



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2024

Rekomendasi kegiatan Statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Dharmasraya dengan No. **V-24.1311.001**

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, menggandakan sebagian/seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN DHARMASRAYA**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Dinas Kesehatan sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara pertahun dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan menyusun rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas layanan oleh karena itu Dinas Kesehatan mengadakan survei ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan Negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat periode Tahun 2024 ini dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan di Dinas Kesehatan.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode satu tahun (2024). Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khusus Dinas Kesehatan dan masyarakat/pengunjung pengguna layanan di Dinas Kesehatan.

Pulau Punjung, Desember 2024

Plt. Kepala Dinas Kesehatan,

Hj. Yosta Defina, S.Farm,Apt, M.KM

NIP. 19690810 199102 2 001



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN DI DINAS KESEHATAN
KABUPATEN DAHARMASRAYA

Rancangan penyelenggaraan survei kepuasan pengguna layanan di Dinas Kesehatan direkomendasikan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Dharmasraya Tanggal 27 September 2024 Nomor : v-24.1311.001. Pelaksanaan Survei 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.

|||

Penanggung Jawab
Plt. Kepala Dinas Kesehatan



Hj. Yosta Defina, S.Farm,Apt, M.KM
NIP. 19690810 199102 2 001

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Melalui 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 mangamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan, baik tingkat pusat maupun tingkat daerah, untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan yang disediakan. Salah satu upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh perangkat daerah.

Untuk mewujudkan visi Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Dharmasraya "**Terwujudnya Kabupaten Dharmasraya Maju yang Mandiri dan Berbudaya**" dengan Misi Bupati dan Wakil Bupati No 2 tentang kesehatan yaitu "**Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia**" tingkat keberhasilan Dinas Kesehatan dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi

melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh setiap bagian yang ada di Dinas Kesehatan. serta upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Dinas Kesehatan melakukan survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2024.

Selain itu juga, untuk mengukur kepuasan dan harapan pelanggan eksternal, perlu dilakukan survei secara berkala satu kali setahun dan setiap hasil survei harus ditindaklanjuti dengan perbaikan sehingga terjadi *continuous improvement*.

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Penyelenggaraan Negara;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

1.3.1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah:

Untuk mengetahui dan menilai tingkat kepuasan, harapan dan citra Masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024.

1.3.2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing bidang di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Bagian di Lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya;
- e. Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.
- f. Sebagai tolak ukur membuat perencanaan anggaran untuk perbaikan layanan pada tahun berikutnya.

1.3.3. Sasaran

Sasaran pengukuran IKM ini adalah

1. Tercapainya hasil survey kepuasan masyarakat sebagai bahan acuan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik
2. Tersedianya hasil survey harapan masyarakat akan pelayanan publik di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya
3. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya tahun 2024

1.4. RUANG LINGKUP

Dinas Kesehatan mengajukan surat permohonan izin pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ke Badan Statistik Kabupaten Dharmasraya, Badan Statistik mengeluarkan surat perihal rekomendasi kegiatan statistik izin untuk pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Pelaksanaan survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Langkah pelaksanaan survei,

survei dilaksanakan menggunakan metode kuantitatif, menggunakan instrument berupa kuesioner (angket) menentukan sampel dengan menggunakan tabel morgan dan krejcie.

Untuk Komisi Pemberantasan Korupsi sebagai bagian dari upaya nasional dalam menekan risiko korupsi dan meningkatkan integritas serta kualitas layanan publik, Survei Penilaian Integritas (SPI) adalah alat yang dikembangkan oleh KPK untuk mengukur tingkat integritas dan potensi korupsi di berbagai instansi pemerintah. SPI bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai situasi integritas di lingkungan kerja, serta mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, berdasarkan hal tersebut maka pertanyaan yang ada di kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada 9 unsur pertanyaan di Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 unsur pertanyaan dari upaya pencegahan korupsi KPK. Responden diminta untuk memilih salah satu pilihan yang tersedia pada kuesioner sesuai dengan pertanyaan yang ada pada unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana
10. Bagaimana pendapat Anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan prosedur layanan)
11. Bagaimana pendapat Anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)

Dalam pelaksanaan survei ada beberapa langkah yang perlu dilakukan yaitu membentuk tim survei, menyusun kerangka acuan kegiatan menyusun kuesioner, pelaksanaan survei, pengolahan data, analisis hasil, pelaporan hasil survei, evaluasi, rencana tindak lanjut dan mempublikasikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.5. WAKTU PELAKSANAAN

Survey dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2024 dan angket diberikan kepada petugas ASN UPT Puskesmas yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya.

1.6. OUTPUT

Keluaran (output) kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah dokumen hasil survei kepuasan masyarakat dan adanya keluaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 yang merupakan pengukuran kinerja Dinas Kesehatan Tahun 2024.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

2.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan kriteria responden yaitu kepada petugas UPT Puskesmas yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan, dengan jumlah populasi 750 orang. dengan dasar perhitungan sesuai dengan tabel morgan dan krejcie dimana populasi yang ditetapkan 750 orang sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 254, berdasarkan 254 orang responden dipilih atau dihitung secara acak untuk disebar kuesioner ke petugas UPT di Dinas Kesehatan yang telah mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan. Kuesioner disebar melalui e-Survei waktu pelaksanaan Survei pada bulan September-Oktober 2024.

Kuesioner disusun berdasarkan 9 unsur didalam Keputusan Menpan Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 unsur pertanyaan dari upaya pencegahan korupsi KPK. Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan, yang meliputi:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, yaitu jangka 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 aturan berlaku atau kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam
10. mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses layanan.
11. Transparansi adalah keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah ke masyarakat yaitu keterbukaan dalam memberikan pelayanan mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan prosedur layanan.
12. Integritas petugas pelayanan yaitu konsisten antara ucapan dan tindakan, jujur, bertanggung jawab yang tercermin dalam kehidupan sehari-hari (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb).

Selain pertanyaan-pertanyaan tersebut kuesioner juga berisi pertanyaan tentang identitas responden serta pertanyaan yang bersifat terbuka bagi responden yang mempunyai usul/ saran terhadap perbaikan kualitas pelayanan.

2.2. Pengolahan Data

1) Metode Pengolahan data

Pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternative jawaban (x) sebagai berikut: alternative jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3, ‘d’ diberi nilai 4.
- b. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1 = 0.011$$

- c. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

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

Selanjutnya nilai persepsi, interval IKM konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada table berikut:

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

2) Perangkat Pengolahan

- a. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode komputerisasi menggunakan bantuan program *microsoft excel* dengan prosedur perhitungan sesuai dengan pedoman umum Indeks Kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB).
- b. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 11 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- c. Dalam 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.

BAB III

HASIL SURVEI

3.1. Karakteristik Responden

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk melihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya yang beralamat di Jalan Passengerahan No.17 Sungai Dareh. Survey ini dilaksanakan bulan Oktober-November 2024 dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket melalui e-Survei kepada pegawai di lingkup UPT Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya.

