



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2021

BERANI UNTUK KALIMANTAN TIMUR BERDAULAT



DINAS KESEHATAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

DINAS KESEHATAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



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 2021.

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 : 13 Desember 2021

Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi Kalimantan Timur



Masitah, SKM, MQIH
Pembina Tk.I
NIP. 19690129 199302 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II MEKANISME PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
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
BAB III HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1 Karakteristik Responden	12
3.2 Evaluasi Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat	16
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Rekomendasi	25
LAMPIRAN	

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 pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan 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 kuesioner adalah 203 lembar yang menginput melalui google form.

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

λ^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 = 6000 maka ditentukan jumlah Sampel sebesar 203
N= 6000, n = 203

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 25 s/d 40 orang, sehingga populasi pengunjung rata-rata setiap bulannya adalah sebanyak 500 orang. Data dikumpulkan dengan cara mengisi kuesioner melalui google form di computer yang telah disiapkan di front office yang berhasil dikumpulkan sebanyak 203 (Dua Ratus Tiga) kuesioner.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di dalam Front Office 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

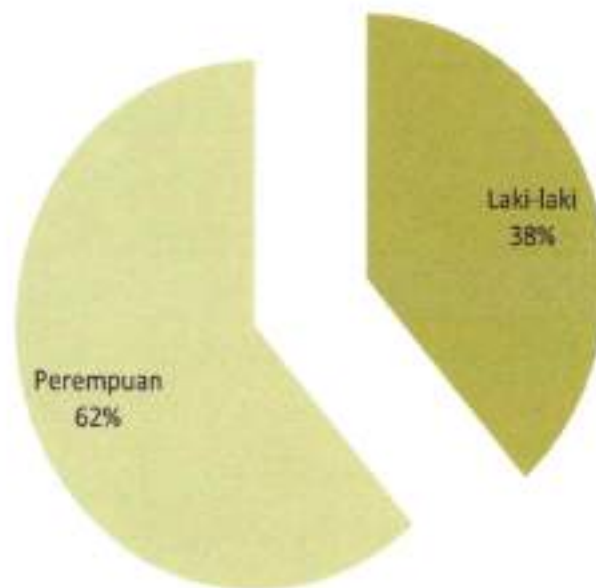
3.1. Karakteristik Responden

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jalan A.W. Syahrani Nomor 16 Samarinda pada tahun 2021 dengan rincian sebagai berikut:

1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

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

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin



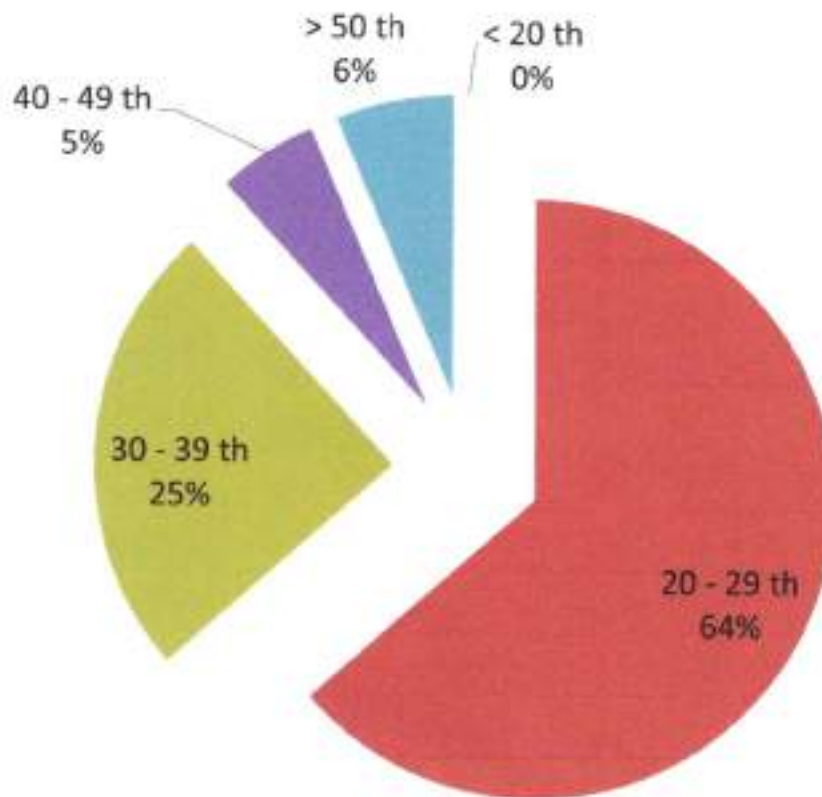
Gambar 1

Responden pada survei ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur sebanyak 203 orang yang terdiri dari 127 (62.56%) orang perempuan dan 76 (37.44%) orang laki-laki.

2) Karakteristik responden berdasarkan umur

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

Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur



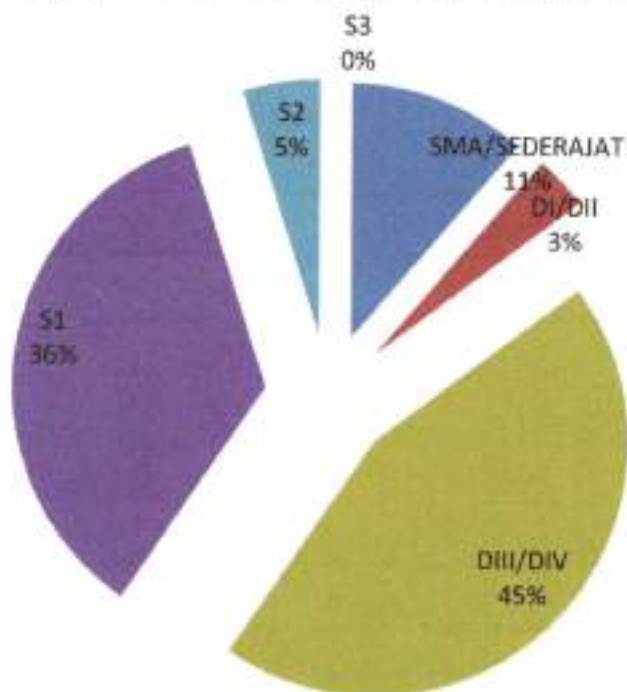
Gambar 2

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur tertinggi terdapat pada interval umur 20 sampai dengan 29 tahun sebanyak 129 orang (64%), interval umur 30 sampai dengan 39 sebanyak 50 orang (25%), sedangkan pada umur >50 tahun sebanyak 13 orang (6.40%) serta umur 40 tahun sampai dengan 49 tahun sebanyak 11 orang (5.42%) dan umur < 20 tahun sebanyak 0 orang (0%) merupakan frekuensi terendah.

3) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

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

Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

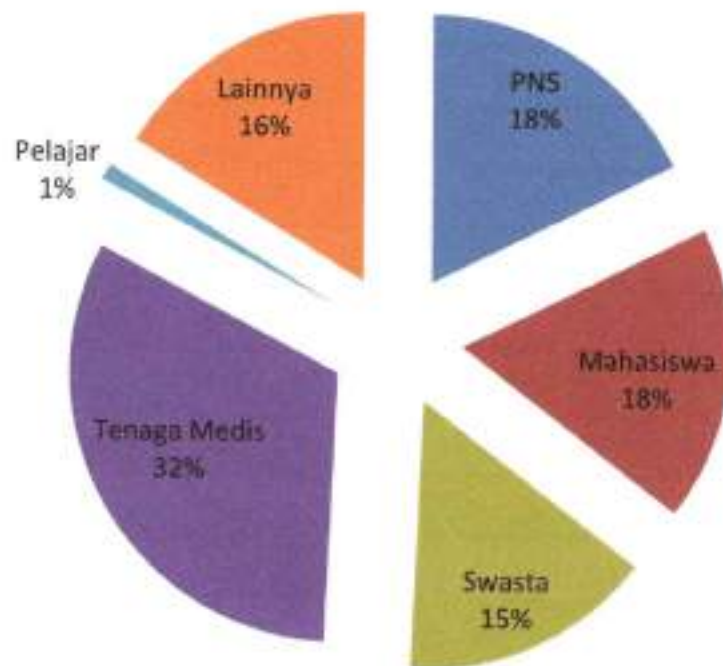


Gambar 3

Berdasarkan gambar 3 di atas dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebanyak 203 orang, frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan tertinggi terdapat pada jenis pendidikan DIII sebanyak 91 orang (45%), 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:

Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan



Gambar 4

Berdasarkan gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan tenaga medis sebanyak 65 orang (32%) dan frekuensi terendah terdapat pada Pelajar sebanyak 2 orang (1%).

