



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT (SKM)**

2020

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.


Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).


Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah khususnya pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur periode Tahun 2020.

Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Ditetapkan : Samarinda  
Pada Tanggal : 29 Juni 2020

 Plt. Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Kalimantan Timur

  
Drs. H. Andi Muhammad Ishak, Apt., M.Si  
NIP. 19680814 199403 1 012

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
1.4 Sasaran .....	2
1.5 Manfaat .....	2
1.6 Pengertian Umum .....	3
1.7 Unsur Survei Kepuasan masyarakat .....	4
<b>BAB II MEKANISME PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
2.1 Ruang Lingkup .....	6
2.2 Persiapan .....	6
2.3 Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....	11
2.4 Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1 Karakteristik Responden .....	12
3.2 Evaluasi Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat .....	14
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	22
4.2 Rekomendasi .....	23
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kekurangan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Begitu pula halnya dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. Mengingat fungsi utama pemerintah bidang kesehatan adalah melayani kesehatan masyarakat maka Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana dituangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data survei kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggara Pelayanan Publik.

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan kesehatan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik bidang kesehatan selanjutnya bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

### **1.4. Sasaran**

1. Diketuinya tingkat pencapaian kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur .

### **1.5. Manfaat**

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kesehatan pada lingkup Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

#### **1.6. Pengertian Umum**

Sesuai pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Unsur pelayanan adalah faktor aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
10. 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.
11. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
12. Instansi pemerintah dalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN

### 1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan** yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelyanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengduan.
3. **Waktu Penyelesaian** yaitu janga waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan anatar penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikassi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Prilaku Pelaksana** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan Prasarana** yaitu segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan



9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **BAB II**

### **MEKANISME PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **2.1. Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

#### **2.2. Persiapan**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum dan Tim Analisis Survei Kepuasan Masyarakat dengan melibatkan 5 Bidang Adapun langkah – langkah yang dilakukan pada tahap persiapan ini meliputi :

##### **1. Penyiapan bahan.**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang ada. Total questioner adalah 361 lembar

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei

Bagian II : Berisikan identitas responden, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh .

Bagian III : Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur beisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan ganda . Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, sehingga prosesnya tidak efektif
- 2) Pelayanan Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden adalah semua pengunjung kantor Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, sedangkan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q / d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Dimana :

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1

taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10 %

N = Populasi P = (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d= 0,0

Berdasarkan paparan dan uraian diatas, untuk kepentingan survei kepuasan masyarakat Pengadilan Tinggi Kalimantan Timur dalam menentukan besaran sampel yang akan diambil adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan penjelasan sebagai berikut : Populasi = 1.500 maka ditentukan jumlah Sampel sebesar 306  
 $N = 1.500, n = 306$

Sedangkan untuk teknik penarikan sampel untuk survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur menggunakan Teknik Probability Sampling Jo Simple random sampling. Pemilihan teknik tersebut didasari alasan karena teknik tersebut adalah teknik yang paling sederhana dimana dengan teknik tersebut sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

Populasi di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur adalah masyarakat sebagai pengguna layanan, yang mana setiap harinya rata-rata jumlah masyarakat sebagai pengguna layanan yang datang ke Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur sebanyak 10 s/d 15 orang, sehingga populasi pengunjung rata-rata setiap bulannya adalah sebanyak 250 orang. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui pengisian sendiri yang berhasil dikumpulkan sebanyak 306 (tiga ratus enam ) kuesioner.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di dalam gedung Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Persiapan, 6 hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 3 (tiga) bulan
- 3) Pengolahan data indeks, 6 (tiga) hari kerja
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja

d. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

a. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

b. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM 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 IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## 2. Perangkat pengolahan

Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

## 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden' yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan

terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

### **2.3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, disusun sebagai berikut:

#### **1. Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan indeks 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, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11

#### **2. 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.

### **2.4. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Setiap Bidang dan Sekretariat Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. Secara berkala Kepala Sub Bagian Umum melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di unit kerja masing-masing.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat melalui website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Karakteristik Responden

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jalan A.W. Syahrani Nomor 16 Samarinda pada tahun 2020 dengan rincian sebagai berikut:

1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada gambar 1 dibawah ini:

Gambar 1



Responden pada survei ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur sebanyak 306 orang yang terdiri dari 192 (63%) orang perempuan dan 114 (37%) orang laki-laki.

