



**DINKES**  
KABUPATEN CIANJUR



**GERMAS**

Gerakan Masyarakat  
Hidup Sehat

JUNI 2023

# LAPORAN



## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas karunia dan limpahan barokah-Nya sehingga kami Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Tahun 2023 ini. Kegiatan ini diselenggarakan oleh Penanganan Pengaduan Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah turut serta berperan aktif dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dengan antusias memberikan informasi dan pelayanan bagi pelanggan dalam memberikan penilaian yang objektif.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan sehingga kami sangat berharap saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil survei ini menjadi pedoman dalam peningkatan kinerja pelayanan terhadap pelanggan.

Cianjur, Juni 2023  
Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur



dr. H. Irvan Nur Fauzy, M.Kes  
NIP 197901142005011008

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud Dan Tujuan.....	2
C. Sasaran .....	2
D. RUANG LINGKUP.....	2
BAB II LANGKAH-LANGKAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Pelaksana.....	3
B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat .....	4
C. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat .....	5
BAB III PENUTUP	
Penutup.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang , jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk itu, Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur pada tahun 2023 melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat menjadikan tolok ukur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur dan juga untuk peningkatan pelayanan di waktu yang akan datang.

## **B. Maksud Dan Tujuan**

### 1. Maksud

Maksud pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur

### 2. Tujuan

- a. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.

## **C. Sasaran**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur kepada pelanggannya yang terdiri dari seluruh penerima layanan (pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur.

## **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur adalah kinerja unit pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya / Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

## **BAB II**

### **LANGKAH LANGKAH SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Pelaksanaan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dilaksanakan di bulan Juni Tahun 2023, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Persiapan

Pusat Penjaminan Mutu bekerja sama dengan unit lain di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur membentuk Tim dan menetapkan strategi pengumpulan data.

2. Penyiapan Bahan

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, kuesioner dikembangkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

4. Jumlah responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM sebanyak 178 responden. Responden yang dipilih adalah pengunjung Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur yang sudah selesai menerima pelayanan. Besaran Sampel survey di tentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat e 5% (0.05) :  $N \pm (Nxe^2)$  sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 178 orang.

5. Lokasi dan Waktu Pengumpulan data

Lokasi Pengumpulan data ditetapkan pada unit pelayanan terpadu satu pintu Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur. Waktu Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Juni & Oktober Tahun 2023.

## B. Teknik Survey Kepuasan Masyarakat

### 1. Metode Pengolahan Data

Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi dan hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9=0,111$ .

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai rata – rata tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} \times \text{Nilai Dasar (25)}$$

Selanjutnya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam bentuk Nilai IKM disajikan dalam bentuk Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan kategori sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

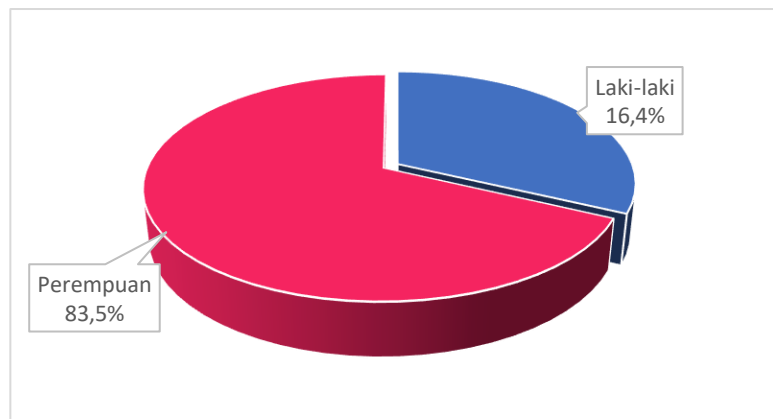
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dibuat laporan dalam bentuk buku dan di publikasikan kepada masyarakat.

