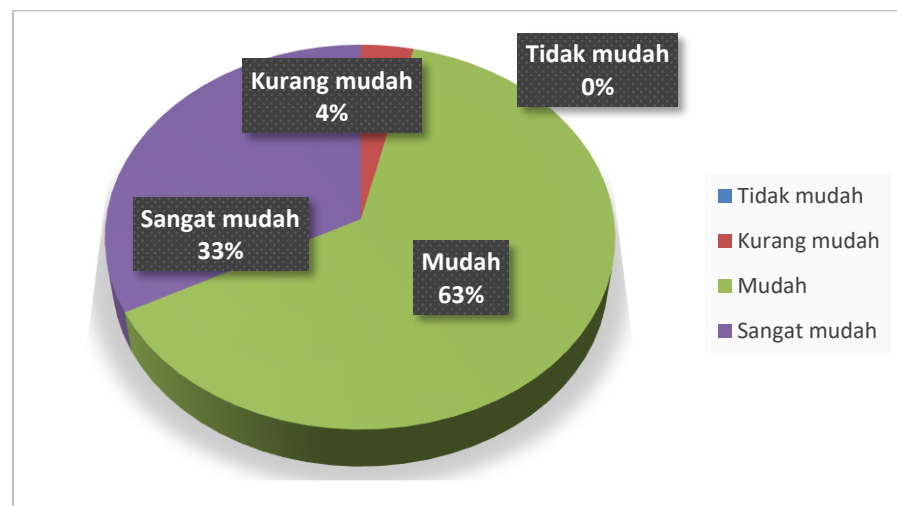
Tabel 4.1 menunjukkan bahwa 4 kategori nilai terbanyak yaitu baik (8 unsur), kemudian sangat baik (2 unsur), dan yang terakhir yaitu tidak baik (1 unsur). Unsur pelayanan dengan nilai peringkat tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu transparansi.

Adapun hasil dari masing-masing unsur adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Persyaratan

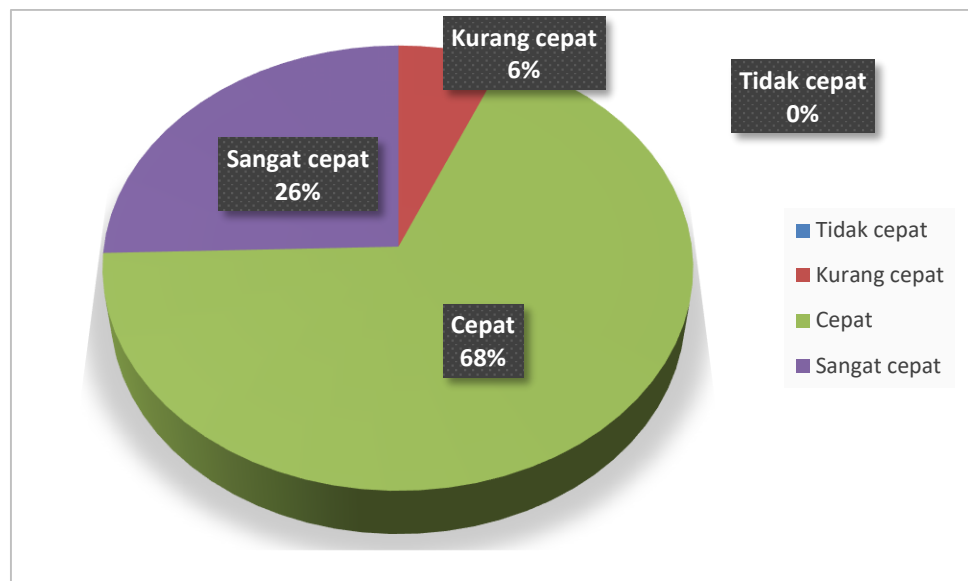
Pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, sebagian besar responden menyatakan sesuai (62%) dan menyatakan sangat sesuai (38%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai dan kurang sesuai (0%).