2) Karakteristik responden berdasarkan umur

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat di lihat pada gambar 2 dibawah ini:

Gambar 2





Berdasarkan gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur tertinggi terdapat pada interval umur 20 sampai dengan 29 tahun sebanyak 212 orang (69.28%), interval umur 30 sampai dengan 39 sebanyak 81 orang (26.47%) dan umur < 20 tahun sebanyak 3 orang (0.98%), sedangkan pada umur 40 tahun sampai dengan 49 tahun sebanyak 10 orang (3.27%) serta umur >50 tahun sebanyak 0 orang (0%) dan merupakan frekuensi terendah.

3) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Distribusi kerarakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:

Gambar 3



Berdasarkan gambar 3 di atas dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 306 orang, frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan tertinggi terdapat pada jenis pendidikan DIII sebanyak 86 orang (57%), sedangkan frekuensi terendah terdapat pada jenis pendidikan S3 sebanyak 0 orang (0%).

4) Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 4 dibawah ini:

Gambar 4.



Berdasarkan gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan tenaga medis sebanyak 228 orang (63.16%) dan frekuensi terendah terdapat pada S3 sebanyak 0 orang (0%).

### 3.2. Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur pada periode tahun 2019, indeks per unsur pelayanan meliputi :

#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MASING-MASING INDIKATOR PELAYANAN KESEHATAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3.43	86
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.38	85
3	Waktu Penyelesaian	3.35	84
4	Biaya/Tarif	3.99	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.46	87
6	Kompetensi pegawai	3.46	87
7	Prilaku	3.45	86
8	Sarana dan Prasarana	3.44	86
9	Pengangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.56	89
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.47</b>	

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) =  $3,47 \times 25 = 86.71$

