

Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan



KABUPATEN
LAMONGAN

LAPORAN
AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024 —

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat segala limpahan rahmat dan karunianya, Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 dapat kami selesaikan tepat waktu. Kegiatan ini merupakan kerjasama antara Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dengan PT. Cemerlang Statistika Indonesia (StatsMe).

Laporan ini disusun sebagai bentuk/bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Laporan ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat langsung dalam proses penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka atas saran dan ide yang membangun kami ucapkan terimakasih.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak utamanya masyarakat selaku pengguna layanan.

Lamongan, Desember 2024

**Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan**



dr. Herwidhiyah Shidayatri

NIP. 197209202002122002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Sasaran.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	6
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	9
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei.....	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	10
3.1 Karakteristik Responden.....	11
3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	13
3.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal.....	15
3.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Eksternal....	19
3.3 Analisis Gap terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	23
3.3.1 Analisis GAP terhadap Layanan Internal.....	25
3.3.2 Analisis GAP terhadap Layanan Eksternal.....	27
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	30
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	31
4.1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Dinas Kesehatan.....	31
4.1.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Internal.....	31

4.1.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Eksternal.....	32
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	33
4.2.1 Dinas Kesehatan	33
4.2.2 Pelayanan Internal.....	33
4.2.3 Pelayanan Eksternal.....	34
4.3 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	34
BAB V KESIMPULAN.....	38
LAMPIRAN	41
1. Kuesioner.....	41
2. Hasil Olah Data SKM	45
3. Dokumentasi	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sasaran Pelayanan.....	5
Tabel 2. 1 Jadwal Kegiatan.....	9
Tabel 3. 1 Jumlah Responden SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.....	11
Tabel 3. 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024	14
Tabel 3. 3 Sub Layanan pada Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	16
Tabel 3. 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024	18
Tabel 3. 5 Sub Layanan pada Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan	19
Tabel 3. 6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024	21
Tabel 3. 7 Analisis GAP Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024.....	23
Tabel 3. 8 Analisis GAP Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.....	25
Tabel 3. 9 Analisis GAP Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024	27
Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Dinas Kesehatan	33
Tabel 4. 2 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Internal	33
Tabel 4. 3 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Eksternal.....	34
Tabel 4. 4 IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023 Semester II 2024.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Karakteristik Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Gambar 3. 2	Karakteristik Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Kelompok Usia ...	12
Gambar 3. 3	Karakteristik Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	13
Gambar 3. 4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024	14
Gambar 3. 5	Karakteristik Responden Penerima Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Gambar 3. 6	Karakteristik Responden Penerima Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Kelompok Usia.....	17
Gambar 3. 7	Karakteristik Responden Penerima Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	17
Gambar 3. 8	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024	18
Gambar 3. 9	Karakteristik Responden Penerima Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Gambar 3. 10	Karakteristik Responden Penerima Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Kelompok Usia.....	20
Gambar 3. 11	Karakteristik Responden Penerima Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	21
Gambar 3. 12	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.....	22
Gambar 3. 13	Diagram Kartesius Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.....	24
Gambar 3. 14	Diagram Kartesius Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.....	26
Gambar 3. 15	Diagram Kartesius Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.....	28

Gambar 4. 1 Tren Nilai IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023-2024	35
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan 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. Penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan, jika penyelenggara pelayanan bersikap baik dan berkompeten dalam bidangnya, maka masyarakat yang akan cenderung merasa puas.

Salah satu instansi pemerintah yang melakukan pengukuran terhadap pelayanan publik adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Pada tahun 2023, pelayanan internal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dinilai sudah baik oleh penerima layanan. Pada semester I, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 83,85 dengan mutu pelayanan baik. Nilai tersebut mengalami peningkatan menjadi sebesar 83,95 pada semester II. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2023, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan telah menunjukkan adanya peningkatan kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan bermaksud menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal dan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi

dan bahan masukan bagi Dinas Kesehatan untuk terus melakukan perbaikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan;
11. Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 88 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan; dan
12. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati nomor 50 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 dilakukan dengan maksud untuk mengetahui hasil evaluasi dari kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.