Gambar 4. 2 Grafik Persentase Kemudahan Prosedur

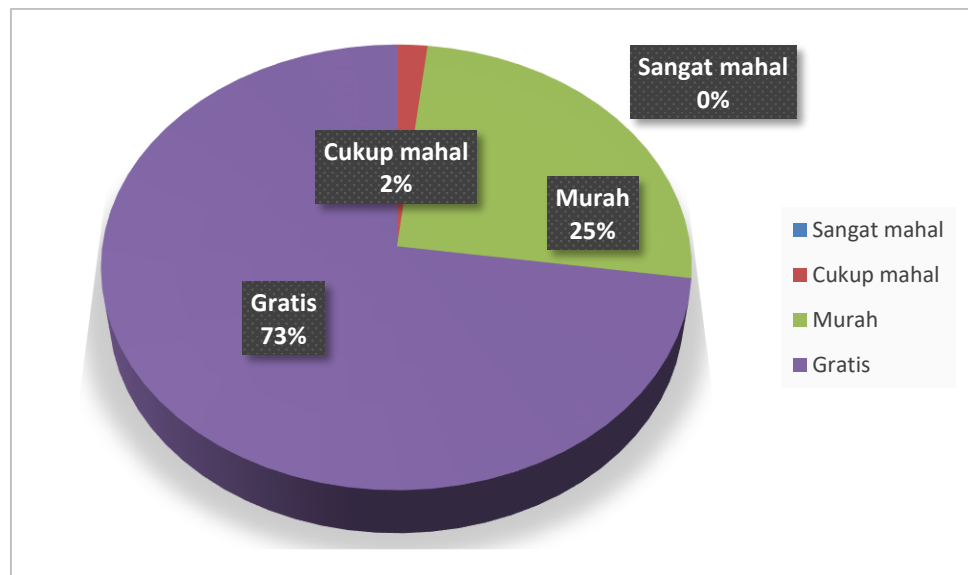
Pada Gambar 4.2 menunjukkan bahwa pada unsur kemudahan prosedur, sebagian besar responden menyatakan mudah sebanyak 63%, sangat mudah

sebanyak 33%, dan kurang mudah sebanyak 4%. Tidak ada responden yang menyatakan tidak mudah (0%).



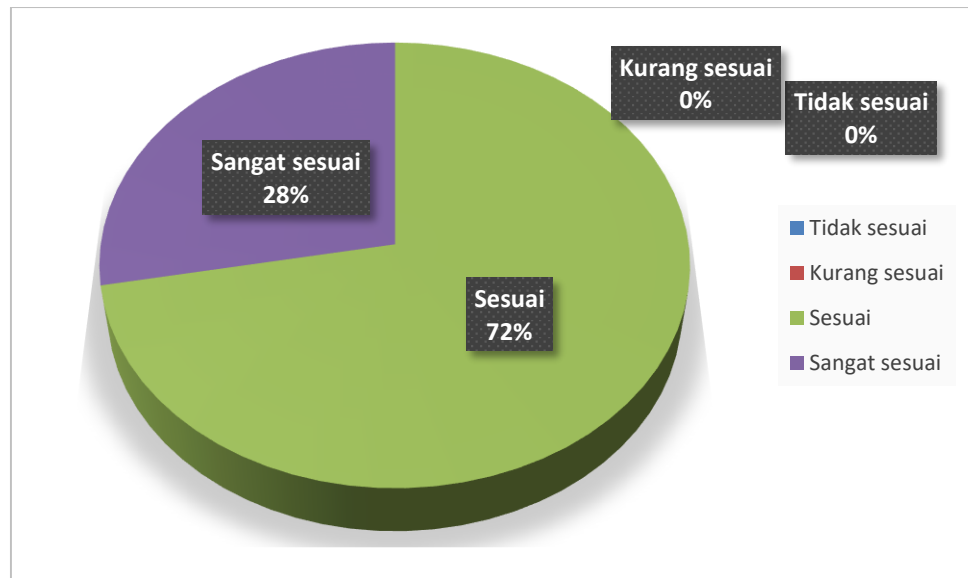
Gambar 4. 3 Grafik Persentase Unsur Kecepatan Waktu

Pada Gambar 4.3 menunjukkan bahwa pada unsur kecepatan waktu, sebagian besar responden menyatakan cepat (68%) dan kemudian menyatakan sangat cepat (26%), dan kurang cepat (6%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak cepat (0%).



