



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**JULI - SEPTEMBER**  
**2022**

---



# **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 mengamankan 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) Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2021 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ESKM JATENG dengan alamat URL [www.eskm.jatengprov.go.id](http://www.eskm.jatengprov.go.id) kemudian dihasilkan link kuesioner <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1095> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, 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** : Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Pungutan Liar** : Pengenaan biaya yang tidak seharusnya dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : 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** : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : 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:

Hari senin pada pukul 07.00 – 15.30.

Hari Jumat pada pukul 07.00 – 14.00

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

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

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 1 Juli s.d. 28 September 2022;
- b. Pengolahan kuesioner : tanggal 29 dan 30 September 2022;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 1 Oktober 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 150 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 112 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	SD/Sederajat	0	0,00
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	5	4,46
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	51	45,54
5	Sarjana (S-1)	55	49,11
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	1	0,89
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100,00</b>

**3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan**

**REKAP BERDASARKAN PEKERJAAN**

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	27	24,11
2	Pensiunan	0	0,00
3	Pegawai Swasta	65	58,04
4	Wiraswasta	4	3,57
5	Buruh (Tani/Bangunan)	0	0,00
6	Pelajar/Mahasiswa	8	7,14
7	Tidak Bekerja	1	0,89
8	Lainya	7	6,25
9	Petani	0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100,00</b>

### 3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	33	29,46
2	Perempuan	79	70,54
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100,00</b>

### 3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	20 Tahun	1	0,89
2	21 Tahun	3	2,68
3	22 Tahun	6	5,36
4	23 Tahun	2	1,79
5	24 Tahun	3	2,68
6	25 Tahun	5	4,46
7	26 Tahun	3	2,68
8	27 Tahun	5	4,46
9	28 Tahun	2	1,79
10	29 Tahun	5	4,46
11	30 Tahun	7	6,25
12	31 Tahun	1	0,89
13	32 Tahun	7	6,25
14	33 Tahun	2	1,79
15	34 Tahun	11	9,82
16	35 Tahun	7	6,25
17	36 Tahun	6	5,36
18	37 Tahun	5	4,46
19	38 Tahun	3	2,68
20	39 Tahun	7	6,25
21	40 Tahun	3	2,68
22	41 Tahun	3	2,68
23	42 Tahun	4	3,57
24	43 Tahun	1	0,89
25	45 Tahun	2	1,79
26	47 Tahun	2	1,79
27	48 Tahun	2	1,79
28	49 Tahun	2	1,79
29	52 Tahun	1	0,89
30	56 Tahun	1	0,89
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>100,00</b>

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

Nilai IKM diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,42	85,5	B	Baik
2	Prosedur	3,48	87	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,62	90,5	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,91	97,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,79	94,75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	93,5	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,83	95,75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,75	93,75	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,76	94	A	Sangat Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>33,3</b>	<b>832,5</b>		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,7</b>	<b>92,5</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 112</b>					

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 85,5 Selanjutnya unsur Prosedur dengan nilai 87 adalah nilai terendah kedua dan unsur Kesesuaian Waktu Pelayanan dengan nilai 90,5 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 97,75, kedua adalah dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 95,75 dan yang ketiga adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai 94,75.

Berdasarkan kuesioner SKM didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan sudah bagus & lebih ditingkatkan lagi;
2. Untuk saran tingkatkan lagi pelayanan dan sarana prasarana di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;
3. Kemudahan untuk bertemu dengan PIC;
4. Jumlah berkas yang bisa dilegalisir mungkin bisa mendapat keringanan untuk ditambah lagi bagi klien luar daerah;

##### **2.1. 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 III	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinasi kepada pengampu dari masing - masing bidang terkait persyaratan</li> <li>- Memberikan edukasi melalui sosmed Dinas Kesehatan Prov. Jateng</li> </ul>	√	Sekretaris Dinas
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinasi kepada pengampu dari masing - masing bidang terkait persyaratan</li> <li>- Memberikan Edukasi Memberikan edukasi melalui sosmed Dinas Kesehatan Prov. Jateng</li> </ul>	√	Sekretaris Dinas
3	Kesesuaian Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinasi kepada pengampu dari masing - masing bidang terkait SOP yang ditetapkan</li> <li>- Memberikan edukasi melalui sosmed Dinas Kesehatan Prov. Jateng</li> </ul>	√	Sekretaris Dinas

## KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan III periode Juli - September tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM **92,5**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Prosedur dan Kesesuaian Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Biaya, unsur Perilaku Pelaksana, dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan.