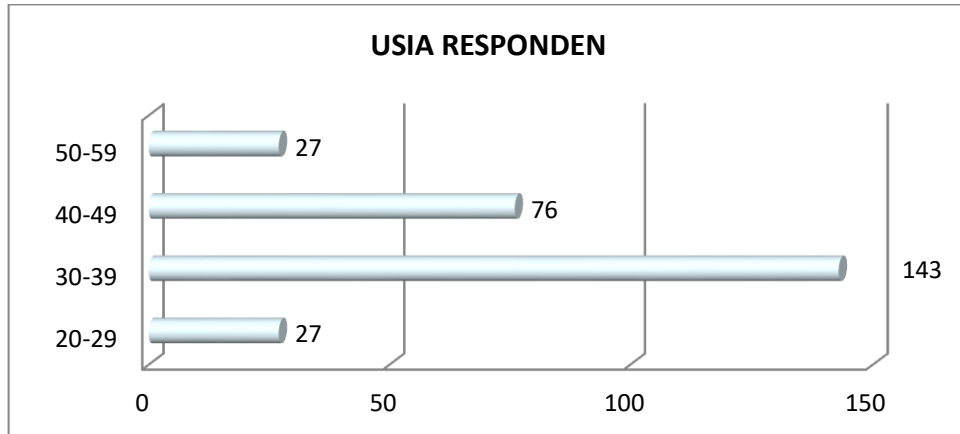
Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan dengan menguji 11 unsur yang terdiri dari 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat. unit penyelenggara pelayanan publik, 9 unsur tersebut antara lain Prosedur pelayanan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, penanganan pengaduan. dan 2 unsur pertanyaan dari upaya pencegahan korupsi KPK terdiri dari Transparansi dan Integritas petugas terhadap layanan.

Dalam pelaksanaan survei ini, Dinas Kesehatan mempunyai sampel 254 orang, dari hasil akhir survei jumlah keseluruhan responden yang mengisi kuesioner ada sebanyak 273 orang melebihi dari sampel yang telah ditetapkan, Secara umum karakteristik responden sebagai berikut:

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Grafik 1 Usia Responden

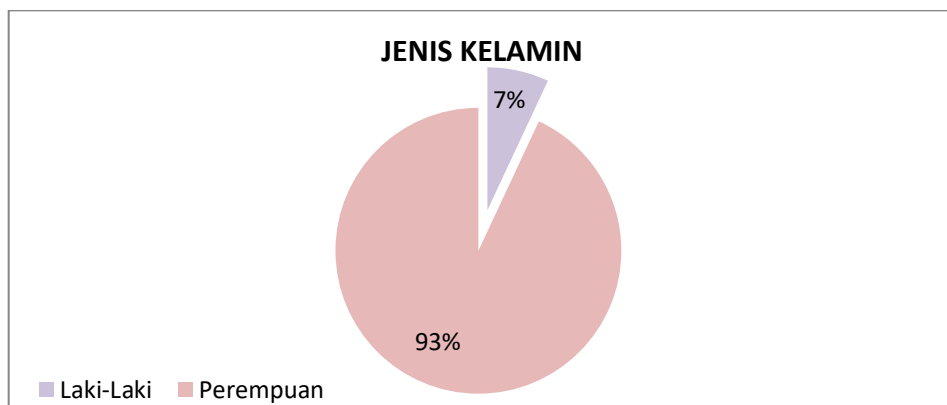


Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa usia responden pada saat dilakukan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan paling banyak pada rentang usia 30-39 tahun yaitu sebesar 143 orang responden atau sebesar 52,4% rentang usia 40-49 tahun 27,8% rentang usia 50-59 tahun dan usia 20-29 tahun masing-masing sebanyak 9,9%.

3.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar I Jenis Kelamin Responden

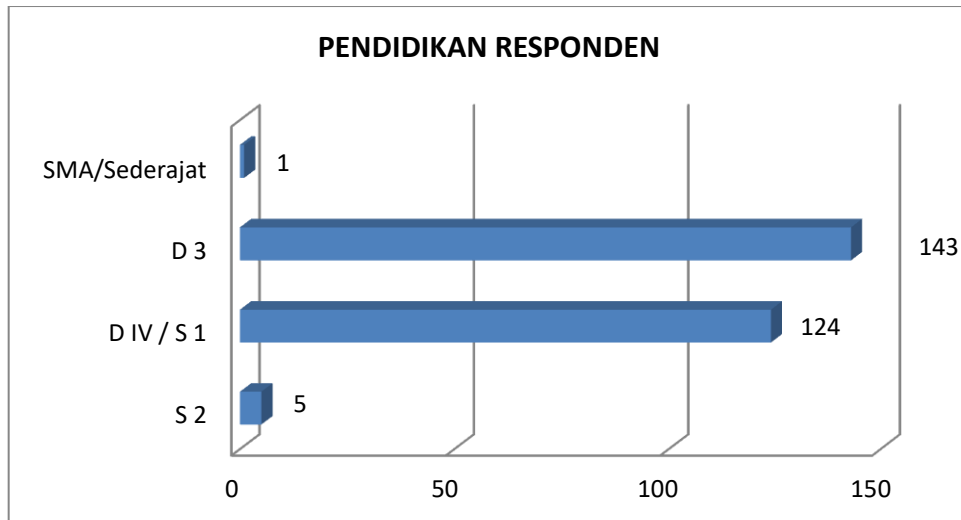


Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa, survei kepuasan masyarakat yang disebarakan didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 254 orang atau 93%, sedangkan untuk responden laki-laki hanya 19 orang atau 7% dari seluruh responden yang ada.

3.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 2 Tingkat Pendidikan Responden

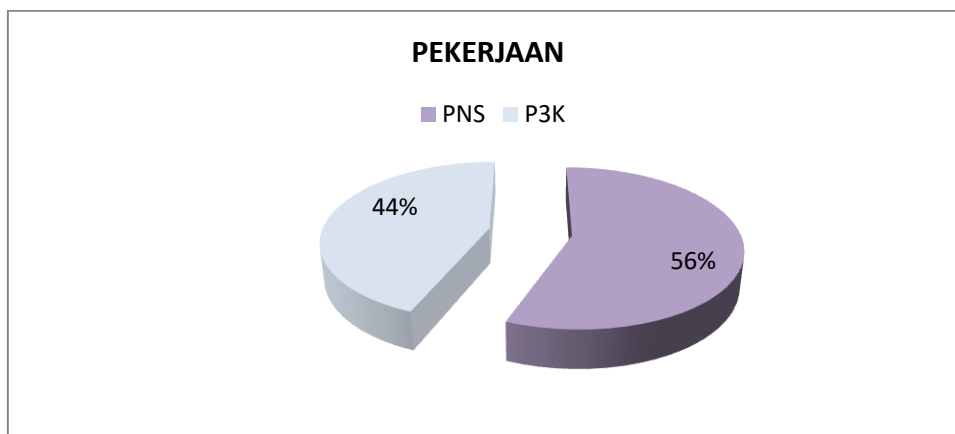


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, tingkat pendidikan responden terbanyak merupakan lulusan akademi atau D3 yaitu sebesar 143 orang atau 52,7% dan yang paling rendah adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat hanya 1 orang responden.