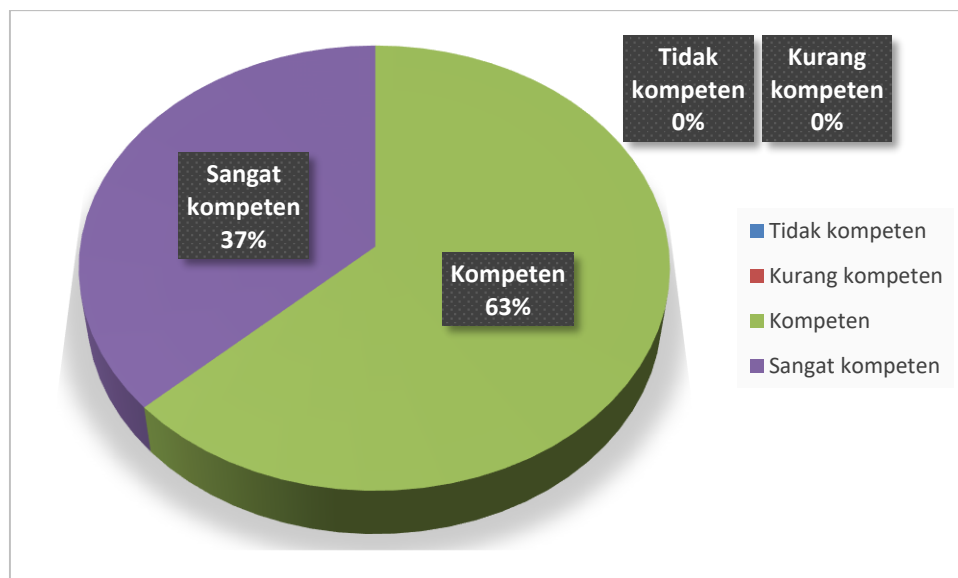
Gambar 4. 4 Grafik Persentase Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Pada Gambar 4.4 menunjukkan bahwa pada unsur kewajaran biaya/tarif pelayanan, sebagian besar responden menyatakan gratis (73%) dan kemudian menyatakan murah (25%), dan cukup mahal (2%). Tidak ada responden yang menyatakan sangat mahal.



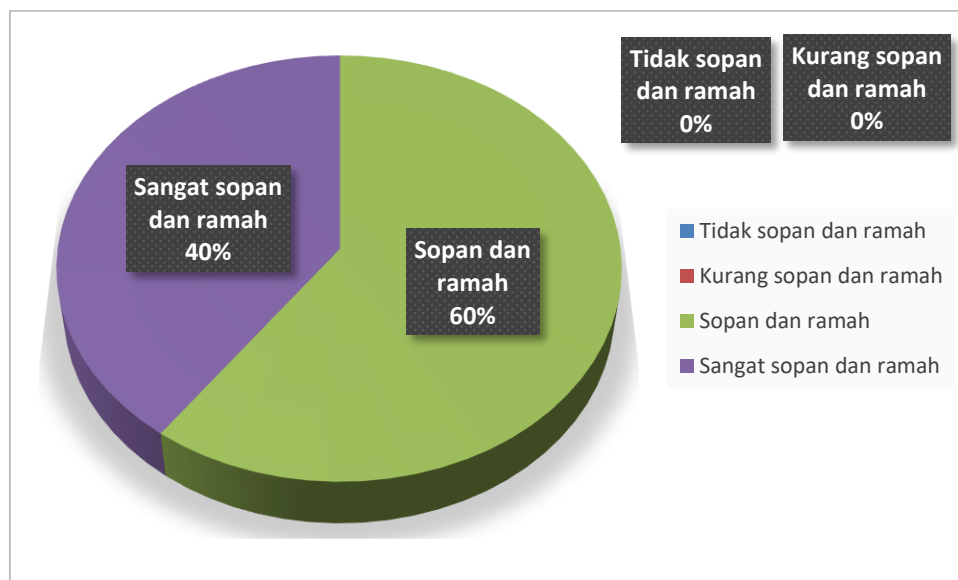
Gambar 4. 5 Grafik Persentase Unsur Kesesuaian Produk Layanan Dengan Standar Pelayanan

Pada Gambar 4.5 menunjukkan bahwa pada unsur kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan, sebagian besar responden menyatakan sesuai (72%) dan menyatakan sangat sesuai (28%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai dan kurang sesuai (0%).



