

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Semester 1 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2022 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2022 sampai dengan April 2022.

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 khususnya pelayanan *Publik Safety Center* (PSC) 119.

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan
Publik Tahun 2022 Semester I ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pelaihari, 15 Mei 2022
Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan

drg. Budi Rukhiyat
Penata Tk.1/III D
19870723201411 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

BAB 1 PENDAHULUAN..... 1

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

BAB 2 GAMBARAN UMUM..... 6

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

BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT..... 11

3.1 Gambaran Umum Survei 12

3.2 Hasil Survei IKM 12

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN 13

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

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 melalui *Publik safety Center* (PSC) 119 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2021.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2021 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 2021, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memperbaiki kinerja Pelayanan Publik di PSC 119 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 2021 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 PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut

BAB 2

GAMBARAN UMUM

2.1 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 60 tahun dan usia di atas 60 tahun. Responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2. Responden berdasarkan pekerjaan dapat dikelompokkan yaitu PNS, TNI, Polri, petani, nelayan dan swasta.

2.2 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.

2.3 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari

setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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 PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja;
- c. Pengolahan data survei, 10 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 hari kerja

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 atau dilakukan wawancara secara langsung oleh petugas survei IKM PSC 119 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 PSC 119 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 2022 Semester I.

3.2 Hasil Survei IKM

Pada Kegiatan SKM Tahun 2022 Semester I dalam mengevaluasi pelayanan publik Tahun 2022, di Lingkungan PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut.

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut dari total 100 responden dimana terdapat responden laki laki sebanyak 55 orang dan responden perempuan sebanyak 45 orang yang dilakukan selama 10 hari dengan metode acak (*random sampling*) kepada masyarakat yang bersedia menjadi responden didapatkan hasil dengan rata rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **88.94% (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 PSC 119 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 2021 dilaksanakan di PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut.
2. Dari hasil pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan di PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut, berdasarkan lembar IKM yang telah diterima, terdapat beberapa hasil di antaranya : “MUDAH”, “CEPAT”, “KURANG MENGENAL” dan “PERLU PERBAIKAN”. Nilai rata-rata hasil Survei IKM yang telah dilaksanakan di PSC 119 Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Laut selama satu tahun mendapatkan nilai **88,94%** dengan mutu pelayanan “**B**”, sehingga dengan demikian kinerja PSC 119 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. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian.



Tanggal Survei :
 Nama : REZA ADI ATMA SAPUTRA
 Umur : 19

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINYA

Jenis Layanan yang di terima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Apakah Saudara sudah mengenal dengan layanan 24 jam emergency on call 119 dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? <input checked="" type="radio"/> a. Sudah mengenal <input type="radio"/> b. Kurang mengenal <input type="radio"/> c. Tidak mengenal. <input type="radio"/> d. Sangat tidak mengenal	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? <input type="radio"/> a. Tidak kompeten <input type="radio"/> b. Kurang kompeten <input type="radio"/> c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten
2	Jenis layanan kesehatan apa Saudara ketahui / kenal dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? <input checked="" type="radio"/> a. Pelayanan Ambulans gawat darurat <input type="radio"/> b. Pelayanan kunjungan pasien ke rumah <input type="radio"/> c. Pelayanan covid -19 dan vaksin <input type="radio"/> d. Informasi kesehatan	9	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? <input type="radio"/> a. Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/> b. Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3	Bagaimana menurut Saudara kemudahan dalam pemanggilan nomor call center 119 dari PSC 119 ? <input type="radio"/> a. Tidak mudah <input type="radio"/> b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah <input type="radio"/> d. Sangat mudah	10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? <input type="radio"/> a. Tidak ada. <input checked="" type="radio"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> d. Dikelola dengan baik
4	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit PSC 119 Dinkes Tanah Laut ini ? <input type="radio"/> a. Tidak mudah. <input type="radio"/> b. Kurang mudah. <input checked="" type="radio"/> c. Mudah. <input type="radio"/> d. Sangat mudah.	11	Apakah menurut saudara lokasi PSC 119 Dinkes Tanah Laut mudah di jangkau ? <input type="radio"/> a. Mudah <input checked="" type="radio"/> b. Sangat mudah <input checked="" type="radio"/> c. Tidak mudah <input type="radio"/> d. Tidak sama sekali
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari PSC 119 Dinkes Tala ? <input type="radio"/> a. Tidak cepat. <input type="radio"/> b. Kurang cepat. <input checked="" type="radio"/> c. Cepat. <input type="radio"/> d. Sangat cepat	12	Menurut saudara sarana dan prasarana penunjang bagi PSC 119 apakah sudah memadai? <input type="radio"/> a. Tidak memadai <input type="radio"/> b. kurang memadai <input checked="" type="radio"/> c. memadai <input type="radio"/> d. sangat memadai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? <input type="radio"/> a. Sangat mahal <input type="radio"/> b. Cukup mahal <input type="radio"/> c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang di miliki PSC 119 Dinkes Tala ? <input type="radio"/> a. Buruk. <input type="radio"/> b. Cukup. <input type="radio"/> c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <input type="radio"/> a. Tidak sesuai <input type="radio"/> b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. <input type="radio"/> d. Sangat sesuai	14	Apakah menurut Saudara dengan adanya PSC 119 Dinkes Tanah Laut sangat terbantu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan ? <input checked="" type="radio"/> a. Sangat terbantu <input type="radio"/> b. Terbantu <input type="radio"/> c. Tidak terbantu <input type="radio"/> d. Tidak sama sekali