3.1.4 Jenis Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 2 Jenis Pekerjaan

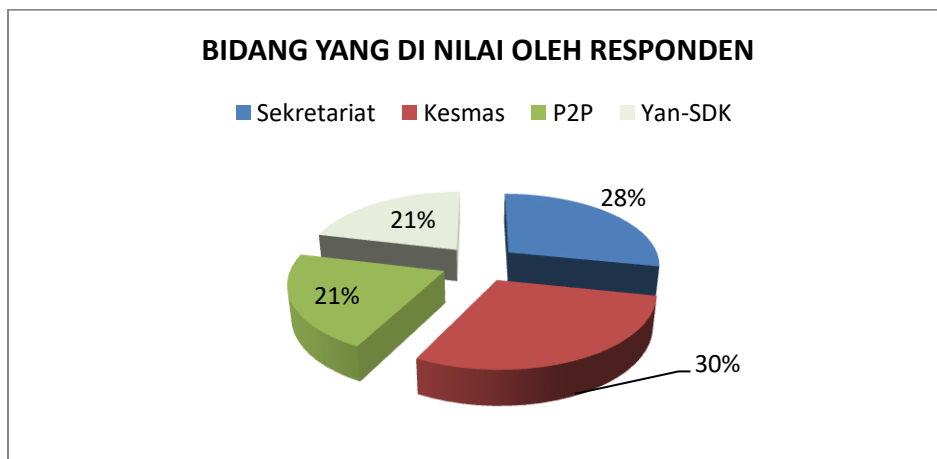


Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan responden terdiri dari PNS sebanyak 153 orang atau 56%, sedangkan untuk responden dari P3K sebanyak 120 orang atau 44% dari seluruh responden yang ada.

3.1.5 Bidang Yang di Nilai Oleh Responden

Distribusi responden berdasarkan jenis pelayanan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3 Bidang Yang di Nilai Oleh Responden

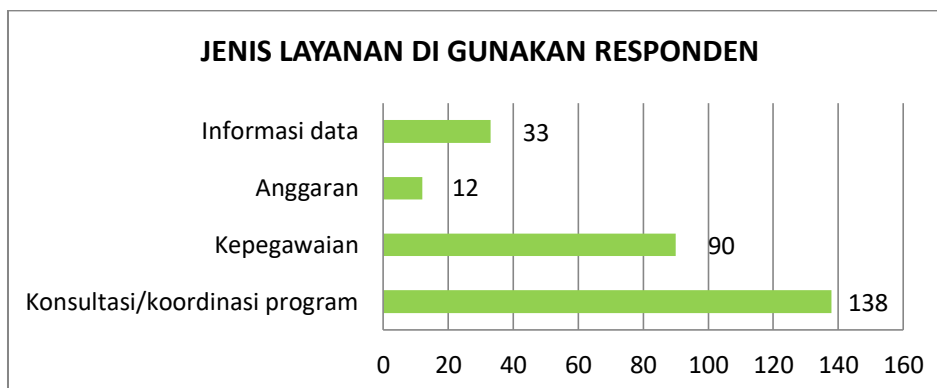


Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya terdiri dari tiga bidang dan satu sekretariat berdasarkan gambar diatas dapat dilihat frekuensi terbanyak dari penilaian survei kepuasan masyarakat ada pada bidang kesehatan masyarakat yaitu 30%, sekretariat 28%, di bidang P2P dan Yan-SDK masing-masing sebanyak 21%.

3.1.6 Jenis Layanan di Gunakan Responden

Distribusi responden berdasarkan jenis layanan digunakan dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

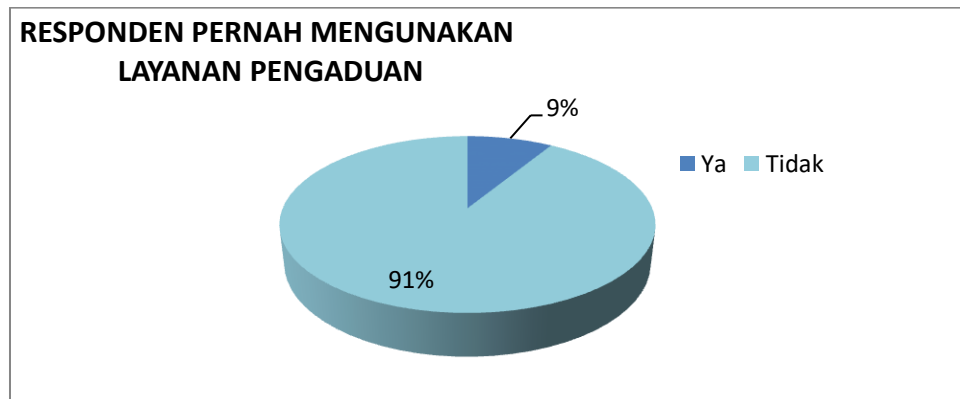
Grafik 3 Jenis Layanan di Gunakan Responden



Berdasarkan grafik diatas jenis layanan yang tertinggi digunakan oleh pengunjung di dinas kesehatan pada tahun 2024 adalah konsultasi/koordinasi program yaitu 138 orang atau 44,2% dan jenis layanan terendah ada pada konsultasi anggaran yaitu 12 orang atau 4,4%.

3.1.7 Pernah menggunakan layanan pengaduan

Gambar 4 Responden Pernah Menggunakan Layanan Pengaduan



Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa masih tingginya pengunjung di dinas kesehatan tidak pernah menggunakan prasarana layanan pengaduan yang telah disediakan di dinas kesehatan yaitu ada sebanyak 91% dan yang pernah menggunakan prasaranan layanan pengaduan ada sebanyak 9%.

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

3.2.1 Indeks Kepuasan per Unsur Pelayanan

Dalam menentukan mutu indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya, dilakukan pengelompokan penilaian indeks kepuasan masyarakat dengan 4 kategori yaitu;

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61- 88,3
- C** (Kurang Baik) : 76,6- 65
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya pada bulan Oktober-

November Tahun 2024, secara keseluruhan capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai konversi IKM sebesar **96.68**.. Nilai IKM Dinas Kesehatan pada tahun ini terjadi peningkatan dengan perbandingan hasil survei nilai IKM Tahun 2023 sebesar 77.85 ini dalam kategori baik. Secara umum survei indeks kepuasan masyarakat terdiri atas 11 unsur pelayanan yang dilakukan meliputi:

**Tabel 1 INDEKS MASING-MASING INDIKATOR PELAYANAN
 DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN DHARMASRAYA**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM PER-UNSUR
U1	Persyaratan	3,085	77,1
U2	Prosedur	3,055	76,3
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,007	75,1
U4	Biaya/Tarif	3,893	97,3
U5	Produk Layanan	3,103	77,5
U6	Kompetensi Pelaksana	3,191	79,7
U7	Perilaku Pelaksana	3,184	79,6
U8	Sarana dan Prasarana	3,195	79,8
U9	Penanganan Pengaduan	3,029	75,7
U10	Transparansi	3,077	76,9
U11	Integritas Petugas	3,018	75,4
	Rata-rata tertimbang	3,867	96,68