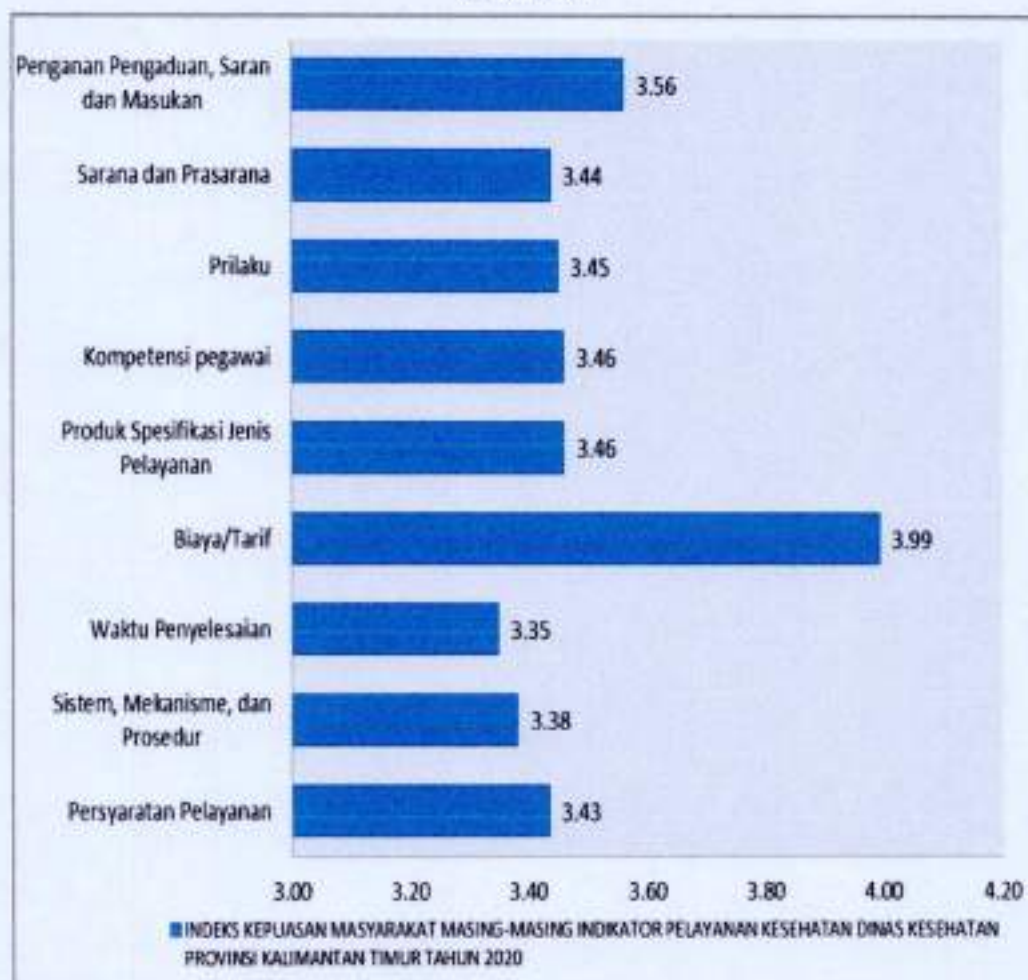
Rincian Perhitungan IKM Terlampir

Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 306 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020, nilai persepsinya diatas angka 3 (tiga). Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur secara umum telah mencerminkan tingkat pelayanan yang baik. Adapun nilai Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) diperoleh angka 86.71. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) 86.71 maka dapat dikatakan bahwa kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur adalah **"BAIK"**. Dan mengalami peningkatan di bandingkan tahun 2019 yaitu dengan angka 84.31. Walaupun kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur memperoleh nilai Baik, akan tetapi masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang mendapatkan nilai Kurang dari responden terutama pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur 4 responden .

Adapun gambaran unit pelayanan berdasarkan masing-masing indikator dapat dilihat pada grafik berikut :

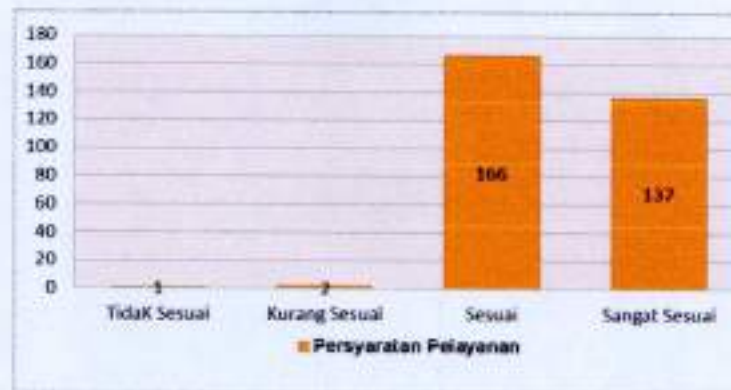
GRAFIK 1



Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Diolah, 2020

## 1. Persyaratan Pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur

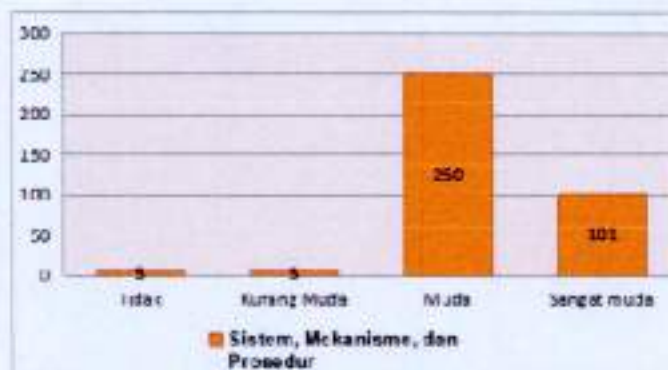
GRAFIK 2



Persyaratan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur menurut survei kepuasan masyarakat periode tahun 2020 cukup mudah dan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 3,43, mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 3,29 dan di tahun 2018 sebesar 3,07 dalam hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur sudah sesuai.

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur

GRAFIK 3

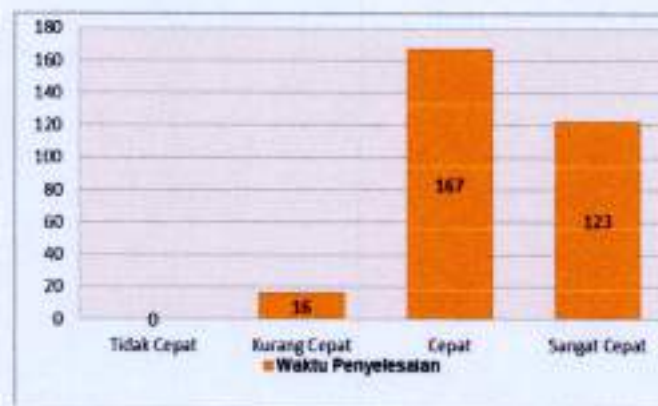


Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan provinsi Kalimantan Timur periode tahun 2020 cukup mudah untuk didapatkan, hal ini dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk sistem,

mekanisme dan prosedur pelayanan sebesar (3,38). Dari nilai tersebut menunjukkan unsur pelayanan pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan berada pada tingkat baik dan meningkat dibandingkan pada tahun 2019 sebesar (3,24) dan tahun 2018 yang sebesar (3,11). Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang mudah. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dengan mengoptimalkan pelayanan di front office agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

