

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BIDANG

PENJAMIN MUTU KESEHATAN DAN PERIZINAN

**TRIWULAN I
2025**

**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN REJANG LEBONG**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Rejang Lebong, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong.

Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari unsur internal dalam Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong yang dibentuk oleh Kepala Dinas dengan anggota ASN Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif.

a. Persiapan

Tahapan persiapan adalah tahapan awal sebagai penentu kegiatan selanjutnya. Tahapan persiapan tersebut meliputi persiapan bahan, yaitu :

1. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong yaitu :

- 1) **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, yaitu persyaratan teknis.
- 2) **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- 3) **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, Jika ada sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 5) **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7) **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses usaha pelayanan publik. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Bentuk kuesioner terlampir

2. **Bagian- bagian kuesioner.**

Terdiri dari tiga bagian, yaitu :

- Bagian I : Data masyarakat / Identitas Responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II : Identitas pengumpul data yang berisi data pencatat.
- Bagian III : Pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian IV : Berisi saran perbaikan, masukan dan harapan masyarakat/responden

3. **Bagian jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak sesuai
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai

- Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai

b. Pengumpulan Data Survey

Pengumpulan Data Survey yang dilakukan pada masyarakat yang dikunjungi oleh tim Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong dengan cara menyebarkan kuesioner. Duntuk mempermudah petugas dalam melakukan penilaian maka setiap soal yang disebarkan merupakan pilihan ganda jawaban yang terdiri dari huruf a, b, c dan d serta untuk menentukan penilaian setiap soal diberi angka 1, 2, 3 dan 4.

c. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat SKM nya. Nilai SKM / IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang = $\text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1/9 = 0,111$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,011) dengan rumus sebagai berikut :

$\text{IKM} = \text{Total dari nilai persepsi per unsur} / \text{Total unsur yang terisi} \times \text{NRR Tertimbang}$

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

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

2. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data SKM bisa dilakukan dengan cara :

- Secara manual
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel

5. TIM SKM Bagian Umum dan Kepegawaian Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di seluruh lokasi unit pelayanan berlangsungnya pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh

responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) 4 Triwulan atau 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada triwulan I tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 2 Januari 2025 sampai dengan 31 Maret 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, tidak diberikan patokan tetapi berdasarkan responden yang menerima seluruh jenis pelayanan pada Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan I tahun 2025, maka jumlah penerima layanan pada Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak kurang lebih 4 orang.



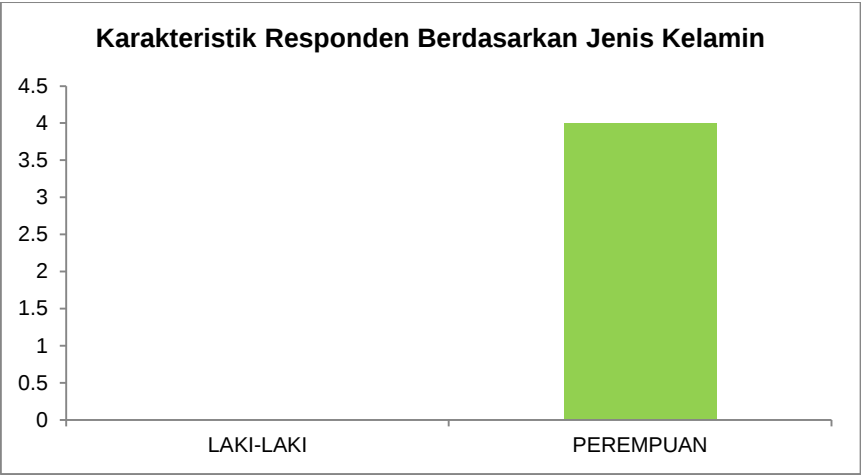
BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Responden SKM