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PADA UNIT PUBLIC SAFETY CENTER (PSC) 119 DINAS KESEHATAN KAB. TANAH LAUT

Tanggal Survei : 10
 Nama : Tn. A
 Umur : 39

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINYA

Jenis Layanan yang di terima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Apakah Saudara sudah mengenal dengan layanan 24 jam emergency on call 119 dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Sudah mengenal b. Kurang mengenal c. Tidak mengenal. d. Sangat tidak mengenal	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Jenis layanan kesehatan apa Saudara ketahui / kenal dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Pelayanan Ambulans gawat darurat b. Pelayanan kunjungan pasien ke rumah c. Pelayanan covid -19 dan vaksin d. Informasi kesehatan	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Bagaimana menurut Saudara kemudahan dalam pemanggilan nomor call canter 119 dari PSC 119 ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. mudah d. Sangat mudah	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit PSC 119 Dinkes Tanah Laut ini ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari PSC 119 Dinkes Tala ? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	<input checked="" type="checkbox"/>
7	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	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Bagaimana pendapat 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	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Apakah menurut saudara lokasi PSC 119 Dinkes Tanah Laut mudah di jangkau ? a. Mudah b. Sangat mudah c. Tidak mudah d. Tidak sama sekali	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Menurut saudara sarana dan prasarana penunjang bagi PSC 119 apakah sudah memadai? a. Tidak memadai b. kurang memadai c. memadai d. sangat memadai	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang di miliki PSC 119 Dinkes Tala ? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Apakah menurut Saudara dengan adanya PSC 119 Dinkes Tanah Laut sangat terbantu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan ? a. Sangat terbantu b. Terbantu c. Tidak terbantu d. Tidak sama sekali	<input checked="" type="checkbox"/>



Tanggal Survei : 8/7.
 Nama : M. A.
 Umur : 29

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ SI ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINYA

Jenis Layanan yang di terima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1 Apakah Saudara sudah mengenal dengan layanan 24 jam emergency on call 119 dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Sudah mengenal b. Kurang mengenal c. Tidak mengenal. d. Sangat tidak mengenal	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2 Jenis layanan kesehatan apa Saudara ketahui / kenal dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Pelayanan Ambulans gawat darurat b. Pelayanan kunjungan pasien ke rumah c. Pelayanan covid -19 dan vaksin d. Informasi kesehatan	9 Bagaimana pendapat 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
3 Bagaimana menurut Saudara kemudahan dalam pemanggilan nomor call canter 119 dari PSC 119 ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. mudah d. Sangat mudah	10 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit PSC 119 Dinkes Tanah Laut ini ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	11 Apakah menurut saudara lokasi PSC 119 Dinkes Tanah Laut mudah di jangkau ? a. Mudah b. Sangat mudah c. Tidak mudah d. Tidak sama sekali
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari PSC 119 Dinkes Tala ? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	12 Menurut saudara sarana dan prasarana penunjang bagi PSC 119 apakah sudah memadai? a. Tidak memadai b. kurang memadai c. memadai d. sangat memadai
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	13 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang di miliki PSC 119 Dinkes Tala ? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
7 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	14 Apakah menurut Saudara dengan adanya PSC 119 Dinkes Tanah Laut sangat terbantu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan ? a. Sangat terbantu b. Terbantu c. Tidak terbantu d. Tidak sama sekali



Tanggal Survei : 7-7
 Nama : N. Y.
 Umur : 38

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINYA

Jenis Layanan yang di terima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Apakah Saudara sudah mengenal dengan layanan 24 jam emergency on call 119 dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Sudah mengenal b. Kurang mengenal c. Tidak mengenal. d. Sangat tidak mengenal	
2	Jenis layanan kesehatan apa Saudara ketahui / kenal dari PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Pelayanan Ambulans gawat darurat b. Pelayanan kunjungan pasien ke rumah c. Pelayanan covid -19 dan vaksin d. Informasi kesehatan	
3	Bagaimana menurut Saudara kemudahan dalam pemanggilan nomor call canter 119 dari PSC 119 ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. mudah d. Sangat mudah	
4	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit PSC 119 Dinkes Tanah Laut ini ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari PSC 119 Dinkes Tala ? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan PSC 119 Dinkes Tanah Laut ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	
7	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	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
9	Bagaimana pendapat 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	
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
11	Apakah menurut saudara lokasi PSC 119 Dinkes Tanah Laut mudah di jangkau ? a. Mudah b. Sangat mudah c. Tidak mudah d. Tidak sama sekali	
12	Menurut saudara sarana dan prasarana penunjang bagi PSC 119 apakah sudah memadai? a. Tidak memadai b. kurang memadai c. memadai d. sangat memadai	
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang di miliki PSC 119 Dinkes Tala ? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
14	Apakah menurut Saudara dengan adanya PSC 119 Dinkes Tanah Laut sangat terbantu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan ? a. Sangat terbantu b. Terbantu c. Tidak terbantu d. Tidak sama sekali	