

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN 2**



**DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2023**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Triwulan 2 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 ini diselenggarakan mulai bulan April 2023 sampai dengan Juni 2023.

Disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut, yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Dinas Kesehatan.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar.

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 Triwulan 2 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pelatihari, 21 Juli 2023  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Tanah Laut



dr. Isna Farida, M.Kes  
Pembina Tk. I / IV.b  
NIP. 1740612 200501 2 016

**DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Target dan Sasaran.....	5
1.5 Ruang Lingkup.....	5
<b>BAB 2 GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>6</b>
2.1 Profil Responden .....	6
2.2 Pengertian .....	6
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	9
2.4.3 Penyusunan Jadwal.....	10
2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	10
2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	10
<b>BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....</b>	<b>11</b>
3.1 Gambaran Umum Survei .....	12
3.2 Hasil Survei IKM .....	12
<b>BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>13</b>
4.1 Kesimpulan .....	13
4.2 Saran.....	13

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (*tripilar* dalam konsepsi *government*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari Pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat.

Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan.

Pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi Kabupaten Tanah Laut dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Dinas Kesehatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2023.

## **1.2 Dasar Hukum**

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 yang dilaksanakan di Dinas Kesehatan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Bupati Kabupaten Tanah laut Nomor 114 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tanah laut;

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Kabupaten Tanah laut pada Tahun 2023, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tanah Laut menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Tanah Laut.

#### **Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tanah Laut Tahun 2023 Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Tanah Laut;
- Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### 1.4 Target dan Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan;
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini, meliputi :

1. Metode Survei
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei
3. Langkah-langkah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
4. Pemantauan
5. Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat
6. Analisa hasil Survei dan Rencana tindak lanjut
7. Lokasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut

## BAB 2 GAMBARAN UMUM

### 21 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan. Responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi responden usia 40 tahun ke bawah, usia antara 41 tahun sampai dengan 50 tahun dan usia di atas 50 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, wiraswasta, tenaga honorer dan swasta.

### 22 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturanper Undang- undangan;
3. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan per Undang-undangan;
4. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;

5. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
6. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

### 23 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **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.

## **24 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **2.4.1 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **a. Persiapan**

- Penetapan Pelaksanaan;
- Penyiapan Bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan;
- Penetapan Responden lokasi dan waktu pelaksanaan di antaranya penetapan jumlah responden, teknik penentuan besaran sampel dan populasi serta menentukan lokasi dan mengumpulkan data;
- Penyusunan jadwal di antaranya penyusunan rencana pelaksanaan survei.

**b. Pelaksanaan pengumpulan data**

- Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan di survei disesuaikan petunjuk teknis dan menentukan jumlah responden sesuai tabel populasi;
- Pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan;
- Pengujian kualitas dan stabilitas data.

**2.4.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

**a. Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner yang telah disediakan.

**2.4.3 Penyusunan Jadwal**

Penyusunan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut diperkirakan memerlukan waktu selama 15 (lima belas) hari dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan 2 hari;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data 7 hari;
- c. Pengolahan data survei 3 hari;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil 3 hari.

#### 2.4.4 Pelaksanaan Pengumpulan Data

##### a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

##### b. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan oleh petugas survei IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut.

#### 2.4.5 Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

##### a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks *komposit* (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan Kabupaten.

##### b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

## BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 3.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Dinas telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sebagaimana hasil SKM yang didapat dari pelaksanaan survei pada tahun 2023 Triwulan 2.

### 3.2 Hasil Survei IKM

Pada Kegiatan SKM Tahun 2023 Triwulan 2 dalam mengevaluasi pelayanan publik Tahun 2023 di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut.

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut dari total 181 responden dimana terdapat responden laki laki sebanyak 68 orang dan responden perempuan sebanyak 113 orang yang dilakukan selama 3 bulan dengan metode acak (*random sampling*) dan Pengisian Kuisisioner kepada masyarakat yang bersedia menjadi responden didapatkan hasil dengan rata rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **86.68% (BAIK)**.



## BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei IKM Tahun 2023 Triwulan 2 dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut.
2. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “SANGAT SESUAI”, “SANGAT MUDAH”, “GRATIS” dan “SANGAT CEPAT”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut selama Triwulan 2 (April-Juni 2023) mendapatkan nilai **86.68%** dengan mutu pelayanan “**B**”, sehingga dengan demikian kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut “**Baik**”.

### 4.2 Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti memberikan informasi tentang kejadian dan identitas penelpon yang jelas, tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan, Dinas Kesehatan Tanah Laut akan lebih banyak melakukan sosialisasi tentang layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  SWASTA  WIRASWASTA  LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : .....

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANAH LAUT

ALAMAT : JALAN H.BOEJASIN NO.9 PELAIHARI

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	21 - 30 Tahun	Perempuan	TENAGA NON ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	41 - 50 Tahun	Perempuan	Wiraswasta	S1	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	D3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	41 - 50 Tahun	Perempuan	Pns	D3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
5	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	Diatas 50 Tahun	Perempuan	Pns	S1	3	3	4	3	3	3	3	2	4
7	Diatas 50 Tahun	Perempuan	ASN Guru	S1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
8	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	3	4	4	4	4	3	4
9	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Swasta	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Tidak bekerja	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	Diatas 50 Tahun	Perempuan	ASN / GURU SD	S1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12	Diatas 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	31 - 40 Tahun	Perempuan	Pns	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
14	41 - 50 Tahun	Perempuan	Asn	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	31 - 40 Tahun	Perempuan	Perawat	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	Dibawah 21 Tahun	Perempuan	Administrasi Umum	SMA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
17	21 - 30 Tahun	Perempuan	Bidan	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	4
19	31 - 40 Tahun	Perempuan	PNS	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	41 - 50 Tahun	Perempuan	Dokter	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
21	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	PNS	D3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
22	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Buruh tani	SD	3	3	2	2	3	3	3	3	4
23	31 - 40 Tahun	Perempuan	PTTD DINAS KESEH	D3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
24	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Pns	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
25	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	3	3	4	3	3	4
26	31 - 40 Tahun	Perempuan	PNS	D3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
27	21 - 30 Tahun	Perempuan	Cpns	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	D3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
29	31 - 40 Tahun	Perempuan	Guru	S2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
30	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
31	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	perawat	S1	4	4	3	3	4	4	4	3	4
32	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	ASN	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
34	41 - 50 Tahun	Perempuan	ASN	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	2
35	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	41 - 50 Tahun	Perempuan	Perawat	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	41 - 50 Tahun	Perempuan	ASN	D3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
38	31 - 40 Tahun	Perempuan	Bidan	D3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
39	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	ASN	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	4
40	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	D3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
41	41 - 50 Tahun	Perempuan	PERAWAT	D3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
42	41 - 50 Tahun	Perempuan	Nutrisionist puskesmas	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
43	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	ASN	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	31 - 40 Tahun	Perempuan	ASN	D3	3	3	4	3	3	3	3	2	4
45	41 - 50 Tahun	Perempuan	ASN	D3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
46	21 - 30 Tahun	Perempuan	Nutrisionis	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	D3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
48	31 - 40 Tahun	Perempuan	PNS	D3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
49	Diatas 50 Tahun	Perempuan	Pegawai negri sipil	D3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
50	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	pns	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	D3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	41 - 50 Tahun	Perempuan	Honoror	S2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
53	21 - 30 Tahun	Perempuan	Promkes	S1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
54	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Pns	S1	3	3	4	3	3	3	3	3	2
55	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	Asn	S2	3	3	4	3	3	4	3	3	3
56	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Pns	S2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
57	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	Pns	S2	3	3	4	3	3	3	3	3	4