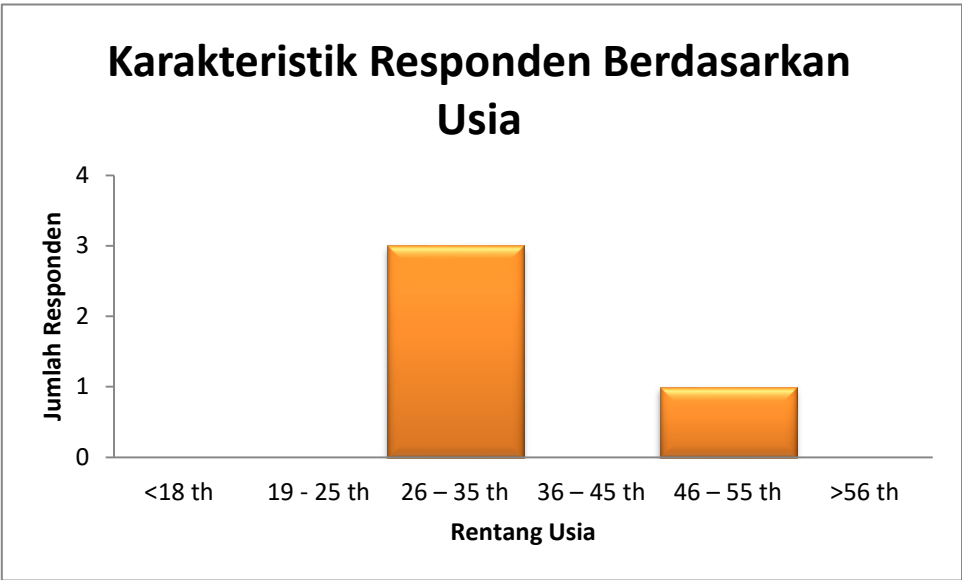
Berdasarkan hasil pengumpulan data pada TW I tahun 2025, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4 orang responden. Adapun yang menjadi responden adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan yang terbagi kedalam karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	0	0 %
		PEREMPUAN	4	100 %
	USIA	< 18 tahun	0	0 %
		19 – 25 tahun	0	0 %
		26 – 35 tahun	3	75 %
		36 – 45 tahun	1	25 %
		46 – 55 tahun	0	0 %
		> 56 tahun	0	0 %
	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	0	0 %
		DIII	0	0 %
		SI	0	0 %
		Profesi	4	100 %
	PEKERJAAN	PNS	3	30 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	7	70 %
		WIRUSAHA	0	0 %
		LAINNYA	0	0 %

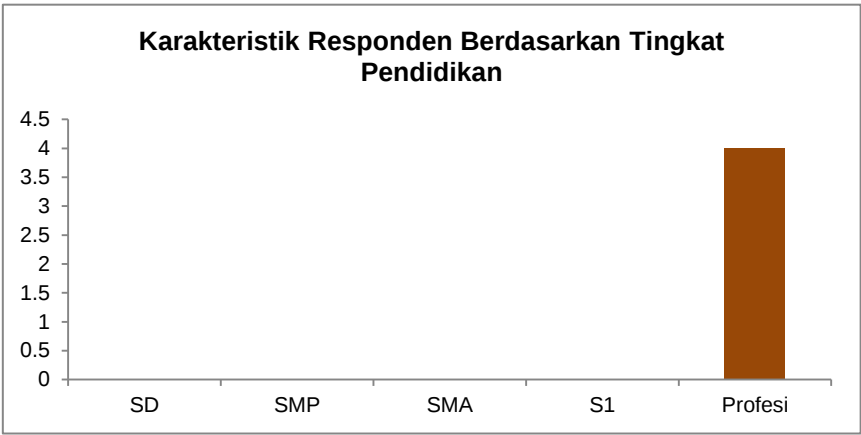
- a. Berdasarkan diagram jenis kelamin dari responden yang berjumlah 4 orang menunjukan responden dominan yaitu 100 % responden.



