



# **DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH**

## **LAPORAN SKM 2022**

**TRIWULAN II  
APRIL-JUNI**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Maksud dan Tujuan</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
<b>2.1 Pelaksana SKM</b> .....	<b>3</b>
<b>2.2 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>3</b>
<b>2.3 Lokasi Pengumpulan Data</b> .....	<b>4</b>
<b>2.5 Penentuan Jumlah Responden</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>5</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 Jumlah Responden SKM</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2 Rencana Tindak Lanjut</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>10</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
- <b>Kuesioner</b> .....	<b>11</b>

# **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 mengamanatkan 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 Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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**

Maksud 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.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Setda Provinsi Jawa Tengah. 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat 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 (SKM) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Triwulan I periode April s.d. Juni Tahun 2022 dilakukan secara mandiri, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat lewat google form dan dapat dilihat di link <https://bit.ly/DinkesSKM2022> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi hasil SKM di tiap pertanyaan, kemudian dilakukan secara mandiri rekapitulasi nilai hasil SKM dan dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
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. **Pungutan Liar** : Pungutan liar adalah pengenaan biaya yang tidak seharusnya dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
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, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah

Waktu Pelaksanaan sesuai jam kerja pada pukul 07.00 – 15.30.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 1 April s.d. 27 Juni 2022;
- b. Pengolahan kuesioner : tanggal 28 dan 29 Maret 2022;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 30 Juni 2022.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 700 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 254 orang.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 287 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

##### 3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SMA	20	6,97
2	Diploma (D-1, D-2, D-3)	56	19,51
3	Profesi	17	5,92
4	Sarjana (S-1)	107	37,28
5	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	13	4,53
6	Blank	74	25,78
<b>TOTAL</b>		<b>287</b>	<b>100.00</b>

##### 3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	105	36,59
2	Pegawai Swasta	54	18,82
3	Wirausaha/Wirausaha	15	5,23
3	Lainya	19	6,62
4	Mahasiswa (S1/S2)	20	6,97
5	Blank	74	25,78
<b>TOTAL</b>		<b>287</b>	<b>100.00</b>

##### 3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	29	10,10
2	Perempuan	91	31,71
3	Blank	167	58,19
<b>TOTAL</b>		<b>287</b>	<b>100.00</b>

### 3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	19 Tahun	1	47.04
2	20 Tahun	8	0.35
3	21 Tahun	9	2.79
4	22 Tahun	12	3.14
5	23 Tahun	5	4.18
6	24 Tahun	6	1.74
7	25 Tahun	6	2.09
8	26 Tahun	6	2.09
9	27 Tahun	5	2.09
10	28 Tahun	11	1.74
11	29 Tahun	2	3.83
12	30 Tahun	7	0.70
13	31 Tahun	5	2.44
14	32 Tahun	7	1.74
15	33 Tahun	4	2.44
16	34 Tahun	6	1.39
17	35 Tahun	4	2.09
18	36 Tahun	2	1.39
19	37 Tahun	2	0.70
20	38 Tahun	2	0.70
21	39 Tahun	3	0.70
22	40 Tahun	3	1.05
23	41 Tahun	3	1.05
24	42 Tahun	7	1.05
25	43 Tahun	2	2.44
26	44 Tahun	1	0.70
27	45 Tahun	3	0.35
28	46 Tahun	3	1.05
29	47 Tahun	3	1.05
30	48 Tahun	4	1.05
31	49 Tahun	2	1.39
32	Blank	135	0.70
<b>TOTAL</b>		<b>287</b>	<b>100.00</b>

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari google Form dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Pemenuhan Persyaratan	3,345	83,62	B	Baik
2	Kemudahan prosedur Pelayanan	3,355	83,89	B	Baik
3	Kesesuaian Waktu Pelayanan	3,247	81,18	B	Baik
4	Pungutan Liar	4,00	100	A	Sangat Baik
5	Kualitas Produk Layanan	3,167	79,18	B	Baik
6	Keterampilan Petugas	3,355	83,89	B	Baik
7	Kedisiplinan petugas	3,254	81,36	B	Baik
8	Kenyamanan dan Kebersihan	4,00	100	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana/media Pengaduan Layanan	3,275	81,88	B	Baik
<b>JUMLAH</b>		31	775		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,44</b>	<b>86,03</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 287</b>					