Adapun tujuan dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Layanan Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada unit Layanan Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

1.4 Sasaran

Sasaran dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah instansi yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dengan jumlah sampel sebanyak 550 responden. Adapun yang menjadi sasaran pada kegiatan ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Sasaran Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Sasaran
1	Internal	Puskesmas
		Labkesda
		Instalasi Farmasi
2	Eksternal	Rumah Sakit Umum Daerah
		Rumah Sakit Swasta
		Organisasi Perangkat Daerah

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah sebagai berikut.

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi Aspek dalam Kuesioner
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
 - 3) Waktu Penyelesaian
 - 4) Biaya/Tarif
 - 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - 6) Kompetensi Pelaksana
 - 7) Perilaku Pelaksana
 - 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - 9) Sarana dan Prasarana
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja Layanan Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 dilakukan dengan melakukan survei langsung terhadap masyarakat penerima Layanan Internal dan Eksternal. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat layanan internal dan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah sebagai berikut.

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 penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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, keterampilan 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

Pengisian kuesioner dilakukan dengan 2 metode, pertama, metode *offline* yaitu pengisian kuesioner dengan cara wawancara tatap muka antara enumerator dengan pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024. Kedua, metode *online* yaitu metode pengisian kuesioner dengan menggunakan media *google form* berdasarkan database populasi penerima layanan yang diberikan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 dilakukan selama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Adapun untuk tahapan kegiatan secara keseluruhan dan jadwal pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Bulan Ke-1				Bulan Ke-2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
A.	PERSIAPAN								
1	Pelaksanaan Koordinasi Persiapan								
2	Menyusun Instrumen Survei								
3	Identifikasi Permasalahan								
4	Menentukan Populasi dan sampel Penelitian								
5	Melakukan Survei								
6	Melakukan Entry Data								
7	Memeriksa Hasil Survei dan Melakukan Perbaikan								
8	Mengolah Hasil Survei								
9	Menyajikan Data dan Menyusun Laporan								
10	Revisi/ Penyempurnaan Laporan								
B	Serah Terima Hasil Pekerjaan								

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Karakteristik Responden

Jumlah sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Internal dan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 sebanyak 550 responden. Dari jumlah sampel tersebut, jika dilihat berdasarkan layanan yang diterima, jumlah responden pada masing-masing layanan tersaji pada tabel berikut.

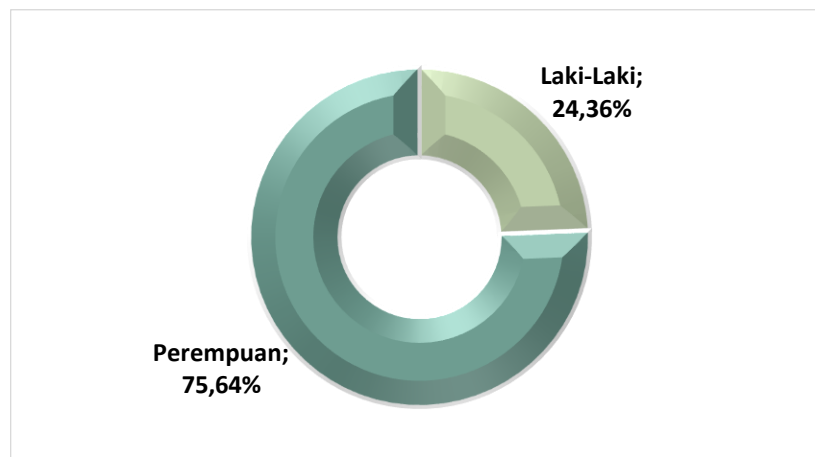
Tabel 3. 1 Jumlah Responden SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