### 3. Waktu penyelesaian pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur

GRAFIK 4



Waktu penyelesaian pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil survei menunjukkan kecepatan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur **baik**, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kecepatan pelayanan sebesar 3.35 di tahun 2020 telah mengalami peningkatan dari 3.26 di tahun 2019 meskipun nilai indeks unsur pelayanan prosedur mendapatkan nilai terendah dari 9 unsur lainnya dan beberapa masyarakat menganggap kecepatan pelayanan Dinas Kesehatan masih kurang cepat, maka dari itu perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kecepatan dalam pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur

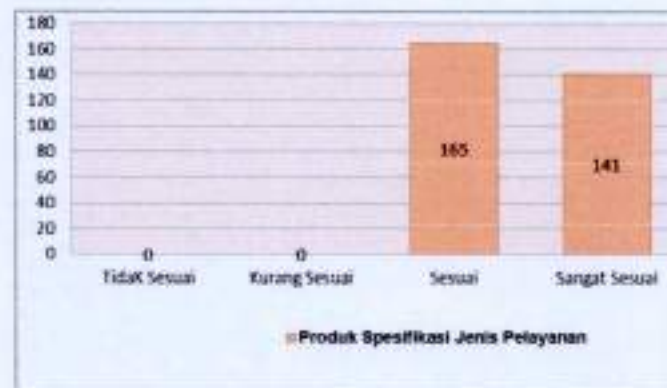
**GRAFIK 5**



Pembiayaan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode tahun 2020 sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk indikator pembiayaan pelayanan sebesar 3.99. Pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur tidak di pungut biaya (gratis)

#### 5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

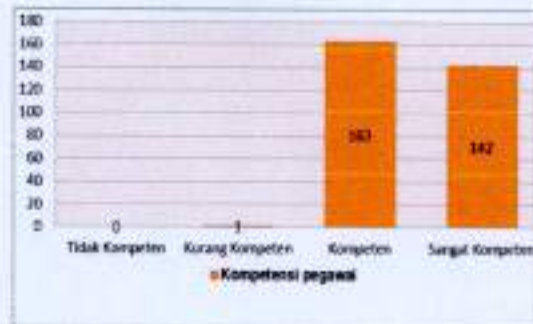
**GRAFIK 6**



Produk Spesifikasi jenis pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode tahun 2019 sudah sesuai, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk indikator Produk Spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.46.

6. Kompetensi petugas pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

GRAFIK 7



Kemampuan petugas pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup berkompeten. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat periode tahun 2020 kompetensi petugas pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur **baik**, hal ini di lihat dari hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kompetensi pegawai sebesar 3,46. mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 3,30, Akan tetapi masih ada beberapa masyarakat yang menganggap kompetensi pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dengan mengikutsertakan petugas/pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dalam Diklat maupun pelatihan-pelatihan sesuai dengan tupoksi.

7. Prilaku dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur

GRAFIK 8



Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur yaitu pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari survei kepuasan masyarakat periode tahun 2020 menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur **sopan dan ramah**. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil Survei Kepuasan masyarakat (SKM) indikator perilaku petugas Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur sebesar 3,45. Akan tetapi masih perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan mengikutsertakan diklat pelayanan prima untuk petugas.

#### 8. Sarana dan Prasarana Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur

**GRAFIK 9**



Sarana dan Prasarana Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur yaitu pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat periode tahun 2020 menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur **baik**, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sarana dan prasarana sebesar 3,44. Akan tetapi untuk sarana dan prasarana harus tetap di tingkatkan melalui penataan, kerapian lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur yang selalu di jaga supaya mendukung proses pelayanan.