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 2021, indeks per unsur pelayanan meliputi :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT MASING-MASING INDIKATOR PELAYANAN KESEHATAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,35	84
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	82
3	Waktu Penyelesaian	3,16	79
4	Biaya/Tarif	4,00	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	83
6	Kompetensi pegawai	3,30	82
7	Prilaku	3,39	85
8	Sarana dan Prasarana	3,30	82
9	Pengangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	92
	Rata-rata Tertimbang	3,39	

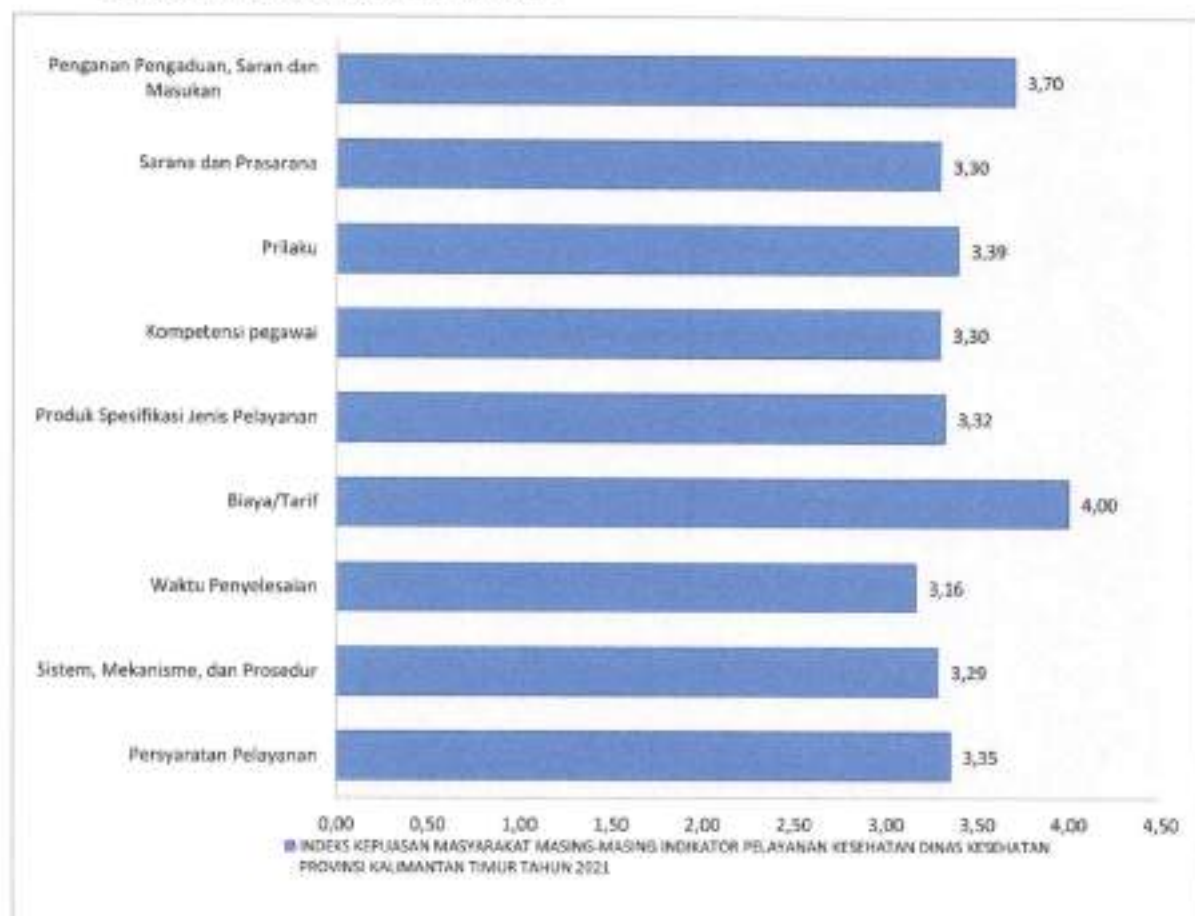
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) = $3,39 \times 25 = 84,71$