NO.	SASARAN	RESPONDEN
1	Puskesmas	435
2	Labkesda	3
3	Instalasi Farmasi	3
4	Rumah Sakit Umum Daerah	15
5	Rumah Sakit Swasta	80
6	Organisasi Perangkat Daerah	14
Jumlah Responden		550

Sumber: Data diolah, 2024

Jumlah keseluruhan responden pada kegiatan ini sebanyak 550 orang dimana jumlah responden paling banyak adalah berasal dari puskesmas yakni sebanyak 435 responden atau sebesar 79,09 persen. Sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari labkesda dan instalasi farmasi dengan masing-masing sebanyak 3 responden atau sebesar 0,55 persen.

Gambaran pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berdasarkan jenis kelamin disajikan pada grafik berikut.

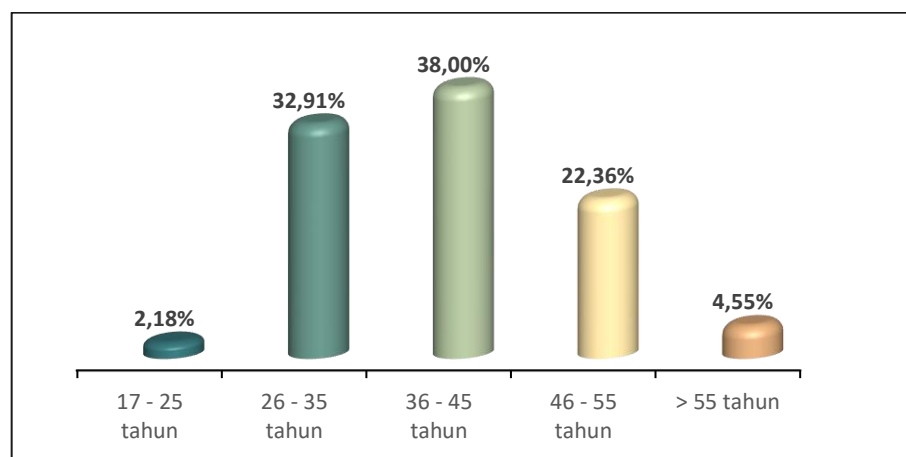


Gambar 3. 1 Karakteristik Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data diolah, 2024

Komposisi responden yang menggunakan layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 sebagian besar berjenis kelamin perempuan yakni sebesar 75,64 persen atau sebanyak 416 responden sedangkan sisanya 24,36 persen atau sebanyak 134 responden berjenis kelamin laki-laki.

Selanjutnya, gambaran pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berdasarkan kelompok usia sebagai berikut.



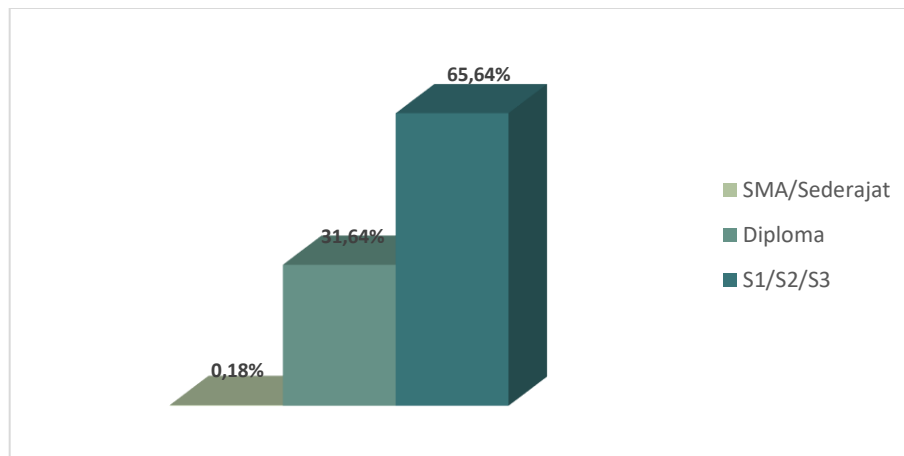
Gambar 3. 2 Karakteristik Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data diolah, 2024