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 79,18 Selanjutnya unsur Kedisiplinan Petugas dengan nilai 81,36 adalah nilai terendah kedua dan unsur Kesesuaian Waktu Pelayanan dengan nilai 81,88 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Biaya bahwa di Dinas kesehatan Provinsi Jawa Tengah tidak ada pungli dengan nilai 100. kedua adalah dari unsur Kenyamanan dan Kebersihan dengan nilai 100 dan yang ketiga adalah unsur Pemenuhan Persyaratan dengan nilai 83,89, unsur keterampilan Petugas dengan nilai 83,89

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur Kualitas Produk layanan, unsur kedisiplinan petugas, dan unsur kesesuaian waktu pelayanan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2022 diselenggarakan pertriwulan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2022)	Penanggung Jawab
			Triwulan II	
1	Kualitas Produk Layanan	Memberikan Pemahaman pengunjung tentang produk Layanan di Dinkes Prov Jateng	√	Sekretaris Dinas
2	Kedisiplinan Petugas	Monitoring dan Evaluasi kepada Petugas Pelayanan	√	Sekretaris Dinas
3	Kesesuaian Waktu Pelayanan	Sosialisasi Pemahaman tentang Standar Pelayanan	√	Sekretaris Dinas

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan II periode April - Juni tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **86,03**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian Waktu Pelayanan, unsur Kualitas Produk Layanan dan unsur Kedisiplinan Petugas.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya, unsur Kenyamanan dan Kebersihan, dan unsur Ketrampilan Petugas.

Semarang, Juni 2022

Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Jawa Tengah



Yunita Dyah Suminar, SKM, M.Sc, M.Si  
Pembina Tk. I

NIP. 19700531 199311 2 001

## LAMPIRAN

### - Kuesioner

---

#### Survey Kepuasan Masyarakat 2022

DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TENGAH

 dinkesjatengprov@gmail.com (not shared) Switch account



Your answer

USIA

Your answer

Opsi 1

JENIS KELAMIN

Laki-laki

Perempuan

PENDIDIKAN TERAKHIR

SMA

Diploma (D-1, D-2, D-3)

Sarjana (S1)

Pasca Sarjana (S2, S3)

- Sarjana (S1)
- Pasca Sarjana (S2, S3)
- Profesi
- lainnya

**PEKERJAAN**

- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/ASN
- Lainnya

**KEPERLUAN**

Your answer

**NO. TELEPON**

Your answer

Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kesulitan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh layanan kami

- Sangat Sulit
- Sulit
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur atau tata cara permohonan pelayanan kami

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan yang kami tetapkan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

**Bagaimana pendapat Saudara tentang Pungutan liar (Pungli) pada pelayanan kami ?**

- Sangat Banyak Pungli
- Banyak Pungli
- Sedikit Pungli
- Tidak Ada Pungli

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/hasil layanan kami ?**

- Tidak Berkualitas
- Kurang Berkualitas
- Berkualitas
- Sangat Berkualitas

**Bagaimana Pendapat Saudara tentang tingkat keterampilan petugas kami dalam memberikan layanan ?**

- Tidak Terampil
- Kurang Terampil
- Terampil
- Sangat Terampil

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas layanan kami?

- Tidak Disiplin
- Kurang Disiplin
- Disiplin
- Sangat Disiplin

Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan dan ruang tunggu layanan kami?

- Tidak Nyaman dan Tidak Bersih
- Kurang Nyaman dan Kurang Bersih
- Nyaman namun kurang Bersih
- Nyaman dan Bersih

Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana/media pengaduan layanan kami

- Tidak ada Media Pengaduan
- Kurang Lengkap
- Lengkap
- Sangat Lengkap

Saran

Your answer

Submit

Clear form