Rincian Perhitungan IKM Terlampir

Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan oleh 203 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 (sembilan) unsur yang menjadi objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021, 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 84.71. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita

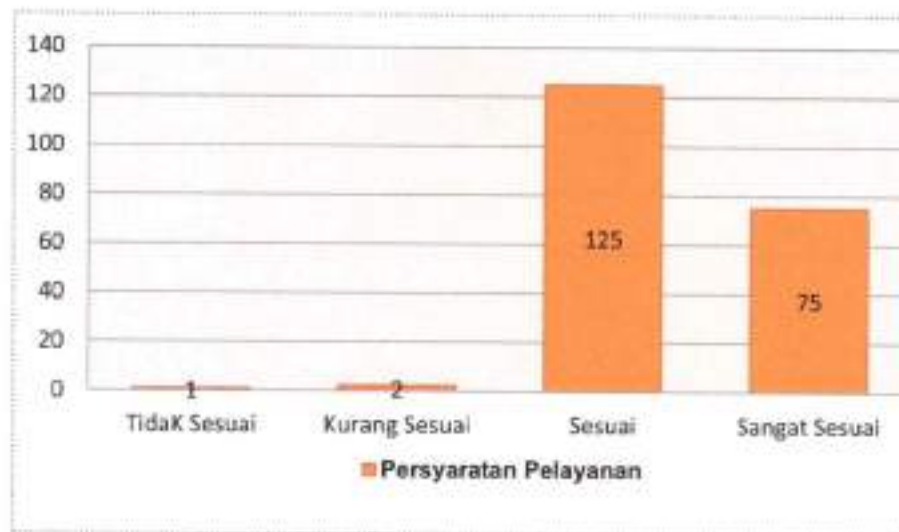
dapat berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan nilai IKM unit pelayanan (Nilai Interval Konversi SKM) 84.71 maka dapat dikatakan bahwa kinerja Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur adalah **"BAIK"**. 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 5 responden dan waktu penyelesaian pelayanan 13 responden

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



Grafik 1 Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Diolah, 2021

1. Persyaratan Pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur



GRAFIK 2

Persyaratan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur menurut survei kepuasan masyarakat periode tahun 2021 cukup mudah dan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 3,35. menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur sudah sesuai.

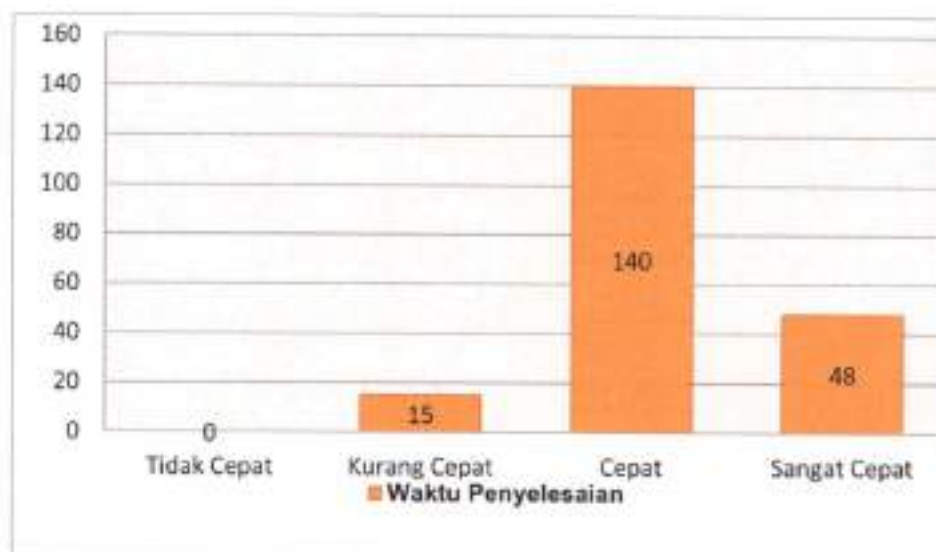
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur



GRAFIK 3

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan provinsi Kalimantan Timur periode tahun 2021 cukup mudah untuk didapatkan, hal ini dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sebesar (3,29). Dari nilai tersebut menunjukkan unsur pelayanan pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan berada pada tingkat baik, meskipun nilai indeks unsur pelayanan prosedur mendapatkan nilai terendah dari 9 unsur lainnya. 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

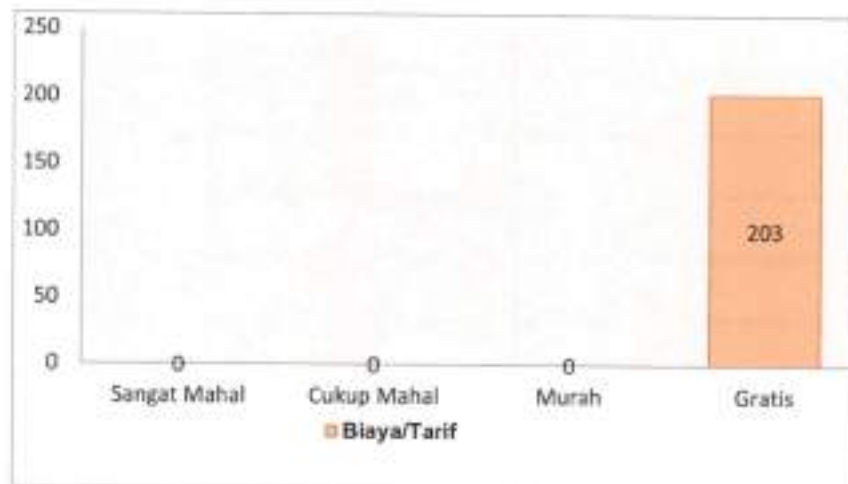


GRAFIK 4

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 3.16, dan di tahun 2021 telah mengalami penurunan dari 3.35 di tahun 2020, maka dari itu perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kecepatan dalam pelayanan.

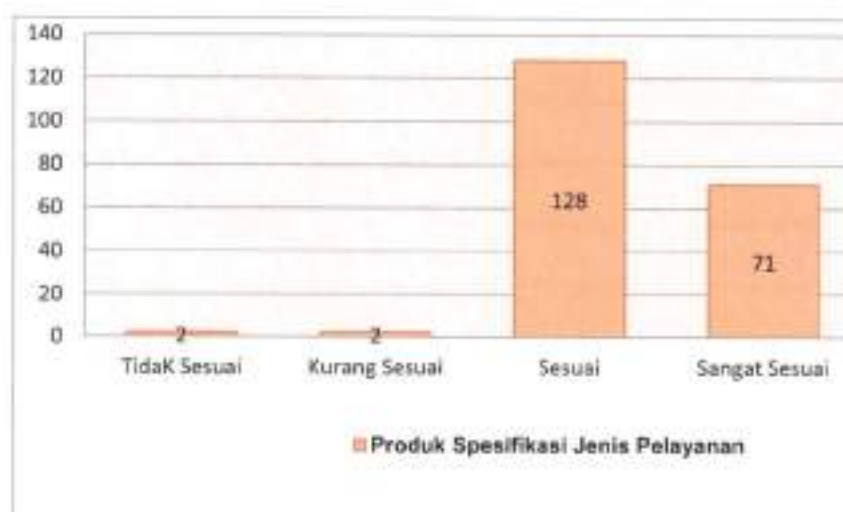
4. Biaya/Tarif pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur



GRAFIK 5

Pembiayaan pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode tahun 2021 sudah **baik**, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk indikator pembiayaan pelayanan sebesar 4.00. Pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur tidak di pungut biaya (gratis)