Sebagian besar responden yang menggunakan layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berusia 36 hingga 45 tahun sebesar 38,00 persen atau sebanyak 209 responden. Terbanyak kedua, merupakan responden

dengan kelompok usia 26 hingga 35 tahun yakni sebesar 32,91 persen atau sebanyak 181 responden. Sementara, kelompok usia dengan jumlah responden paling sedikit yakni sebesar 2,18 persen atau sebanyak 12 responden adalah kelompok usia 17 hingga 25 tahun.

Adapun, gambaran pengguna layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebagai berikut.



Gambar 3. 3 Karakteristik Responden Penerima Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Data survei diolah, 2024

Responden yang menggunakan layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 mayoritas memiliki pendidikan terakhir S1/S2/S3 yaitu sebesar 65,64 persen atau sebanyak 361 responden. Kemudian diikuti oleh responden dengan pendidikan terakhir Diploma yaitu sebesar 21,64 persen atau sebanyak 174 responden. Sementara itu, terdapat sebesar 0,18 persen atau sebanyak 1 responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat.

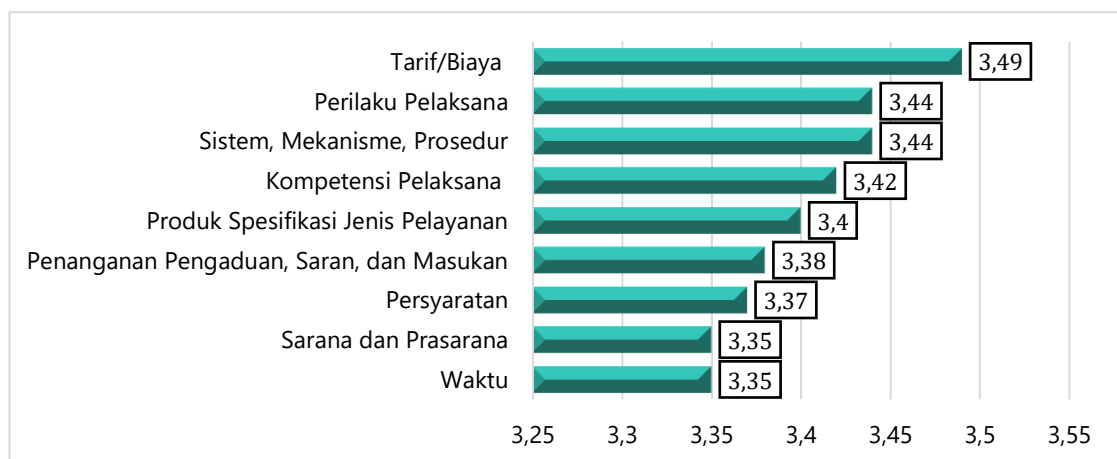
3.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan Kabupaten Lamongan

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 dengan mengacu pada regulasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,37	84,36	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,44	85,95	B	Baik
U3	Waktu	3,35	83,64	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,49	87,25	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,02	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,42	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,97	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	84,50	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	83,64	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,40	85,08	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2024



Gambar 3. 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Sumber: Data survei diolah, 2024

Hasil analisis menjelaskan bahwa capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang menggunakan layanan Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 sebesar 85,08 dan termasuk dalam kategori mutu layanan B dengan kinerja unit layanan "Baik". Hal ini mengartikan bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan sudah dinilai "Baik" oleh responden yang menggunakan layanan tersebut.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 mendapat kontribusi paling banyak dari unsur Tarif/Biaya (U4) yakni sebesar 3,49 dengan kinerja unit pelayanan Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif/biaya pada pelayanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten

Lamongan sudah sesuai dengan informasi yang ada, yaitu pelayanan gratis. Hal tersebut juga didukung dengan kondisi bahwa tidak dijumpai adanya praktik pungutan liar/penerimaan imbalan oleh petugas pelayanan. Sedangkan unsur pelayanan yang memberikan kontribusi paling sedikit adalah unsur Penanganan Waktu (U3) dengan nilai 3,35 dengan kinerja unit pelayanan Baik. Unsur tersebut mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain salah satunya dikarenakan waktu penyelesaian pelayanan yang dirasa cukup lama, sehingga perlu adanya peningkatan pada kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan diketahui bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan yang meliputi unsur Persyaratan (U1); unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2); unsur Waktu (U3); unsur Tarif/Biaya (U4); unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5); unsur Kompetensi Pelaksana (U6); unsur Perilaku Pelaksana (U7); unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8); serta unsur Sarana dan Prasarana (U9), semua unsur tersebut mendapatkan kategori kinerja pelayanan baik. Meskipun secara penilaian sudah bagus, bukan berarti sudah tidak ada lagi yang harus diperbaiki oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan selaku penyelenggara pelayanan. Kritik, saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna/penerima layanan perlu untuk dicermati dengan seksama oleh penyelenggara pelayanan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kinerja pelayanan agar lebih baik dari pelayanan yang saat ini diberikan.

3.2.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal

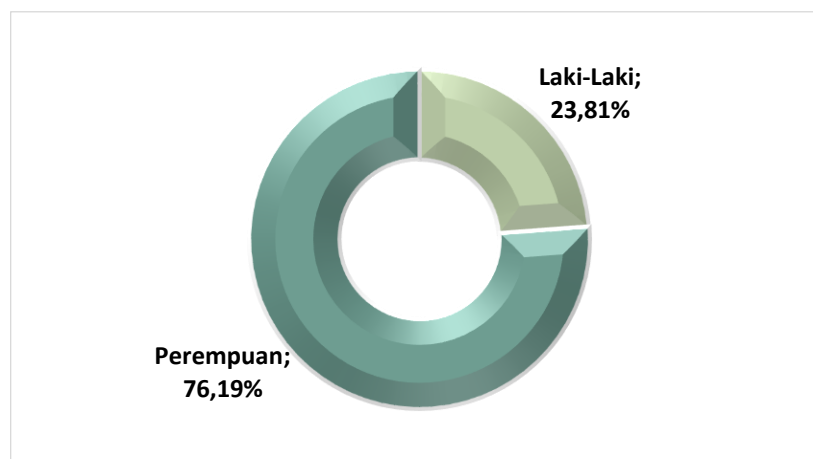
Berdasarkan hasil survei terhadap penerima layanan internal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 terdapat sebanyak 441 responden. Dari jumlah tersebut, jika dilihat berdasarkan masing-masing sasaran ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. 3 Sub Layanan pada Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

NO.	Sasaran	RESPONDEN
1	Puskesmas	435
2	Labkesda	3
3	Instalasi Farmasi	3
Jumlah Responden		441

Sumber: Data survei diolah, 2024

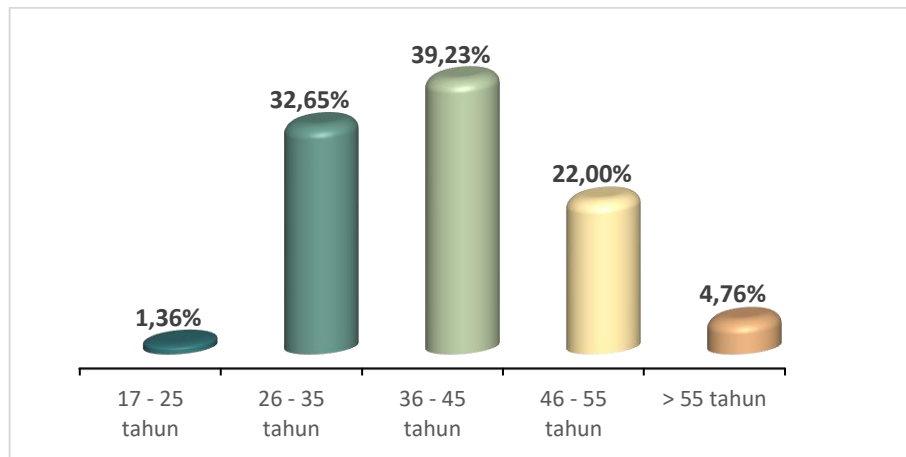
Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menerima layanan internal diperoleh sebanyak 441 responden yang terbagi menjadi 3 sasaran layanan. Adapun gambaran pengguna layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024 berdasarkan jenis kelamin disajikan pada grafik berikut