Gambar 4. 6 Grafik Persentase Unsur Kemampuan/Kompetensi Petugas

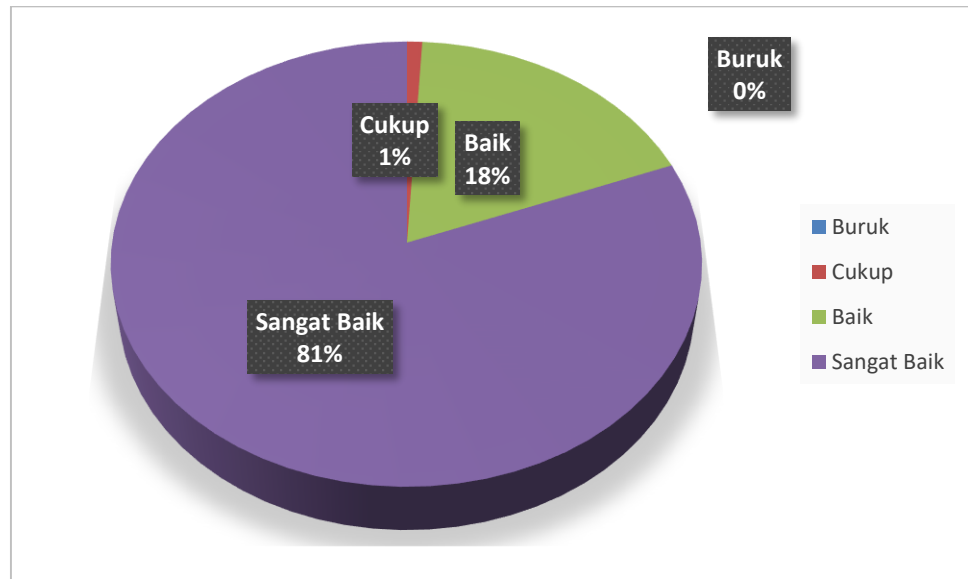
Pada Gambar 4.6 menunjukkan bahwa pada unsur kemampuan/kompetensi petugas, sebagian besar responden menyatakan kompeten (63%) dan kemudian menyatakan sangat kompeten (37%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak kompeten dan kurang kompeten (0%).



Gambar 4. 7 Grafik Persentase Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

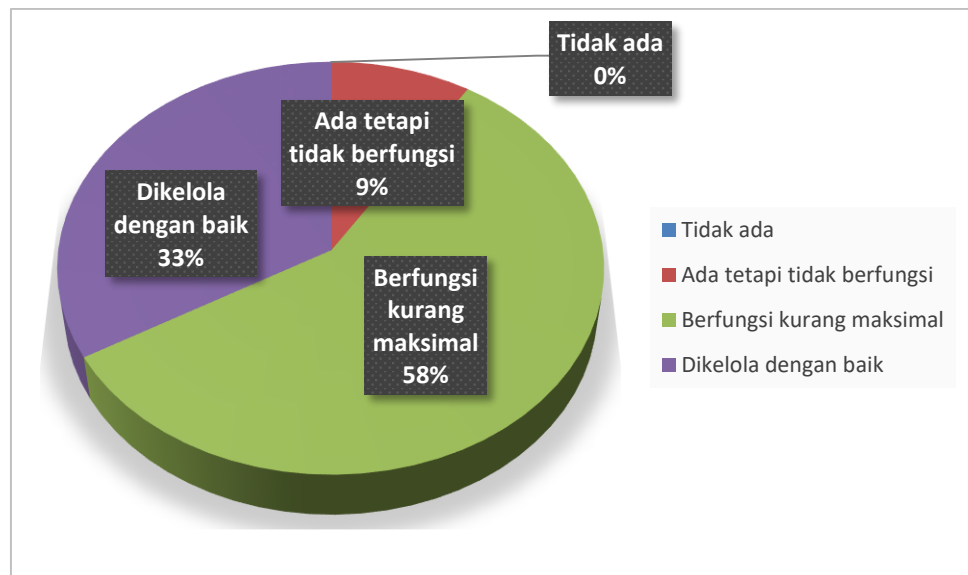
Pada Gambar 4.7 menunjukkan bahwa pada unsur perilaku petugas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan petugas sopan dan ramah (81,9%) dan