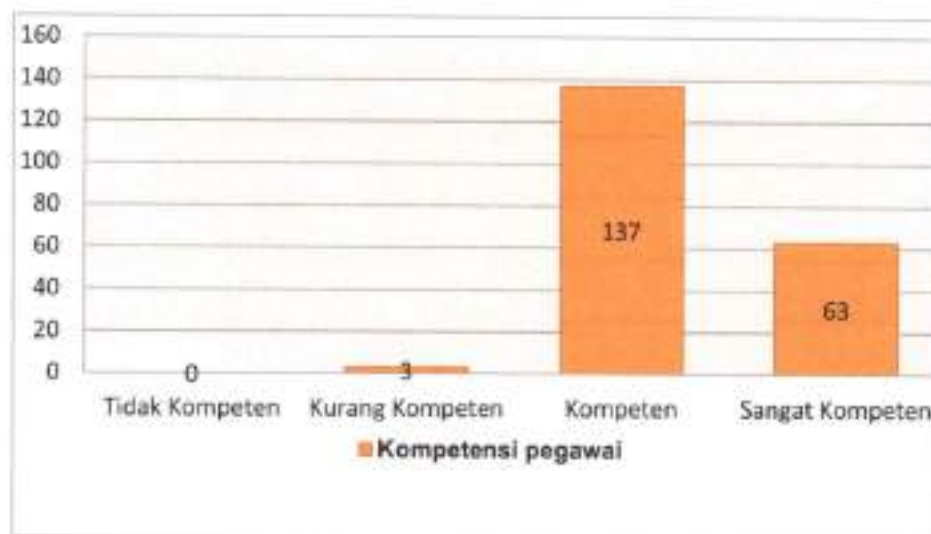
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.



GRAFIK 6

Produk Spesifikasi jenis pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat periode tahun 2021 sudah sesuai, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk indikator Produk Spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3,32.

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 berkompeter. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat periode tahun 2021 kompetensi petugas pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur **Baik**, hal ini di lihat dari hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada kompetensi pegawai sebesar 3,30, 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 .

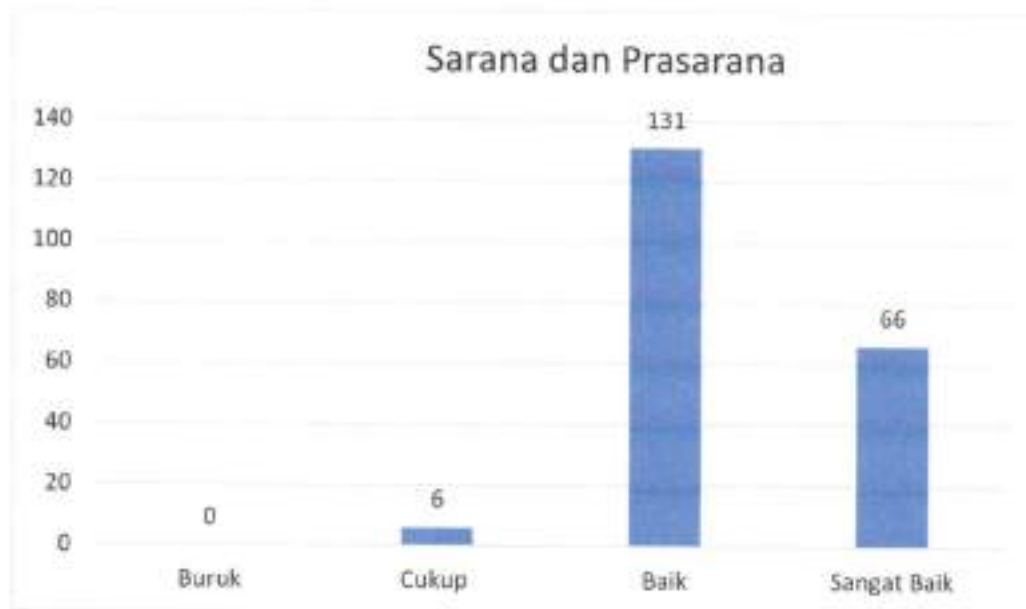
7. Prilaku dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur



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 2021 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 3,39. 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 2021 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 3,30. 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 2021 sudah **Baik**, hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk indikator penanganan, pengaduan, saran dan Masukan sebesar 3,70. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan bisa dilakukan melalui whatsapp, Email dan kotak saran.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Periode Tahun 2021 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 84.71 yang berada pada interval 76.61-88.30, sehingga kualitas pelayanan publik pada kategori B (**BAIK**).
2. Indeks per unsur pelayanan kesehatan di Lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3.39 telah mengalami peningkatan dibandingkan di tahun 2019 yang sebesar 3.37, 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 4.00 yaitu pada unsur pembiayaan dan terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai 3.16.
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. Sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan dengan nilai : 3.29
 - b. Kecepatan Pelayanan dengan nilai : 3.16;
 - c. Persyaratan Pelayanan dengan nilai : 3.35;

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 sikap petugas dalam memberikan pelayanan .

3. Diperlukan upaya peningkatan di kecepatan pelayanan dan kemudahan dalam system, mekanisme dan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur.

Ditetapkan : Samarinda
Pada Tanggal : 13 Desember 2021

Pt. Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi Kalimantan Timur



Masitah, SKM, MQUIH
Pembina Tk. I
NIP. 19690129 199302 2 002

KUISIONER IKM**DATA PENCACAH**Nama
NIP**DATA UNIT PELAYANAN**Unit Pelayanan : Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur
Jenis Pelayanan : Pelayanan Pada Bidang Sekretariat, Yankes, P2P, Kesmas, SDK**DATA MASYARAKAT**

Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	75	37,44%
2. Perempuan	127	62,56%
TOTAL	203	100,00%

Umur

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	0	0,00%
2. 20 - 29 thn	129	63,55%
3. 30 - 39 thn	50	24,63%
4. 40 - 49 thn	11	5,42%
5. > 50 thn	13	6,40%
TOTAL	203	100,00%

Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persen
1. SLTA/SEDERAJAT	23	11,33%
2. Di/DII	7	3,45%
3. DI/IDI/IV	91	44,83%
4. S1	72	35,47%
5. S2	10	4,93%
6. S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	203	100,00%

Pekerjaan Utama

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS	36	17,73%
2. Mahasiswa	36	17,73%
3. Swasta	31	15,27%
4. Tenaga Medis	65	32,02%
5. Pelajar	2	0,99%
6. Lainnya	33	16,26%
TOTAL	203	100,00%

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	No. Urut	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	001	51	5	1	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
2	002	28	2	2	1	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4
3	003	58	5	1	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	3
4	004	50	5	1	4	1	3	3	3	4	3	2	3	2	2
5	005	58	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	006	31	3	1	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	007	27	2	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	008	58	5	2	5	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2
9	009	28	2	2	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3
10	010	22	2	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3
11	011	39	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	012	27	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	013	45	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	014	40	4	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	015	42	4	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	016	37	3	1	4	1	3	2	2	4	3	2	2	3	3
17	017	52	5	1	4	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3
18	018	51	5	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	019	50	5	2	1	5	1	2	2	4	1	2	2	2	2
20	020	54	5	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
21	021	32	3	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	022	55	5	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	023	52	5	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	024	40	4	1	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
25	025	35	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	026	25	2	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
27	027	45	4	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	028	33	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	029	25	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
30	030	25	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	031	21	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	032	21	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	033	20	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	034	21	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	035	21	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	036	28	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
37	037	24	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
38	038	23	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	039	28	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	040	30	3	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
41	041	28	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1
42	042	35	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
43	043	21	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	044	25	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	045	25	2	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4