**Gambar 3. 5** Karakteristik Responden Penerima Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data survei diolah, 2024

Jika dilihat Berdasarkan jenis kelaminnya, dapat diketahui bahwa responden yang menerima layanan internal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 76,19 persen atau sebanyak 336 responden. Sedangkan persentase responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 23,81 persen atau sebanyak 105 responden.

Selanjutnya, gambaran pengguna layanan internal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berdasarkan kelompok usia sebagai berikut.

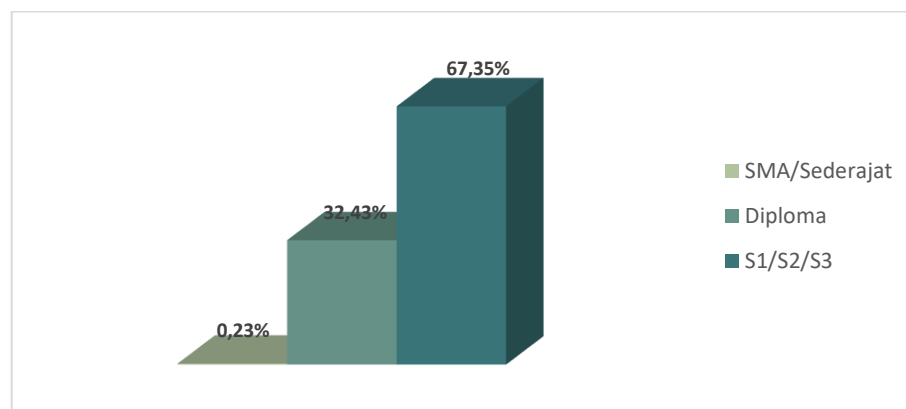


Gambar 3. 6 Karakteristik Responden Penerima Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan gambar berikut, menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menerima layanan internal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah responden dengan kelompok usia 36 sampai 45 tahun yaitu sebesar 39,23 persen atau sebanyak 173 responden. Kemudian diikuti responden dengan kelompok usia 26 sampai 35 tahun sebesar 32,65 persen atau sebanyak 144 responden. Sementara kelompok usia 17 hingga 25 tahun menjadi yang paling sedikit yakni sebesar 1,36 persen atau sebanyak 6 responden.

Adapun, gambaran pengguna layanan internal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebagai berikut.



Gambar 3. 7 Karakteristik Responden Penerima Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Data survei diolah, 2024