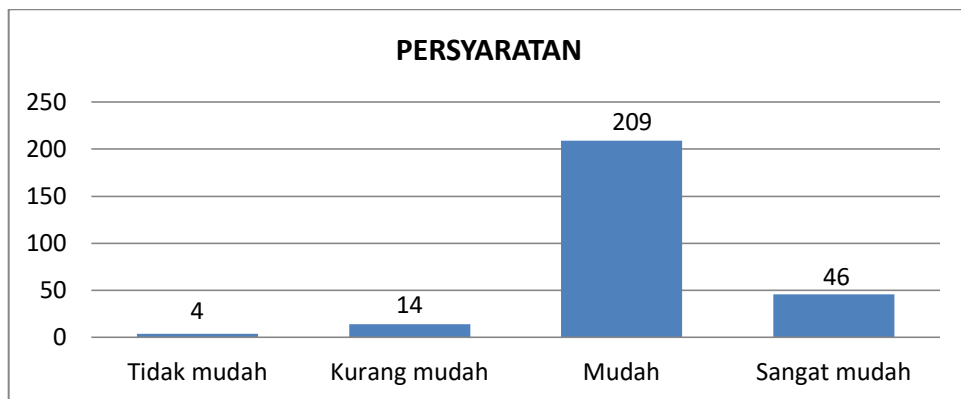
Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya yaitu 96,68 dengan kategori “Sangat Baik” Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan 97,3 kategori “sangat baik” data tersebut menggambarkan bahwa pada pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya tidak memunggut biaya terhadap pelayanan yang diberikan dan nilai indeks terendah ada tiga unsur yaitu pertama unsur kecepatan waktu pelayanan nilai indeksnya 75,1 kategori “kurang baik” ini menggambarkan masih ada pengguna layanan di Dinas Kesehatan belum puas terhadap jangka waktu layanan diberikan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan diberikan. Unsur terendah kedua yaitu unsur integritas petugas dalam memberikan layanan dengan nilai indeks 75,4 kategori “kurang baik ini menggambarkan pengguna layanan belum puas terhadap integritas petugas dalam memberikan layanan di Dinas Kesehatan. unsur ketiga yaitu unsur penanganan pengaduan nilai indeksnya 75,7 kategori

kurang baik ini menggambarkan penanganan pengaduan di Dinas Kesehatan belum berjalan secara maksimal meskipun tim dan prosedur penanganan pengaduan sudah ditetapkan. dengan demikian Dinas Kesehatan tetap berupaya melakukan perubahan secara terus menerus agar dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan terhadap pengguna layanan di Dinas Kesehatan.

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 4 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Persyaratan di Dinas Kesehatan

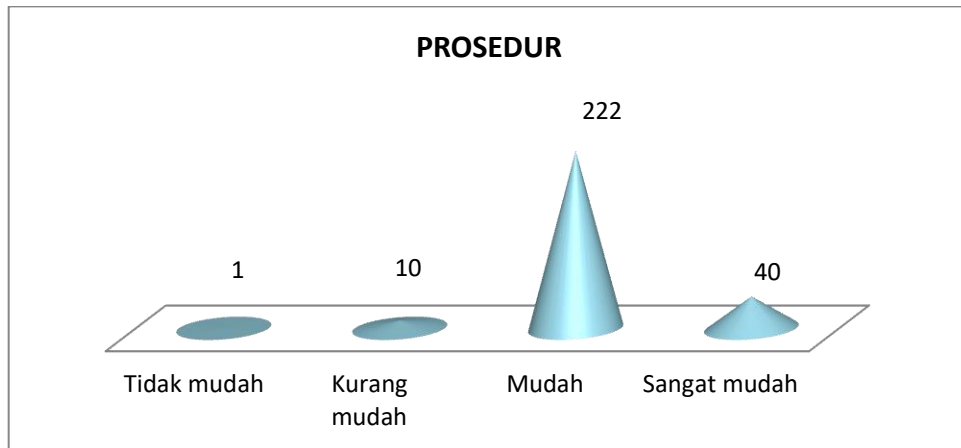


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan di Dinas Kesehatan mudah dengan nilai rata-rata sebesar 3,085 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur persyaratan sebesar 77,1 dengan kategori “baik”, namun masih ada masyarakat yang menyatakan persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan tidak mudah sebanyak 4 orang.

2. Prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 5 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Prosedur Pelayanan di Dinas Kesehatan

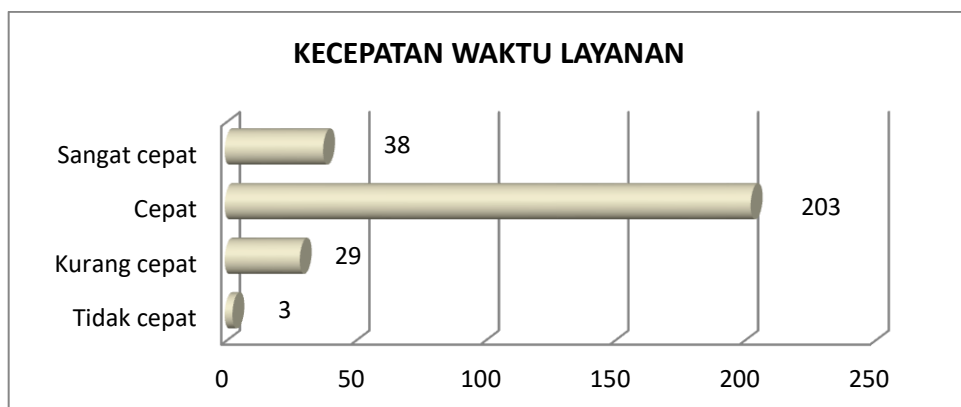


Dari grafik diatas dapat dilihat sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa prosedur pemberian pelayanan di Dinas Kesehatan mudah dan tidak mempersulit masyarakat dengan nilai rata-rata sebesar 3,055 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur prosedur sebesar 76,3 dengan kategori “baik”. Prosuder pelayanan di Dinas Kesehatan telah tertuang dalam standar pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya. Namun masih ada 1 orang responden yang menyatakan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan tidak mudah.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang kecepatan waktu pelayanan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Kecepatan Waktu Pelayanan di Dinas Kesehatan

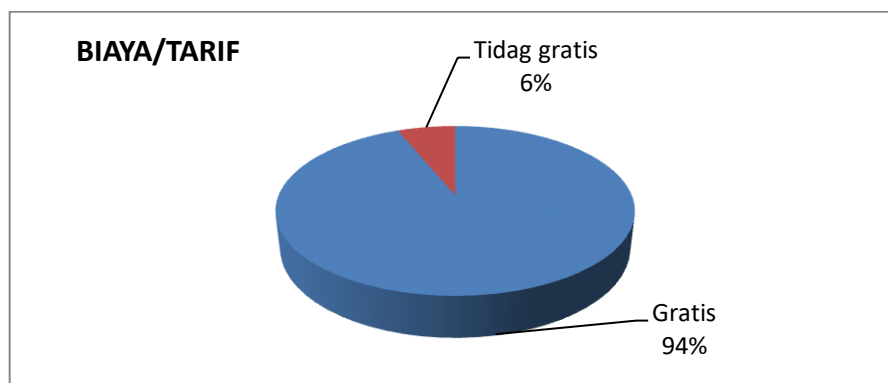


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan lamanya waktu atau proses pemberian pelayanan di Dinas Kesehatan kurang cepat dengan nilai rata-rata sebesar 3,007 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur waktu pelayanan sebesar 75,1 dengan kategori “kurang baik” ini menggambarkan masih ada jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan masih lambat atau tidak tepat waktu.

4. Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang biaya/tarif pelayanan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Gambar 5 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Biaya/Tarif Pelayanan di Dinas Kesehatan

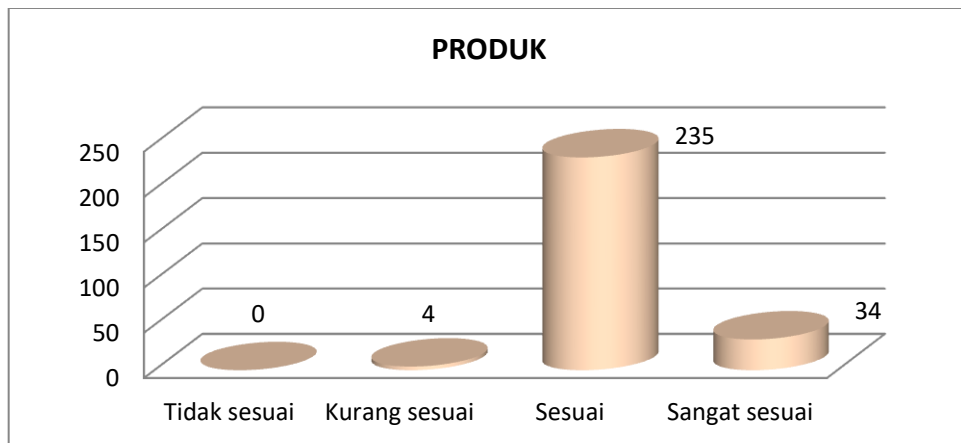


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan di Dinas Kesehatan gratis dengan nilai rata-rata sebesar 3,893 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur biaya/tarif pelayanan sebesar 97,3 dengan kategori “Sangat baik”. Biaya/tarif pelayanan di Dinas Kesehatan mendapatkan nilai IKM tertinggi dari 11 unsur yang dipertanyakan ke responden. hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya diberikan secara gratis atau tidak bayar.

5. Produk pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang produk pelayanan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini.

Grafik 7 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Produk Pelayanan di Dinas Kesehatan

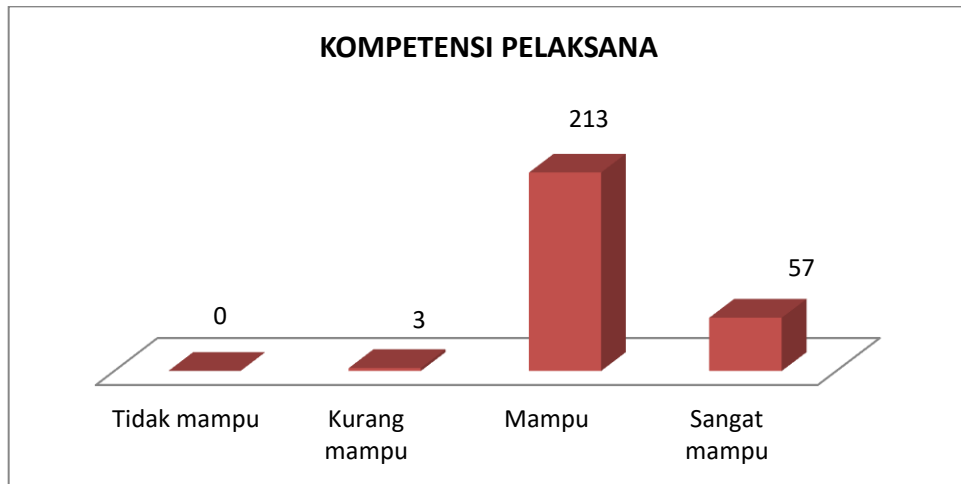


Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan produk pelayanan di Dinas Kesehatan sesuai dengan nilai rata-rata sebesar 3,103 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Indeks unsur produk pelayanan sebesar 77,5 dengan kategori “baik”. Hanya 4 orang responden yang menyatakan produk pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya kurang sesuai. Seluruh produk pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya telah ditetapkan didalam standar pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya.

6. Kompetensi Pelaksana pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang kompetensi pelaksana pelayanan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Kompetensi Pelaksana di Dinas Kesehatan

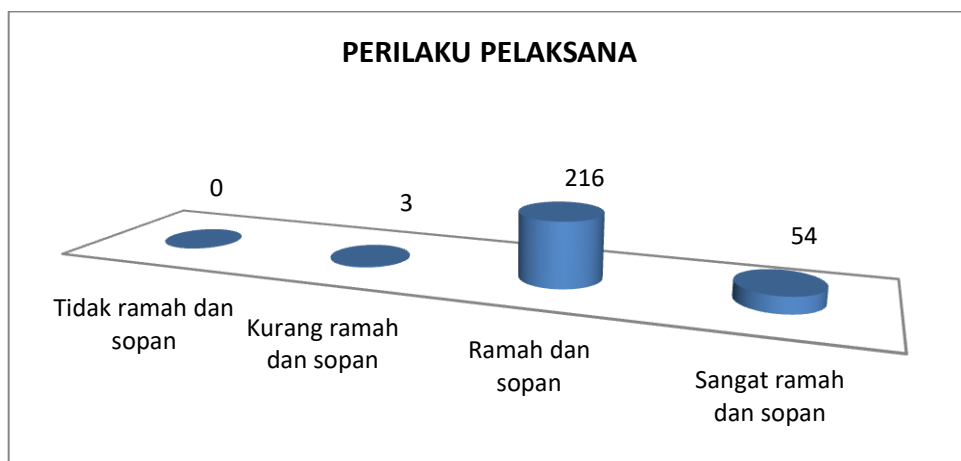


Dari grafik diatas dapat dilihat, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan di Dinas Kesehatan mampu dengan nilai rata-rata sebesar 3.191 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 79.7 dengan kategori “baik”. Kompetensi pelaksana di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya telah sesuai dengan analisis jabatan analisis beban kerja (Anjab ABK).