94	094	28	2	2	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	095	32	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	096	27	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
97	097	24	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	098	25	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
99	099	25	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4
100	100	24	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	101	34	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	102	24	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
103	103	22	2	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
104	104	40	4	1	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
105	105	36	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	106	26	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	107	21	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	108	21	2	2	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3
109	109	21	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
110	110	29	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
111	111	21	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	112	22	2	1	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3
113	113	30	3	2	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
114	114	27	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
115	115	25	2	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
116	116	32	3	2	1	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
117	117	28	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	118	21	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
119	119	35	3	2	4	6	4	3	4	4	4	4	3	4	4
120	120	24	2	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
121	121	23	2	1	2	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4
122	122	23	2	1	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
123	123	21	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3
124	124	40	4	1	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3
125	125	61	6	2	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3
126	126	22	2	2	4	6	3	1	3	4	3	3	4	3	3
127	127	25	2	1	3	6	4	3	4	4	4	4	3	4	4
128	128	30	3	2	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3
129	129	30	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
130	130	22	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
131	131	26	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
132	132	27	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	133	25	2	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
134	134	23	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
135	135	24	2	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
136	136	26	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
137	137	24	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
138	138	23	2	2	3	6	4	4	3	4	3	3	3	4	3
139	139	28	2	2	4	6	3	3	3	4	3	3	4	3	3
140	140	35	3	2	4	6	3	3	4	4	4	3	3	4	3
141	141	24	2	1	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4

142	142	27	2	1	1	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
143	143	37	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
144	144	31	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
145	145	38	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
146	146	40	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
147	147	26	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
148	148	22	2	2	4	6	3	3	3	4	4	3	4	4	4
149	149	30	3	2	2	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
150	150	37	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
151	151	30	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4
152	152	21	2	2	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3
153	153	30	3	1	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3
154	154	22	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
155	155	26	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
156	156	27	2	1	4	6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
157	157	28	2	2	4	6	3	3	4	4	4	4	3	3	4
158	158	27	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	159	31	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
160	160	22	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
161	161	25	2	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
162	162	26	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
163	163	21	2	2	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3
164	164	23	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
165	165	33	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4
166	166	31	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
167	167	23	2	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
168	168	35	3	2	3	6	4	3	3	4	2	3	3	4	4
169	169	23	2	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	170	24	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
171	171	22	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
172	172	21	2	2	4	6	3	2	3	4	3	3	4	3	4
173	173	27	2	2	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4
174	174	26	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4
175	175	27	2	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
176	176	28	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
177	177	27	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
178	178	31	3	2	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
179	179	22	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4
180	180	25	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	181	26	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
182	182	21	2	2	3	6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
183	183	23	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
184	184	33	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
185	185	31	3	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
186	186	23	2	2	4	6	3	4	3	4	3	3	3	3	3
187	187	35	3	2	3	6	4	4	3	4	3	3	3	3	3
188	188	23	2	2	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
189	189	24	2	1	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3

190	190	22	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
191	191	21	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
192	192	27	2	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	
193	193	23	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
194	194	26	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
195	195	24	2	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
196	196	30	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
197	197	23	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
198	198	24	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
199	199	34	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
200	200	23	2	1	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	
201	201	31	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
202	202	33	3	2	3	6	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
203	203	25	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
TOTAL							680	667	642	812	674	669	669	669	751	
Jumlah Kulsioner							203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
Rata-rata							3,35	3,29	3,16	4,00	3,32	3,30	3,39	3,30	3,70	
Rata-rata x bobot							0,37	0,36	0,35	0,44	0,37	0,38	0,37	0,36	0,41	
Nilai rata2 tertimbang							3,39									
IKM							84,71									

Kesimpulan :
 Nilai SKM setelah dikonversi = **84,71**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**
 Nilai Rata-Rata Terendah = 3,16 (Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan)



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TAHUN 2021

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KESEHATAN PROVINSI KALTIM

 humasdinkes@gmail.com (not shared) [Switch account](#)



* Required

Umur *

Angka

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan *

- SLTA/SEDERAJAT
- DI / DII
- DIII / DIV
- S1
- S2



S2 ke atas

Pekerjaan *

- PNS
- Mahasiswa
- Swasta
- Tenaga Medis
- Pelajar
- Other:

Jenis Pelayanan *

- Bidang Sekretariat
- Bidang Pelayanan Kesehatan (YANKES)
- Bidang Kesehatan Masyarakat (KESMAS)
- Bidang Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit (P2P)
- Bidang Sumber Daya Kesehatan (SDK)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

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

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis



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

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak Sopan & Ramah
- Kurang Sopan & Ramah
- Sopan & Ramah
- Sangat Sopan & Ramah



8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak Ada
- Ada tapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Saran dan Masukan :

Your answer

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