kemudian menyatakan sangat sopan dan ramah (17,1%), dan kurang sopan dan ramah (1%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak sopan dan ramah.



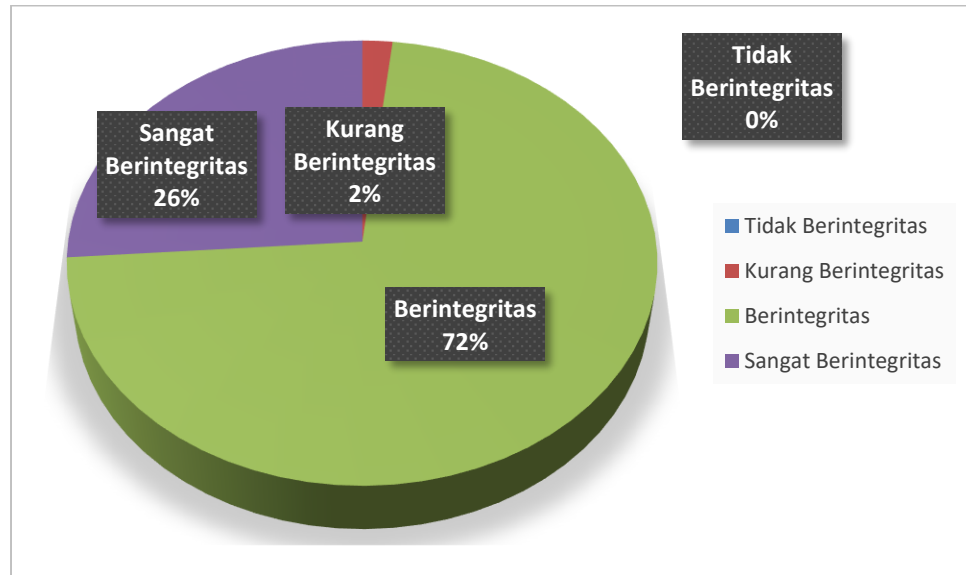
Gambar 4. 8 Grafik Presentase Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pada Gambar 4.8 menunjukkan bahwa pada unsur sarana dan prasarana pelayanan, sebagian besar responden menyatakan sangat baik (81%) dan menyatakan baik (18%), dan cukup (1%). Tidak ada responden yang menyatakan buruk.



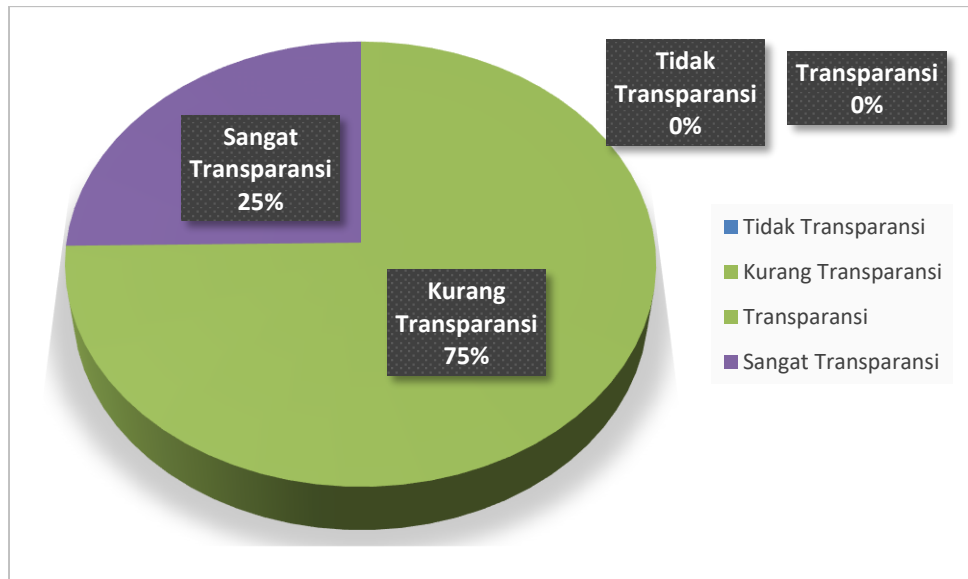
Gambar 4. 9 Grafik Persentase Unsur Penanganan Pengaduan