7. Perilaku Pelaksana pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang perilaku pelaksana pelayanan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini

Grafik 9 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan

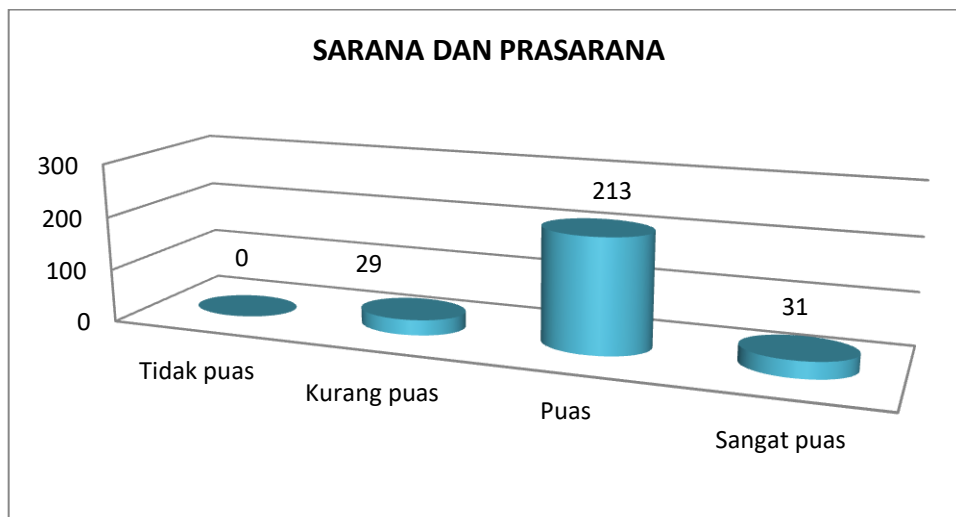


Dari grafik diatas dapat dilihat, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa Perilaku Pelaksana pelayanan di Dinas Kesehatan ramah dan sopan dengan nilai rata-rata sebesar 3,184 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan sebesar 79.6 dengan kategori “baik”, Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga dalam memberikan pelayanan kesehatan, personil di Dinas Kesehatan mempunyai budaya kerja PEDULI (Partisipasi, Etoskerja, Disiplin, Upayabersama, Loyalitas, Integritas) dan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).

8. Sarana dan prasarana di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang sarana dan prasarana di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 10 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang sarana dan prasarana di Dinas Kesehatan



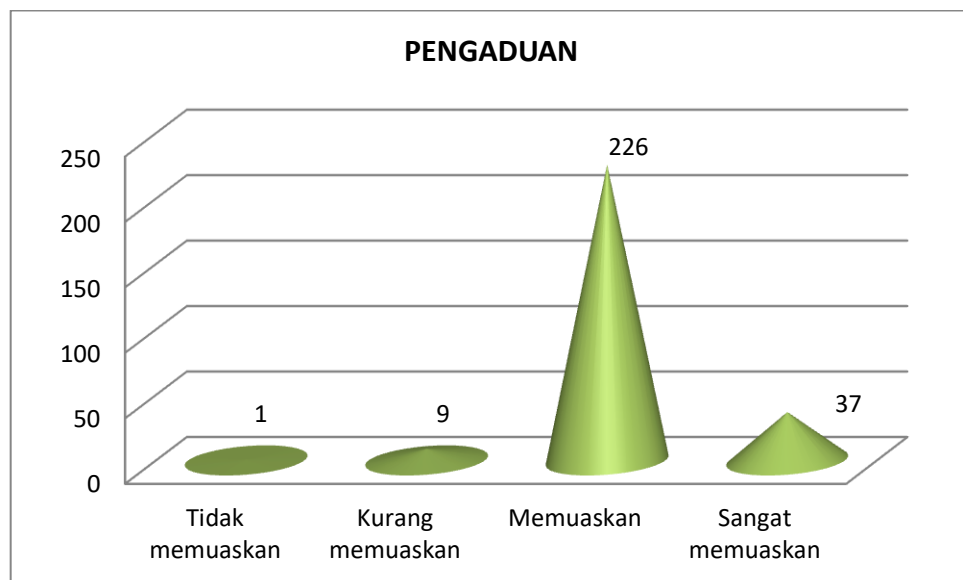
Dari grafik diatas dapat dilihat sebagian besar masyarakat menyatakan puas dengan sarana dan prasarana di Dinas Kesehatan, nilai rata-rata pendapat responden sebesar 3,195 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan sebesar 79.8 dengan kategori “baik” sarana dan prasaran di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya sudah

lengkap namun belum sesuai standar, karena bangunan Dinas Kesehatan masih bangunan lama, jumlah petugas dengan kondisi ruangan tidak memadai untuk memberikan pelayanan. Dinas Kesehatan sudah mengusulkan rencana rehap atau pindah lokasi ke Pemerintah Daerah, namun sampai saat ini masih menunggu tindak lanjutnya karena keterbatasan kondisi anggaran Daerah Kabupaten Dharmasraya.

9. Penanganan Pengaduan di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

Distribusi frekuensi pendapat responden tentang penanganan pengaduan di Dinas Kesehatan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 11 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan di Dinas Kesehatan



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa, sebagian besar masyarakat menyatakan Penanganan pengaduan di Dinas Kesehatan kurang memuaskan dengan nilai rata-rata sebesar 2.930 dan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur penanganan pengaduan sebesar 75.7 dengan kategori “kurang baik” ini menggambarkan penanganan pengaduan belum berjalan secara maksimal walaupun sudah di tetapkan tim pengelola pengaduan.

3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Bidang

Berikut penjabaran hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan dapat dilihat dari masing-masing Bidang di Dinas Kesehatan. Nilai indeks survei masing-masing bidang mempunyai predikat sangat baik dengan nilai paling tinggi 97.70 dan terendah dengan nilai 95,40. Rincian indeks kepuasan masyarakat per bidang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di Empat Bidang Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

No	Bidang di Dinas Kesehatan	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	Sekretariat	97,09	A	Sangat Baik
2	Yan-SDK	96,84	A	Sangat Baik
3	Kemas	95,40	A	Sangat Baik
4	P2P	97,70	A	Sangat Baik

Adapun rincian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing bidang di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya adalah sebagai berikut:

1. Sekretariat

Sekretariat Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya memiliki 2 Sub Bagian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain : Sub Bagian Kepegawaian, Keuangan dan Umum, dan Sub Bagian Program Informasi dan Humas. Sekretariat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan kepegawaian, permintaan data dan informasi pelayanan publik.

Indeks kepuasan masyarakat di bidang Kesehatan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di Sekretariat Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM/Unsur
1	Persyaratan	3,117	77,9
2	Prosedur	2,935	73,3
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,052	76,3
4	Biaya/tarif	3,974	99,3
5	Produk layanan	3,117	77,9
6	Kompetensi pelaksana	3,182	79,5
7	Perilaku pelaksana	3,182	79,5
8	Sarana Prasarana	3,234	80,8
9	Penanganan Pengaduan	3,039	75,9
10	Transparansi	3,078	76,9
11	Integritas Petugas	3,078	76,9
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,816	95,40

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Sekretariat Dinas Kesehatan adalah 95.40 dengan kategori “sangat baik”. dari 11 unsur yang dipertanyakan, masyarakat menyatakan nilai yang paling rendah pada unsur prosedur yaitu 73,3, ini menggambarkan masih kurangnya informasi tentang prosedur layanan sehingga pengguna layanan tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Selanjutnya berdasarkan survey tersebut juga terdapat beberapa saran/ masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Kalo bisa tingkatkan lagi kinerja pegawainya agar makin maksimal dalam memberikan pelayanan.
2. Ruangan sekretariat sempit dan sesak, Lebih ramah dan banyak senyum dalam memberikan layanan
3. Prosedur pelayanan lebih di permudah dan di percepat.
4. Ruang tunggu yang kurang, Informasi lebih sering diupdate dan diinformasikan ke jajarannya.