117	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	swasta	S1	3	4	4	4	4	4	3	4	4
118	21 - 30 Tahun	Perempuan	wiraswasta	S1	4	3	4	4	3	3	3	3	4
119	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	Swasta	S1	3	4	4	4	4	4	3	4	4
120	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	HONORER	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
121	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	SWASTA	SMA	3	4	4	4	4	3	4	3	4
122	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	HONORER	D3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
123	21 - 30 Tahun	Perempuan	WIRASWASTA	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
124	21 - 30 Tahun	Perempuan	WIRASWASTA	S1	3	3	4	4	4	4	3	4	4
125	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	TENAGA PTT	S1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
126	31 - 40 Tahun	Perempuan	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
127	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	SWASTA	D3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
128	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	D3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
129	21 - 30 Tahun	Perempuan	PNS	D3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
130	21 - 30 Tahun	Perempuan	PNS	D3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
131	21 - 30 Tahun	Perempuan	TENAGA KONTRAK	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	21 - 30 Tahun	Perempuan	IRT	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
133	21 - 30 Tahun	Perempuan	TENAGA KONTRAK	S1	4	4	4	4	3	4	3	4	4
134	21 - 30 Tahun	Perempuan	IRT	SMA	4	4	4	4	4	3	4	3	4
135	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
136	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
137	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
138	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
139	41 - 50 Tahun	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	Diatas 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	31 - 40 Tahun	Perempuan	PTT	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	21 - 30 Tahun	Perempuan	PTT	D3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
143	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	SWASTA	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
144	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	PTT	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
145	21 - 30 Tahun	Perempuan	IRT	SMA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
146	21 - 30 Tahun	Perempuan	PTT	D3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
147	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	ptt	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	GURU	S2	4	4	4	3	4	3	3	3	4
149	21 - 30 Tahun	Laki-Laki	SWASTA	S1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
150	21 - 30 Tahun	Perempuan	PTT	SMA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
151	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	ASN	D3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
152	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	PPPK	D3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
153	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	PPPK	D3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
154	31 - 40 Tahun	Perempuan	Perawat	D3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
155	41 - 50 Tahun	Perempuan	Ibu rumah tangga	SMP	3	3	4	3	3	3	3	3	4
156	21 - 30 Tahun	Perempuan	PTT	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
157	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	3
158	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	HONORER	S1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
160	21 - 30 Tahun	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	D3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
161	31 - 40 Tahun	Perempuan	HONORER	S1	3	4	4	4	4	4	3	3	4
162	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	PNS	S1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
163	41 - 50 Tahun	Perempuan	wiraswasta	D3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
164	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	HONORER	D3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
165	31 - 40 Tahun	Perempuan	HONORER	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
166	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	HONORER	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
167	41 - 50 Tahun	Laki-Laki	HONORER	D3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
168	41 - 50 Tahun	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
169	31 - 40 Tahun	Perempuan	WIRASWASTA	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
170	21 - 30 Tahun	Perempuan	IRT	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
171	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	KEPEGAWAIAN	S1	4	3	4	4	4	3	4	4	4
172	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	PNS	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	D3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
174	21 - 30 Tahun	Perempuan	WIRASWASTA	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	41 - 50 Tahun	Perempuan	HONORER	S1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
176	31 - 40 Tahun	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	D3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

177	31 - 40 Tahun	Perempuan	WIRASWASTA	SMA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
178	21 - 30 Tahun	Perempuan	HONORER	SMA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
179	31 - 40 Tahun	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	S1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
180	21 - 30 Tahun	Perempuan	KARYAWAN SWASTA	D3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
181	31 - 40 Tahun	Perempuan	PNS	S1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
SNilai /Unsur					537	551	598	538	544	534	540	535	603	
NRR / Unsur					3.399	3.487	3.785	3.405	3.443	3.380	3.418	3.386	3.816	
NRR tertimbang/ unsur					0.374	0.384	0.416	0.375	0.379	0.372	0.376	0.372	0.420	*) 3.467

**IKM Unit pelayanan** \*\*)  
86.677

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Penyelesaian
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/Tarif
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi Pelaksana
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,11	U7	Perilaku Pelaksana
		U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
		U9	Sarana dan prasarana

**IKM UNIT PELAYANAN : 86.68**

- Mutu Pelayanan :**
- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
  - B** (Baik) : 76,61 - 88,30
  - C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
  - D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99


  
 Palahari, 21 Juli 2023  
 Kepala Dinas Kesehatan  
 Kabupaten Tanjung Laut  
**dr. ISNA FARIDA, M.Kes**  
 Kepala Dinas Kesehatan  
 NIP. 19740612 200501 2 016