Pada Gambar 4.9 menunjukkan bahwa pada unsur penanganan pengaduan, sebagian besar responden menyatakan berfungsi kurang maksimal (58 %) dan kemudian menyatakan dikelola dengan baik (33%) dan ada tapi tidak berfungsi (9%). Tidak ada responden yang menyatakan tidak ada penanganan pengaduan.



Gambar 4. 10 Grafik Persentase Unsur Integritas

Pada Gambar 4.10 menunjukkan bahwa pada unsur integritas petugas, sebagian besar responden menyatakan petugas berintegritas (72%), menyatakan sangat berintegritas (26%) dan kurang berintegritas (2%). Tidak ada responden yang menyatakan petugas tidak berintegritas (0%).



Gambar 4. 11 Grafik Persentase Unsur Transparansi

Pada Gambar 4.11 menunjukkan bahwa pada unsur transparansi, sebagian besar responden menyatakan kurang transparansi (75%) dan sangat transparansi (25%). Tidak ada responden yang menyatakan transparansi dan tidak transparansi (0%).

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 3,31 atau konversi IKM 82,9.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Penerima Layanan memberikan informasi bahwa unsur pelayanan dengan nilai peringkat tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu transparansi.

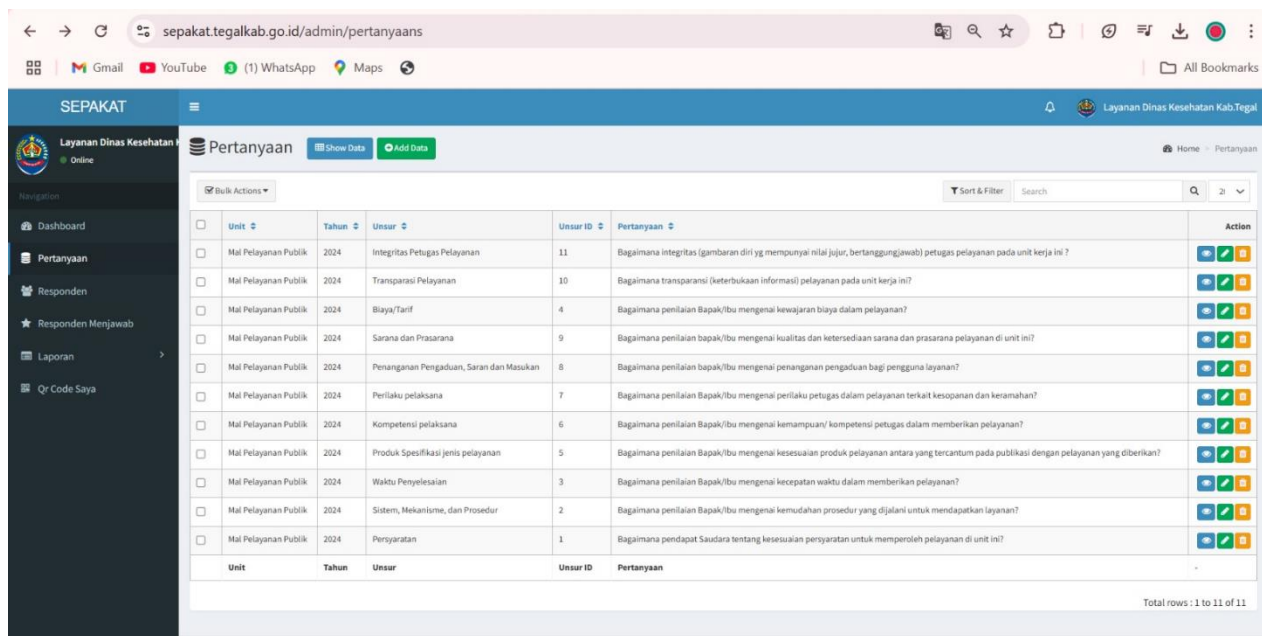
B. Saran

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal Semester II Tahun 2024, maka saran yang dapat disampaikan yaitu memperbaiki unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu transparansi, dengan cara menyediakan informasi yang mudah diakses melalui website dan media sosial mengenai layanan (prosedur, alur pelayanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, kontak yang dapat dihubungi)

LAMPIRAN

Lampiran 1

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



The screenshot displays the SEPAKAT web application interface. The browser address bar shows the URL: `sepakat.tegalkab.go.id/admin/pertanyaans`. The application header includes the logo of the Dinas Kesehatan Kab. Tegal and the text "Layanan Dinas Kesehatan Kab. Tegal". The left sidebar contains navigation links: Dashboard, Pertanyaan, Responden, Responden Menjawab, Laporan, and Qr Code Saya. The main content area is titled "Pertanyaan" and features a table with 11 rows of survey questions. Each row includes checkboxes for selection, columns for Unit, Tahun, Unsur, Unsur ID, and Pertanyaan, and an Action column with icons for edit, delete, and add. The table is sorted by Unsur ID in descending order. The bottom right corner indicates "Total rows : 1 to 11 of 11".

☐	Unit	Tahun	Unsur	Unsur ID	Pertanyaan	Action