5. Tempat pelayanan harus lebih nyaman lagi agar dapat memberikan pelayanan yg baik

2. Pelayanan dan Sumber Daya Kesehatan (Yan-SDK)

Bidang Yan-SDK merupakan bidang yang memiliki 3 seksi yaitu seksi Pelayanan Kesehatan, Sumber Daya Kesehatan, Kefarmasian, Alat Kesehatan dan PKRT. Bidang ini memberikan pelayanan yang berkaitan dengan pemberian rekomendasi perizinan bidang kesehatan, baik perizinan kompetensi tenaga kesehatan, maupun perizinan fasilitas kesehatan.

Indeks kepuasan masyarakat di bidang Yan-SDK per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di Bidang Yan-Sdk Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM/Unsur
1	Persyaratan	3052	76,3
2	Prosedur	3086	77,1
3	Waktu pelayanan	3000	75
4	Biaya/tarif	3983	99,5
5	Produk layanan	3086	77,1
6	Kompetensi pelaksana	3190	79,7
7	Perilaku pelaksana	3155	78,8
8	Sarana Prasarana	3431	85,7
9	Penanganan Pengaduan	2948	73,7
10	Transparansi	3948	98,7
11	Integritas Petugas	3069	76,7
Indeks Kepuasan Masyarakat		3874	96,84

Secara umum capaian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bidang Yan-SDK adalah sebesar 96,84 dan termasuk kedalam kategori “Sangat Baik” namun dari 11 unsur yang dipertanyakan, masyarakat ada yang menyatakan nilai paling rendah pada unsur penanganan

pengaduan ini menggambarkan pelanggan belum puas terhadap informasi yang diharapkan.

Berdasarkan survei tersebut juga terdapat beberapa saran/ masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bidang Yan-SDK:

1. Informasi yg diberikan lebih jelas lagi
2. Diharapkan ada staf yang stand by di ruangan pada saat jam kerja soalnya pernah mendapati ruangan dikunci, padahal ingin mengantarkan laporan. Dikarenakan dari jauh jadi agak sulit untuk mengulang ke dinkes.
3. Untuk tetap mempertahankan keramah tamahan dalam konsultasi
4. Kalau bisa selama jam kerja , jangan ada ruangan yg kosong
5. Saling menghargai aja
6. Lebih d tingkatkan lagi pelayanan, dan memberikan informasi yg lebih maksimal utk kemampuan SDM yg lebih baik lagi.
7. Semoga kedepan lebih baik lagi, dan pengaduan dari pegawai cepat ditanggapi dan di beri solusi
8. Agar semua petugas dapat memberikan pelayan yg bemutu
9. Lebih cepat dan responsif terhadap permohonan maupun permintaan yg berhubungan dengan kepegawaian dll

3. Kesehatan Masyarakat

Bidang Kesehatan Masyarakat memiliki 3 seksi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, antara lain Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi Masyarakat (KKGM), seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Tenaga Kerja dan Olah Raga, dan seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat di bidang Kesehatan Masyarakat per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di Bidang Kesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM/Unsur
1	Persyaratan	3063	76,5
2	Prosedur	3101	77,5
3	Waktu pelayanan	2949	73,7
4	Biaya/tarif	3734	93,3
5	Produk layanan	3076	76,9
6	Kompetensi pelaksana	3165	79,1
7	Perilaku pelaksana	3139	78,4
8	Sarana Prasarana	3101	77,5
9	Penanganan Pengaduan	2975	74,3
10	Transparansi	3063	76,5
11	Integritas Petugas	3013	75,3
Indeks Kepuasan Masyarakat		3816	95,40

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bidang kesehatan masyarakat adalah 95,40 dengan kategori “Sangat baik”. dari 11 unsur yang dipertanyakan nilai yang paling rendah ada pada unsur kecepatan waktu, ini menggambarkan masih ada kecepatan waktu layanan belum sesuai harapan pelanggan.

Selanjutnya berdasarkan survey tersebut juga terdapat beberapa saran/ masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Pertahankan Ramah dan sopan santun nya, senyumnya ditambah agar lebih akrab dan berkesan ,senyum adalah ibadah dan sedekah
2. Selalu tingkatkan kerja sama terbaiknya dan saling koordinasi antar program
3. Mengadakan pelatihan petugas secara bertahap sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki
4. Meningkatkan mutu layanan puskesmas dan menciptakan lingkungan yang nyaman

5. Meningkatkan kompetensi pegawai dan mengikuti paltihan-platihan.
6. Mohon tambahan waktu untuk melaksanakan penyegaran penyegaran pengelola tentang program karna adanya pengelola program yang baru baru dan sebelumnya belum pernah kontak dengan program yang dipegangnya.

4. Bidang P2P

Bidang Pengendalian dan Pencegahan Penyakit memiliki 3 seksi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara lain seksi surveile dan imunisasi, seksi pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular, seksi penyakit menular, kesehatan jiwa dan NAPZA. Pelayanan yang diberikan oleh P2P adalah pelayanan yang berhubungan dengan Penyakit seperti fogging untuk pengendalian penyakit karena vektor, pemeriksaan PTM, dan lain sebagainya.

Indeks kepuasan masyarakat di bidang P2P per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6 Indeks Masing-Masing Indikator Pelayanan di P2P
 Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM/Unsur
1	Persyaratan	3103	77,5
2	Prosedur	3121	78
3	Waktu pelayanan	3034	75,8
4	Biaya/tarif	3,914	97,8
5	Produk layanan	3138	78,4
6	Kompetensi pelaksana	3214	81
7	Perilaku pelaksana	3276	81,9
8	Sarana Prasarana	3034	75,8
9	Penanganan Pengaduan	3172	79,3
10	Transparansi	3103	77,5
11	Integritas Petugas	3069	76,7
Indeks Kepuasan Masyarakat		3908	97,70

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bidang Pengendalian dan pencegahan Penyakit adalah 97,70 dengan kategori “Sangat Baik”. unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur kecepatan waktu pelayanan, ini menggambarkan masih ada pelanggan mendapatkan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang diharapkan. jangka waktu yang dimaksud adalah waktu diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan survey tersebut juga terdapat beberapa saran/ masukan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Konsultasi program di bidang P2P sudah bagus, baik dan ramah
2. Bimtek dan arahan bagi pengelola program di Puskesmas lebih ditingkatkan lagi
3. Berikan pelayanan yg berintegrasi dan cepat tanggap

3.3 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan berdasarkan nilai secara keseluruhan dari unsur indek kepuasan masyarakat dengan prioritas dimulai dari nilai unsur yang tidak baik sampai ke nilai unsur sangat baik dan rencana tindak lanjut disusun untuk jangka pendek, menengah dan jangka panjang.

Tabel 7 Tindak Lanjut Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024

No	Prioritas Unsur		Program/Kegiatan	Triwulan			Penanggung Jawab
				1	2	3	
1	U3	Kecepatan waktu pelayanan	Meningkatkan kedisiplinan personil dari segi kinerja, fokus dalam memberikan pelayanan agar pelayanan kepada pelanggan tidak terganggu.				