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur

GRAFIK 10



Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode tahun 2020 sudah **baik**, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk indikator penanganan, pengaduan, saran dan Masukan sebesar 3,56. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan bisa dilakukan melalui live chat berupa whatsapp dan kotak saran.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Periode Tahun 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Permenpan No. 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 86.71 yang berada pada interval 76.61 - 88.30, sehingga kualitas pelayanan publik pada periode tahun 2020 pada kategori B (**BAIK**), dan mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 84.25.
2. Indeks per unsur pelayanan kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 4.47 3.37 telah mengalami peningkatan dibandingkan di tahun 2019 yang sebesar 3.37 dan Thun 2018 sebesar 3.21, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur sudah baik.
3. Indeks per unsur pelayanan kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur dengan nilai rata-rata tertinggi dengan nilai IKM sebesar 3.99 yaitu pada unsur pembiayaan dan terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3.35.
4. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator waktu penyelesaian pelayanan.
5. Prioritas pembinaan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan rata-rata per unsur pelayanan adalah :
  - a. Kecepatan Pelayanan dengan nilai : 3.35;
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan dengan nilai : 3.38
  - c. Persyaratan Pelayanan dengan nilai : 3.43;

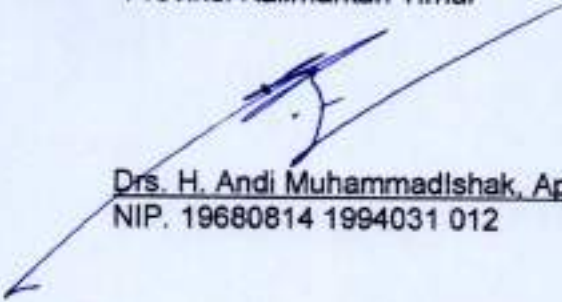
#### 4.2. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten .

2. Diperlukan upaya peningkatan di kecepatan pelayanan dan kemudahan dalam sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi sebagai motivasi.

Ditetapkan : Samarinda  
Pada Tanggal : 30 Juni 2020

Pit. Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Kalimantan Timur



Drs. H. Andi Muhammadshak, Apt., M.Si  
NIP. 19680814 1994031 012

**KUISIONER IKM**

**DATA PENGAGAS**

Nama  
NIP

**DATA UNIT PELAYANAN**

Unit Pelayanan  
Jenis Pelayanan

**DATA MASYARAKAT**

Jenis Kelamin

Umur

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Di an Xsodalan Poo hoo Kull' arifan Trtur  
: Pe asran Foda Bida g Seowand, Yafes, PZFL, Keemas, SDK.

Get	Jumlah	Persen
1. 081.000	114	37,25%
2. 1000000	182	62,75%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>100,00%</b>

Get	Jumlah	Persen
1. 1-20 th	3	0,98%
2. 20-29 th	213	69,61%
3. 30-39 th	81	26,47%
4. 40-49 th	10	3,32%
5. 50 th	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>100,00%</b>

Get	Jumlah	Persen
1. 3,7A5E SERAJA	16	5,23%
2. 3020	10	3,27%
3. 3100V	174	56,86%
4. 31	82	26,80%
5. 32	11	3,59%
6. 32 kagisa	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>100,00%</b>

Get	Jumlah	Persen
1. 7K5	83	27,12%
2. 8P00001	40	13,07%
3. 80000	80	26,18%
4. 80000 k edis	92	30,07%
5. 80000	6	1,96%
6. 80000	25	8,17%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>100,00%</b>

DATA KIM

NOOR KUBSIKHEP	No. Livet	Umur	Komponen Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U6	U7	U8	U9
1	001	23	2	2	3	0	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	002	26	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	003	29	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	004	28	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	005	24	2	2	4	0	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
6	006	25	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	007	27	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	008	22	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	009	22	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	010	28	3	1	2	0	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	011	21	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	012	23	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
13	013	22	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
14	014	22	2	2	3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	015	25	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	016	25	2	2	3	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	017	22	3	2	1	0	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
18	018	25	2	2	2	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	019	24	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	020	22	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	021	24	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	022	28	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	023	24	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	024	25	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	025	24	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	026	45	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	027	37	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	028	24	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
29	029	26	2	1	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	030	25	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	031	24	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	032	25	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	033	25	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	034	23	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	035	27	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	036	32	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	037	43	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	038	25	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	039	48	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	040	24	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	041	23	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
42	042	25	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
43	043	32	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	044	22	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	045	31	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3