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Integritas Petugas Pelayanan	11	Bagaimana integritas (gambaran diri yg mempunyai nilai jujur, bertanggungjawab) petugas pelayanan pada unit kerja ini ?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Transparansi Pelayanan	10	Bagaimana transparansi (keterbukaan informasi) pelayanan pada unit kerja ini?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Biaya/Tarif	4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kewajaran biaya dalam pelayanan?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Sarana dan Prasarana	9	Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit ini?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8	Bagaimana penilaian bapak/ibu mengenai penanganan pengaduan bagi pengguna layanan?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Perilaku pelaksana	7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Kompetensi pelaksana	6	Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai kemampuan/ kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	5	Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Waktu Penyelesaian	3	Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	Bagaimana penilaian Bapak/ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	  
☐	Mal Pelayanan Publik	2024	Persyaratan	1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	  

Total rows : 1 to 11 of 11

I. PROFIL RESPONDEN

(pilihlah jawaban sesuai dengan kondisi/profil responden)

- Jenis kelamin : 1. L 2. P
- Pendidikan Terakhir : 1. SD 2. SMP 3. SMA 4. DIII
5. S1 6. S2
- Pekerjaan : 1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta 4. Pelajar
5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf (a/b/c/d) sesuai jawaban responden

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?		6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a	Tidak sesuai	1	a	Tidak kompeten	1
b	Kurang sesuai	2	b	Kurang kompeten	2
c	Sesuai	3	c	Kompeten	3
d	Sangat sesuai	4	d	Sangat kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
a	Tidak mudah	1	a	Tidak sopan dan tidak ramah	1
b	Kurang mudah	2	b	Kurang sopan dan kurang ramah	2
c	Mudah	3	c	Sopan dan ramah	3
d	Sangat mudah	4	d	Sangat sopan dan ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a	Tidak cepat	1	a	Buruk	1
b	Kurang cepat	2	b	Cukup Baik	2
c	Cepat	3	c	Baik	3
d	Sangat cepat	4	d	Sangat Baik	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a	Sangat mahal	1	a	Tidak ada	1
b	Cukup mahal	2	b	Ada tetapi tidak berfungsi	2
c	Murah	3	c	Berfungsi kurang optimal	3
d	Gratis	4	d	Dikelola dengan baik	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
a	Tidak sesuai	1			
b	Kurang sesuai	2			
c	Sesuai	3			
d	Sangat sesuai	4			