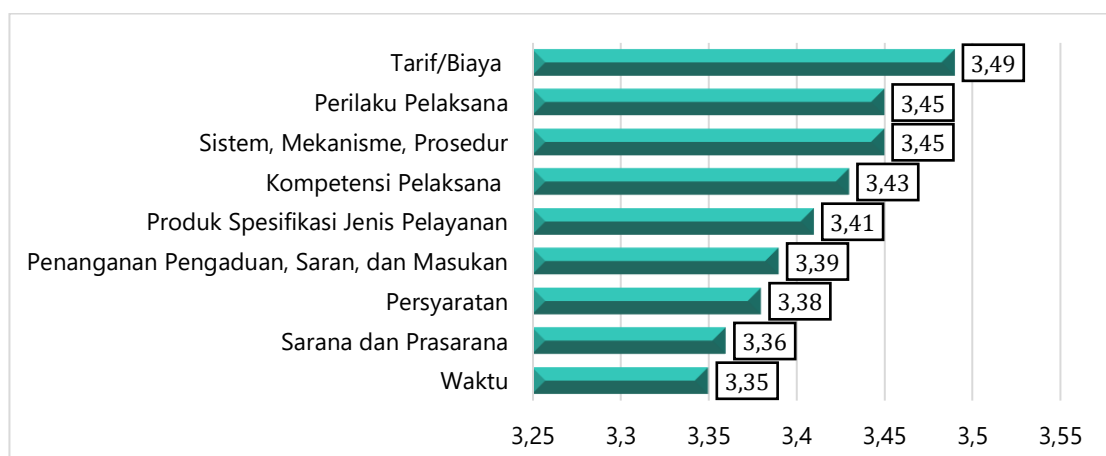
Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, responden dengan tingkat pendidikan terakhir paling banyak yang ditamatkan S1/S2/S3 sebesar 67,35 persen atau sebanyak 297 responden, diikuti dengan Diploma sebesar 32,43 persen atau sebanyak 143 responden. Kemudian responden dengan tingkat pendidikan terakhir paling sedikit yang ditamatkan SMA/Sederajat yakni sebesar 0,23 persen atau sebanyak 1 responden.

Kemudian untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,38	84,50	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,45	86,17	B	Baik
U3	Waktu	3,35	83,65	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,49	87,22	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	85,26	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	85,73	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	86,13	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,39	84,78	B	Baiik
U9	Sarana dan Prasarana	3,36	83,90	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,41	85,26	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2024



Gambar 3. 8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,26 dengan mutu pelayanan “B” atau kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi paling banyak dari unsur Tarif/Biaya (U4) yaitu sebesar 3,49 dengan kinerja pelayanan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa tarif/biaya pada layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu gratis. Selain itu, juga tidak ada pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Sementara, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur Waktu (U3) dengan nilai sebesar 3,35 yang termasuk dalam kinerja pelayanan Baik. Alasan unsur waktu mendapatkan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur yang lain salah satunya karena proses pelayanan yang terkadang dirasa lebih lama oleh responden.

3.2.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Eksternal

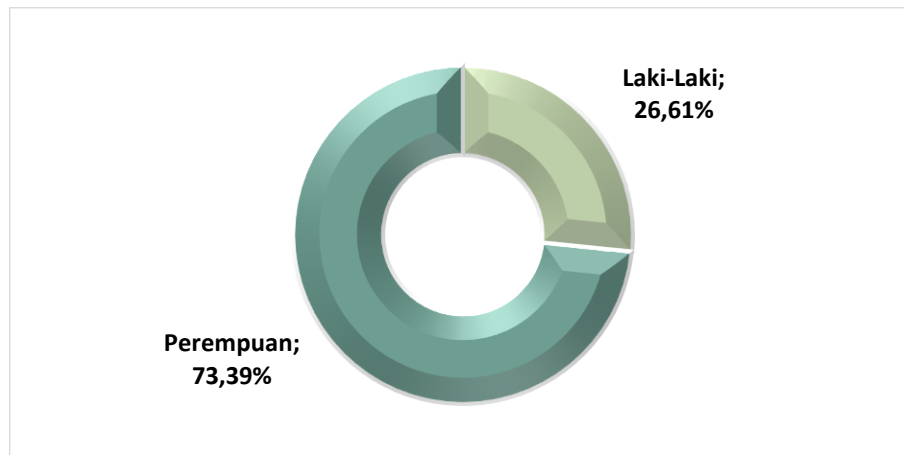
Berdasarkan hasil survei terhadap penerima layanan eksternal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 terdapat sebanyak 109 responden. Dari jumlah tersebut, jika dilihat berdasarkan masing-masing sub layanan ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. 5 Sub Layanan pada Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