142	142	22	2	1	0	1	1	1	1	1
143	143	23	2	1	1	1	1	1	1	1
144	144	24	3	1	1	1	1	1	1	1
145	145	25	3	1	1	1	1	1	1	1
146	146	26	3	1	1	1	1	1	1	1
147	147	27	4	1	1	1	1	1	1	1
148	148	28	4	1	1	1	1	1	1	1
149	149	29	3	1	1	1	1	1	1	1
150	150	30	2	1	1	1	1	1	1	1
151	151	31	2	1	1	1	1	1	1	1
152	152	32	3	1	1	1	1	1	1	1
153	153	33	3	1	1	1	1	1	1	1
154	154	34	2	1	1	1	1	1	1	1
155	155	35	3	1	1	1	1	1	1	1
156	156	36	3	1	1	1	1	1	1	1
157	157	37	3	1	1	1	1	1	1	1
158	158	38	2	1	1	1	1	1	1	1
159	159	39	3	1	1	1	1	1	1	1
160	160	40	3	1	1	1	1	1	1	1
161	161	41	2	1	1	1	1	1	1	1
162	162	42	3	1	1	1	1	1	1	1
163	163	43	4	1	1	1	1	1	1	1
164	164	44	3	1	1	1	1	1	1	1
165	165	45	2	1	1	1	1	1	1	1
166	166	46	2	1	1	1	1	1	1	1
167	167	47	3	1	1	1	1	1	1	1
168	168	48	2	1	1	1	1	1	1	1
169	169	49	3	1	1	1	1	1	1	1
170	170	50	3	1	1	1	1	1	1	1
171	171	51	2	1	1	1	1	1	1	1
172	172	52	2	1	1	1	1	1	1	1
173	173	53	3	1	1	1	1	1	1	1
174	174	54	3	1	1	1	1	1	1	1
175	175	55	3	1	1	1	1	1	1	1
176	176	56	2	1	1	1	1	1	1	1
177	177	57	2	1	1	1	1	1	1	1
178	178	58	2	1	1	1	1	1	1	1
179	179	59	2	1	1	1	1	1	1	1
180	180	60	3	1	1	1	1	1	1	1
181	181	61	2	1	1	1	1	1	1	1
182	182	62	2	1	1	1	1	1	1	1
183	183	63	2	1	1	1	1	1	1	1
184	184	64	2	1	1	1	1	1	1	1
185	185	65	2	1	1	1	1	1	1	1
186	186	66	3	1	1	1	1	1	1	1
187	187	67	3	1	1	1	1	1	1	1
188	188	68	2	1	1	1	1	1	1	1
189	189	69	2	1	1	1	1	1	1	1









## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NO. RESPONDEN   
 Tanggal Survei  Jam Survei  08.00 - 12.00  
 Umur   13.00 - 19.00  
 Jenis Kelamin  1 Pria  2 Wanita  
 Pendidikan  
 1 SLTA/Sederajat  3 DIII/IV  5 S2  
 2 CV/On  4 ST  6 D3  
 PEKERJAAN  
 1 PNS  3 Swasta  5 Pelajar  
 2 Mahasiswa  4 Tenaga Medis  6 Lainnya (sebutkan... ..)

Jenis bayaran yang dibayar :

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Daftar (\*) sesuai jawaban capres/ab/respodent)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur  
 1 Tidak sesuai  2 Kurang sesuai  3 Sesuai  4 Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan  
 1 Tidak mudah  2 Kurang mudah  3 Mudah  4 Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam menubuhkan pelayanan  
 1 Tidak cepet  2 Kurang cepet  3 Cepet  4 Sangat cepet
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan  
 1 Sangat mahal  2 Cukup mahal  3 Mahal  4 Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang diharapkan/ditem- standar pelayanan dengan hasil yang diberikan  
 1 Tidak sesuai  2 Kurang sesuai  3 Sesuai  4 Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan  
 1 Tidak kompeten  2 Kurang kompeten  3 Kompeten  4 Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan  
 1 Tidak sopan dan ramah  2 Kurang sopan dan ramah  3 Sopan dan ramah  4 Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana  
 1 Buruk  2 Cukup  3 Baik  4 Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan/pengaduan/pengguna layanan  
 1 Tidak ada  2 Ada tapi tidak berfungsi  3 Berfungsi kurang maksimal  4 Dikelola dengan baik

Peran dan Samping