10	Bagaimana integritas (gambaran diri yg mempunyai nilai jujur, bertanggungjawab) petugas pelayanan pada unit kerja ini?	
a	Tidak erintegritas	1
b	Kurang Berintegritas	2
c	Berintegritas	3
d	Sangat Berintegritas	4

11	Bagaimana transparansi (keterbukaan informasi) pelayanan pada unit kerja ini?	
a	Tidak Transparansi	1
b	Kurang Transparansi	2
c	Transparansi	3
d	Sangat Transparansi	4

Lampiran 2

Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan kabupaten Tegal Semester II Tahun 2024

No.	UNSUR PELAYANAN											Keterangan	
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1 (55822)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2 (55841)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2		
3 (55894)	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4		
4 (55895)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5 (55896)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6 (55899)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
7 (55900)	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4		
8 (55901)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9 (55902)	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2		
10 (55904)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
11 (55907)	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
12 (55909)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13 (55910)	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
14 (55911)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15 (55914)	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2		
16 (55915)	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2		
17 (55916)	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
18 (55917)	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2		
19 (55918)	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2		
20 (55919)	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2		
21 (55921)	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
22 (55922)	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2		
23 (55923)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
24 (55924)	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4		
25 (55925)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
26 (55926)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27 (55927)	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
28 (55928)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29 (55930)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2		
30 (55931)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
31 (55932)	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
32 (55933)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
33 (55934)	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2		
34 (55935)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
35 (55937)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2		

No.	UNSUR PELAYANAN											Keterangan	
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
36 (55938)	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
37 (55941)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2		
38 (55971)	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
39 (55972)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
40 (55973)	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2		
41 (56030)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2		
42 (56031)	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
43 (56039)	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4		
44 (56040)	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
45 (56042)	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2		
46 (56050)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
47 (56052)	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4		
48 (56054)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
49 (56055)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
50 (56056)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51 (56057)	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2		
52 (56058)	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2		
53 (56061)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
54 (56062)	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2		
55 (56063)	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2		
56 (56064)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2		
57 (56065)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2		
58 (56066)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
59 (56067)	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
60 (56069)	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2		
61 (56070)	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
62 (56071)	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
63 (56072)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2		
64 (56073)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
65 (56074)	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2		
66 (56075)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
67 (56076)	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2		
68 (56077)	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2		
69 (56078)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
70 (56081)	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
71 (56084)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
72 (56089)	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2		
73 (56090)	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
74 (56095)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
75 (56099)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		

No.	UNSUR PELAYANAN											Keterangan	
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
76 (56100)	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2		
77 (56101)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
78 (56102)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2		
79 (56103)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
80 (56104)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
81 (56108)	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2		
82 (56109)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
83 (56110)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
84 (56111)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
85 (56112)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
86 (56113)	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4		
87 (56117)	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2		
88 (56118)	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2		
89 (56119)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
90 (56127)	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2		
91 (56139)	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
92 (56142)	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
93 (56143)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
94 (56144)	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
95 (56145)	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2		
96 (56147)	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
97 (56148)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
98 (56149)	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2		
99 (56150)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
100 (56151)	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
101 (56152)	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2		
102 (56153)	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
103 (56154)	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2		
104 (56155)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
105 (56156)	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2		
106 (56157)	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
107 (56158)	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2		
108 (56159)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
109 (56161)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2		
110 (56163)	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2		
111 (56165)	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2		
112 (56180)	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2		
113 (56201)	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2		
JML Nilai/Unsur	383	373	362	420	371	381	385	430	368	367	286		

No.	UNSUR PELAYANAN											Keterangan	
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
NRR/Unsur	3,389	3,301	3,204	3,717	3,283	3,372	3,407	3,805	3,257	3,248	2,531		
													1
NRR	0,308	0,3	0,291	0,338	0,298	0,307	0,31	0,346	0,296	0,295	0,23	3,319	11
Tertimbang/Unsur												25	
													0,091
												82,98	