No	Prioritas Unsur		Program/Kegiatan	Triwulan			Penanggung Jawab
				1	2	3	
2	U11	Integritas	Menganjurkan kepada personil agar tingkatkan integritas dalam memberikan pelayanan dengan mencerminkan perilaku yang baik				
3	U9	Pengaduan	Tingkatkan kerjasama tim dalam pengelolaan pengaduan				
4	U2	Prosedur	Petugas melaksanakan tugas dan fungsinya dianjurkan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan				
5	U10	Transparan	Meningkatkan keterbukaan informasi akurat terhadap layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan				
6	U1	Persyaratan	Meningkatkan promosi dan informasi yang jelas terhadap persyaratan jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan Dinas Kesehatan				
7	U5	Produk layanan	Untuk petugas dilayanan informasi harus memahami produk, prosedur dan persyaratan layanan di Dinas Kesehatan				
8	U7	Perilaku	1. Setiap petugas dalam memberikan pelayanan selalu membudayakan 5				

No	Prioritas Unsur		Program/Kegiatan	Triwulan			Penanggung Jawab
				1	2	3	
			<p>S (Senyum,Sapa,Sal am,Sopan,Santun)</p> <p>2. Menganjurkan kepada petugas tingkatkan profesionalisme dalam melakukan tugas dan bersikap empati</p>				
9	U6	Kompetensi	<p>1. Peningkatan pelatihan kepada petugas sesuai dengan tugas dan fungsinya</p> <p>2. Memberikan kesempatan kepada petugas untuk peningkatan pendidikan</p>				
10	U8	Sarana prasarana	<p>Dinas Kesehatan tetap memberikan pelayanan yang terbaik meskipun sarana dan prasarana belum memenuhi standar namun Dinas Kesehatan tetap berupaya mengusulkan rehap atau pengadaan gedung baru.</p>				
11	U4	Biaya	<p>Masalah pembiayaan di dinas kesehatan tidak ada masalah karena telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan</p>				

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan secara umum, pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Dinas Kesehatan telah dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan secara keseluruhan capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori **“Sangat Baik”** dengan nilai konversi IKM sebesar **96,68**. Dimana pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan oleh empat Bidang di Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya yang disurvei masing-masing mempunyai berpredikat sangat baik dengan nilai tertinggi adalah 97,70 dan terendah adalah 95,40 rincian indeks kepuasan masyarakat per bidang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1 Indeks Pelayanan di Masing-Masing Bidang
 Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya Tahun 2024**

No	Bidang di Dinas Kesehatan	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	Sekretariat	97,09	A	Sangat Baik
2	Yan-SDK	96,84	A	Sangat Baik
3	Kesehatan Masyarakat	95,40	A	Sangat Baik
4	P2P	97,70	A	Sangat Baik

Namun demikian, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu perhatian khusus untuk ditingkatkan yaitu:

- a. Kecepatan waktu di saat memberikan pelayanan.
- b. Integritas petugas dalam memberikan pelayanan.
- c. Pengelolaan pengaduan, pelanggan belum puas terhadap informasi atau penanganan pengaduan yang diharapkan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam

pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepala Dinas Kesehatan lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
2. Peningkatan pelayanan secara prima kepada masyarakat lebih ditingkatkan termasuk Penanganan pengaduan masyarakat lebih dioptimalkan, agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Integritas petugas, dianjurkan kepada seluruh personil di Dinas Kesehatan agar berintegritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan baik dari sikap perilaku, tanggung jawab kerja, disiplin, kreatif dan berinovatif dalam melaksanakan tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan dari Dinas Kesehatan yaitu meningkatkan status kesehatan masyarakat.
4. Kecepatan waktu di saat memberikan pelayanan, dianjurkan kepada seluruh personil Dinas Kesehatan agar disiplin waktu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, dan apabila ada keterlambatan secara teknis dalam memberikan pelayanan, berikan penjelasan kepada pengguna layanan kapan perlu dengan pemberian kompensasi sesuai dengan maklumat pelayanan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kesehatan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti ruang tunggu, tempat parkir, mushola toilet, sarana air bersih, ruang pelayanan sempit dan mengusulkan rehap atau buat gedung baru ke pemerintah daerah, permasalahan ini adalah saran yang paling banyak dari responden saat dilakukan survei kepuasan masyarakat.
6. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat maka bidang atau unit pelayanan agar menyampaikan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi persyaratan, prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan dan penanganan pengaduan, ini disampaikan secara jelas dan di promosikan melalui media elektronik maupun non

elektronik serta melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan/masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman mengenai setiap jenis pelayanan.

7. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan unsur pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
8. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) untuk petugas di pelayanan maupun petugas di administrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan sehingga pengguna layanan mendapatkan layanan dari petugas yang lebih berkompeten;
9. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survey IKM perlu dilakukan secara berkesinambungan secara periodic ditahun-tahun yang akan datang, sehingga berdasarkan hasil survey IKM tersebut setiap tindak lanjutnya terealisasi sesuai dengan hasil penilaian dari masyarakat.

Demikianlah, laporan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya yang dapat kami sampaikan, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

**PEMERINTAH KABUPATEN DHARMASRAYA
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2024
DINAS KESEHATAN**

NILAI IKM

96,68

NAMA LAYANAN

RESPONDEN

JUMLAH : 373 orang
JENIS KELAMI : LK = 19 orang PR = 254 orang
PENDIDIKAN S 2 5 Orang
D IV/S1 124 Orang
D III 143 Orang
SLTA 1 Orang

Periode survei = 1 Tahun

Plt. Kepala Dinas,

Hj. YOSTA DEFINA, S.Farm, Apt, M.KM



TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN INSTANSI KAMI AGAR TERUS BEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN DHARMASRAYA**

Jl. Lintas Sumatera KM 5 Sikabau, Kec. Pulau Punjung, Kab. Dharmasraya 27573, Telepon: (0751) 451584
Laman: dharmasrayakab.bps.go.id, Pos-el: bps1311@bps.go.id

ST2023
SENSUS PERTANIAN

Pulau Punjung, 27 September 2024

Nomor : B-593/13110/OT.130/2024
Sifat : biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth. Kepala
Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

judul : Survei Kepuasan Masyarakat
Penyelenggara : Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas : **V-24.1311.001**
Rekomendasi

Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik Kabupaten
Dharmasraya



Taufik Amnul Hayat, S.ST, M.Si.



Lampiran Surat

Nomor : B-593/13110/OT.130/2024

Tanggal : 27 September 2024

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat
Penyelenggara	: Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-24.1311.001
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none">1. Hasil pemeriksaan telah memberikan catatan untuk melakukan perbaikan pada frekuensi penyelenggaraan dan sarana pengumpulan data. Catatan Hasil Pemeriksaan telah dikonfirmasi dan diperbaiki. Untuk selanjutnya dapat menyerahkan hasil penyelenggaraan kegiatan statistik yang dilakukan kepada BPS dan dapat melaporkan metadata variabel secara lengkap kepada walidata.2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none">a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none">a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk <i>softcopy</i> publikasi dan metadata.