### C. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

#### 1. Gambaran Umum Responden

Grafik 1

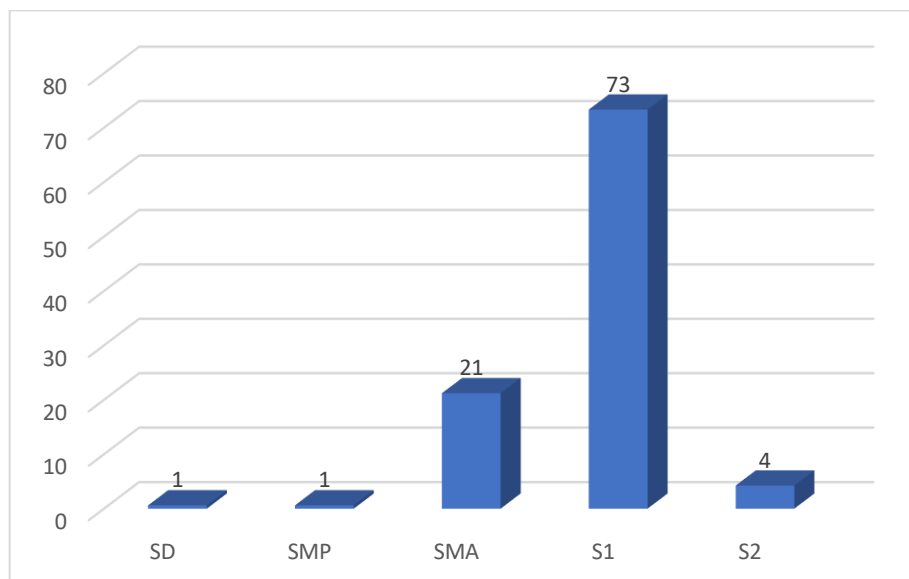
Porsentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur Tahun 2023



Dari grafik diatas terlihat bahwa sebagian besar pengunjung yang menjadi responden adalah perempuan yaitu sebesar 83,5%.

Grafik 2

Porsentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan  
Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur Tahun 2023



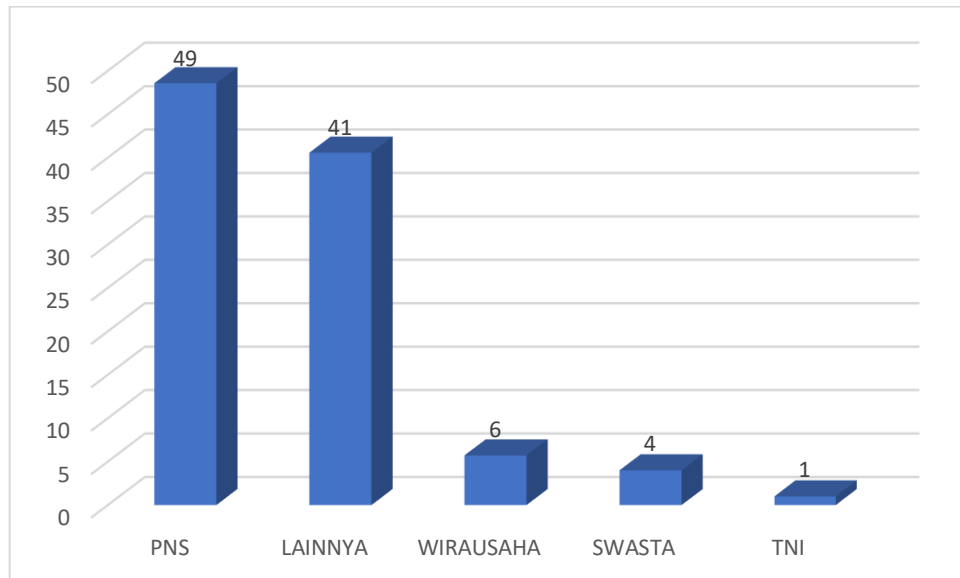


Dari grafik diatas terlihat bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah S1 sebesar 73% dan tingkat pendidikan responden yang paling sedikit adalah SD dan SMP sebesar 1%.

Grafik 3

Porsentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur Tahun 2023

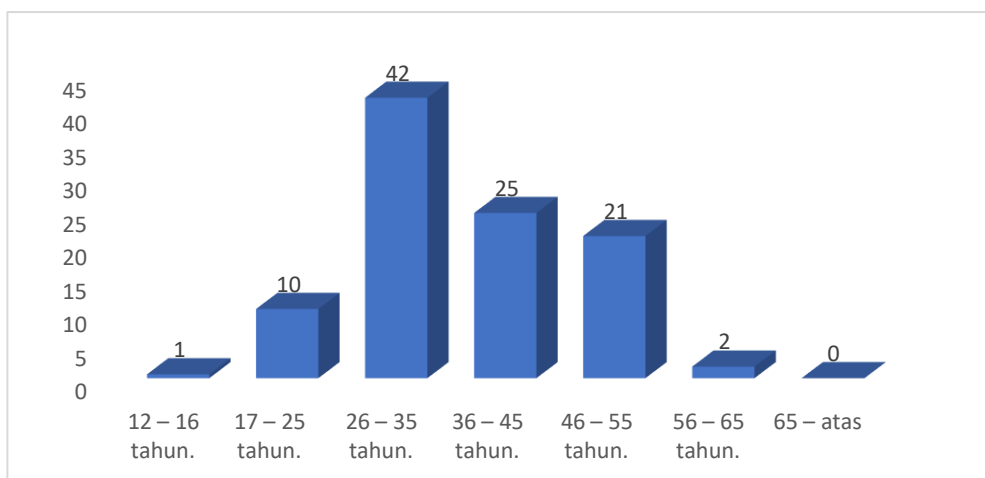


Dari grafik diatas terlihat bahwa pekerjaan responden terbanyak adalah PNS sebesar 49% dan pekerjaan responden yang paling sedikit adalah TNI-POLRI sebesar 1%.