Semarang, Oktober 2022

Kepala Dinas Kesehatan  
Provinsi Jawa Tengah

  
Yunita Dyah Suminar, SKM, M.Sc, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19700531 199311 2 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan meliputi:

#### KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DINAS KESEHATAN, DINAS KESEHATAN TAHUN 2022

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi. **) Ceran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang	
Nama Kuesioner	Survey Kepuasan Masyarakat MAJALINGA
Periode SKM	Trialan: 01 Th. 2022 (01 Juli 2022 s/d 30 September 2022)
Tanggal	12 Oktober 2022 <span style="float: right;">☰</span>
<b>IDENTITAS RESPONDEN</b>	
1. Nama Responden	
2. Email	
3. No. Telp/HP	
4. Umur *)	Tahun
5. Jenis kelamin *)	Laki-Laki <span style="float: right;">▼</span>
6. Alamat	Jawa Tengah <span style="float: right;">▼</span>
	--Pilih Kab/Kota-- <span style="float: right;">▼</span>
	Alamat Lengkap <span style="float: right;">▼</span>
7. Pendidikan Terakhir *)	SD/Sederajat <span style="float: right;">▼</span>
8. Pekerjaan Utama *)	PNS / TNI / Polri <span style="float: right;">▼</span>

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

No	Pertanyaan	Kinerja/Kualitasnya ?	Tingkat Kepentingan ?
1	Bagaimana pelayanan untuk memperoleh layanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah ?	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
2	Apakah prosedur / alur pelayanan publik di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah mudah dipahami ?	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
3	Bagaimana kesediaan waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan yang kami tetapkan ?	<input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
4	Bagaimana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik memiliki integritas dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya ?	<input type="radio"/> Tidak Berkualitas <input type="radio"/> Kurang Berkualitas <input type="radio"/> Berkualitas <input type="radio"/> Sangat Berkualitas	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
5	Bagaimana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik memiliki integritas dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya ?	<input type="radio"/> Tidak Kompeten <input type="radio"/> Kurang Kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat Kompeten	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
6	Bagaimana sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik ?	<input type="radio"/> Tidak Ramah/Sopan <input type="radio"/> Kurang Ramah/Sopan <input type="radio"/> Ramah/Sopan <input type="radio"/> Sangat Ramah/Sopan	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
7	Apakah sarana dan prasarana yang disediakan sudah lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan ?	<input type="radio"/> Tidak Lengkap <input type="radio"/> Kurang Lengkap <input type="radio"/> Lengkap <input type="radio"/> Sangat Lengkap	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
8	Bagaimana kenyamanan dan ketersediaan ruang pelayanan dan ruang tunggu layanan yang diberikan ?	<input type="radio"/> Tidak Lengkap <input type="radio"/> Kurang Lengkap <input type="radio"/> Lengkap <input type="radio"/> Sangat Lengkap	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
9	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	<input checked="" type="radio"/> Tidak Ada <input type="radio"/> Ada	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting
10	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	<input type="radio"/> Tidak Lengkap <input type="radio"/> Kurang Lengkap <input type="radio"/> Lengkap <input type="radio"/> Sangat Lengkap	<input type="radio"/> Tidak Penting <input type="radio"/> Kurang Penting <input type="radio"/> Penting <input type="radio"/> Sangat Penting

Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat/jawaban yang kurang, silakan sertakan) \*\*