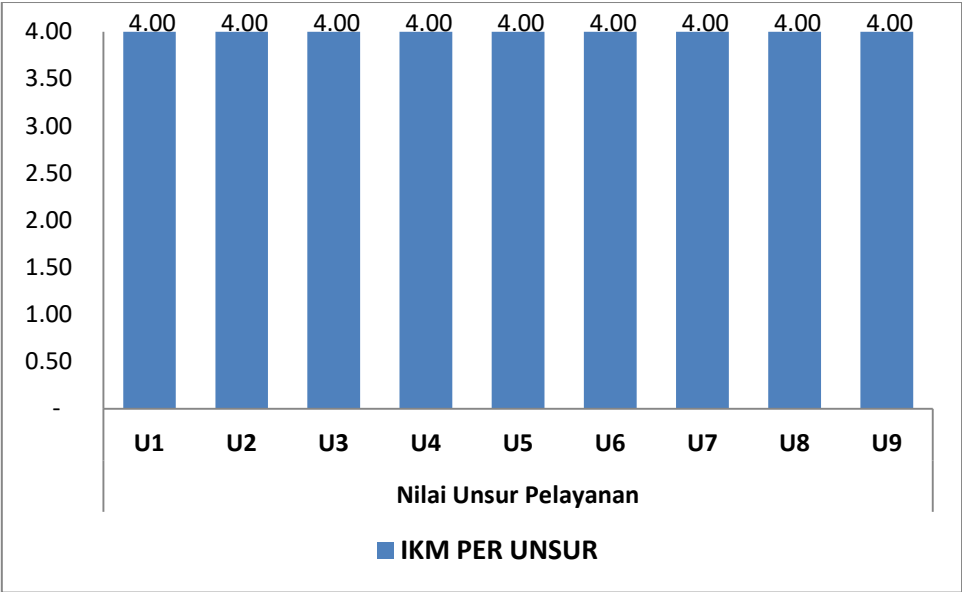
- b. Profil responden berdasarkan usia masyarakat pengguna layanan/responden pada Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong yang berjumlah 4 orang, menunjukkan rentang usia 26 – 35 tahun cukup dominan yaitu 75%, dan rentang usia 46 – 55 tahun sebanyak 25%.



- c. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan masyarakat / pengguna layanan di Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong menunjukan responden dengan pendidikan profesi sebanyak 100%.



- d. Profil responden berdasarkan tingkat pekerjaan masyarakat / pengguna layanan di Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong



Hasil Rekapitulasi Perhitungan Nilai SKM Per Responden Per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	NRR/ Unsur
U1	Persyaratan	4.00
U2	Prosedur	4.00
U3	Waktu Pelayanan	4.00
U4	Biaya / Tarif	4.00
U5	Produk Layanan	4.00
U6	Kompetensi Pelaksana	4.00
U7	Perilaku Pelaksana	4.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00
U9	Sarana dan Prasarana	4.00

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

Nilai Indeks = (4,00 x 0,111) + (4,00 x 0,111) + (4,00 x 0,111) + (4,00 x 0,111) + (4,00 x 0,111) + (4,00 x 0,111) + (4,00 x 0,111) + (4,00 x 0,111) = 4,00

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan didapat sebagai berikut :

Nilai IKM setelah dikonfersi **4,00 x 25 = 100**

b. Mutu Pelayanan **A**

c. Kinerja Unit Pelayanan **Sangat Baik**

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa semua unsur pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,00 serta hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak adanya pengaduan pada triwulan I tahun 2025

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan dari Triwulan IV tahun 2024 hingga triwulan I tahun 2025 pada Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan Dinas Kesehatan Kabupaten Rejang Lebong secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK, Dengan keseluruhan nilai kepuasan masyarakat adalah 100,00..
- Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa semua unsur pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,00 serta hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak adanya pengaduan pada triwulan I tahun 2025.

Curup, 30 September 2025
Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Rejang Lebong

drg. ASEP SETIA BUDIMAN
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.197001052000031002

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN KABUPATEN REJANG LEBONG

Jenis Layanan yang diterima (Ruang) : Seksi Penjamin Mutu Kesehatan dan Perizinan

Tanggal Survei :
Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 17.00 WIB
WIB

Nomor
Responden

PROFIL

Usia : Tahun
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ Profesi
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode Huruf sesuai jawaban responden)

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PENJAMIN MUTU KESEHATAN DAN PERIZINAN DINAS KESEHATAN
KABUPATEN REJANG LEBONG
TRIWULAN III TAHUN 2025**

Periode survei 02 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025

HASIL SKM / NILAI IKM

100,00

MUTU PELAYANAN: A

KINERJA UNIT PELAYANAN

SANGAT BAIK

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
UNTUK MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