Grafik 4

Porsentase Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur Tahun 2023



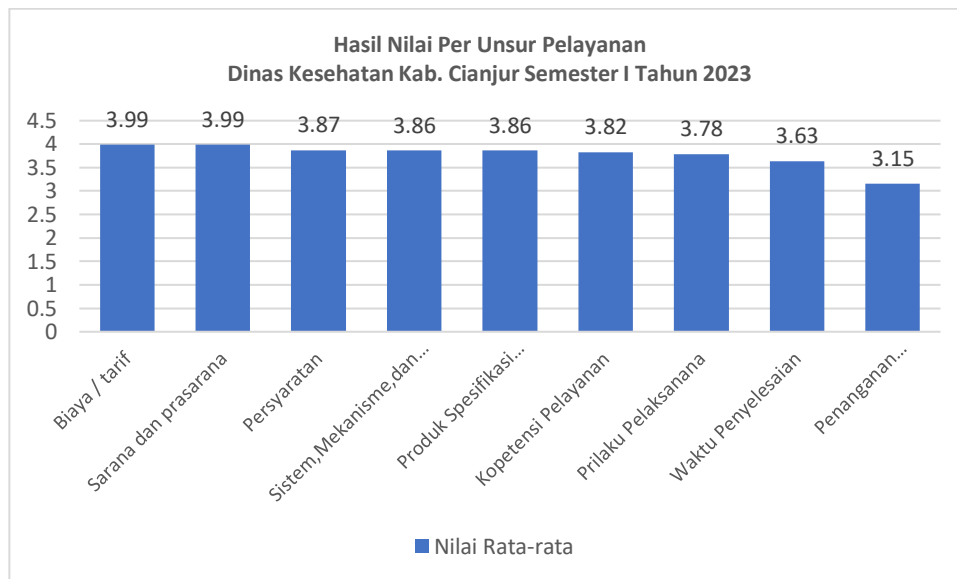
Dari grafik diatas terlihat bahwa kelompok umur responden terbanyak adalah 26-35 tahun sebesar 42% dan kelompok umur responden yang paling sedikit adalah 12-16 tahun sebesar 1%.

## 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Ms.Excel template olah data dan diperoleh data sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KATEGORI
U1	Persyaratan	3,87	Sangat Baik
U2	Sistem,Mekanisme,dan Prosedur	3,86	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,63	Sangat Baik
U4	Biaya / tarif	3,99	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,86	Sangat Baik
U6	Kopetensi Pelayanan	3,82	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3,78	Sangat Baik
U8	Sarana dan prasarana	3,99	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	3,15	Baik
<b>Nilai Rata-rata per Unsur Palayanan</b>		3,77	Sangat Baik
<b>Nilai Survei Kepuasan Masyarakat</b>		93,35	Sangat Baik

**Grafik 5**  
**Hasil Nilai per Unsur Pelayanan**  
**Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur Tahun 2023**



Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,15. Selanjutnya Waktu Penyelesaian, mendapatkan nilai terendah kedua yakni 3,63 nilai tersebut dikategorikan pelayanan baik dan sangat baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan tarif, Sarana dan Prasarana, serta Pesyaratan mendapat nilai berturut 3,99, 3,99, dan 3,87 dengan kategori Sangat Baik.

Adapun nilai **IKM Unit Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur** diperoleh angka **93,35** maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur adalah **“SANGAT BAIK”**.

### 3. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi rencana tindak lanjut hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu
1	Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"><li>• Berkoordinasi dengan vendor aplikasi pelayanan agar pelayanan tidak terhambat</li><li>• Petugas diharapkan bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan</li><li>• Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada</li></ul>	SDK  SDK  SDK	Akhir Tahun

## **BAB III**

### **PENUTUP**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode di Bulan Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Cianjur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Sangat Baik” dengan nilai SKM 93,35.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan tarif, Sarana dan Prasarana, serta Pesaratan.

Cianjur,            Juni 2023  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Cianjur



dr. H. Irvan Nur Fauzy, M.Kes  
Pembina Tk.I / IV.b  
NIP 197901142005011008