NO.	SASARAN	RESPONDEN
1	Rumah Sakit Umum Daerah	15
2	Rumah Sakit Swasta	80
3	Organisasi Perangkat Daerah	14
Jumlah Responden		109

Sumber: Data survei diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menerima layanan internal diperoleh sebanyak 109 responden yang terbagi menjadi 3 jenis sasaran. Adapun gambaran pengguna layanan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024 berdasarkan jenis kelamin disajikan pada grafik berikut

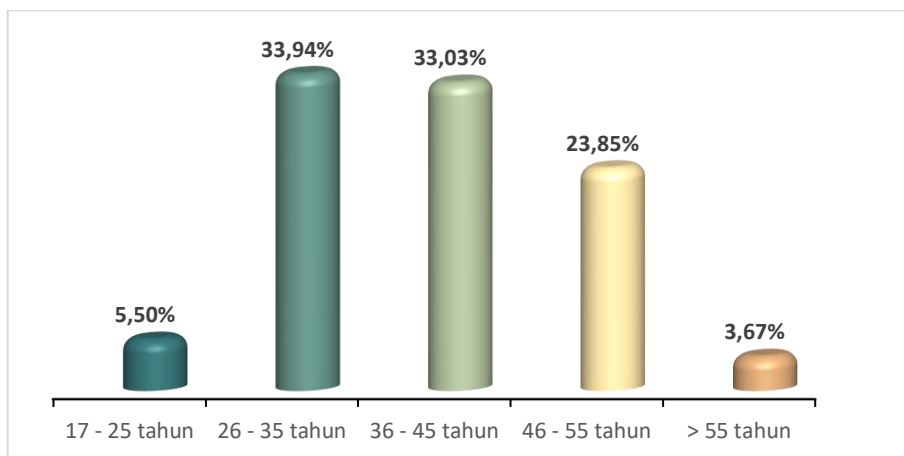


Gambar 3. 9 Karakteristik Responden Penerima Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data survei diolah, 2024

Jika dilihat Berdasarkan jenis kelaminnya, dapat diketahui bahwa responden yang menerima layanan eksternal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 73,39 persen atau sebanyak 80 responden. Sedangkan persentase responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 26,61 persen atau sebanyak 29 responden.

Selanjutnya, gambaran pengguna layanan eksternal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berdasarkan kelompok usia sebagai berikut.



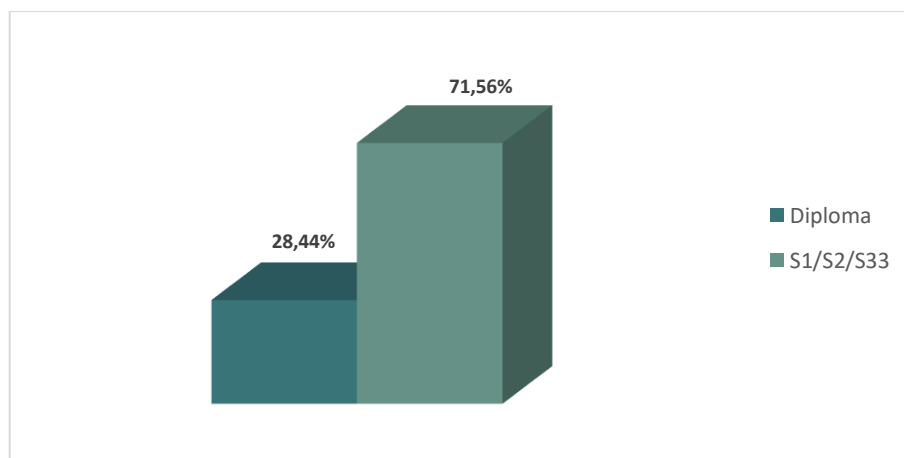
Gambar 3. 10 Karakteristik Responden Penerima Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan gambar berikut, menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menerima layanan eksternal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Tahun 2024 adalah responden dengan kelompok usia 26 sampai 35 tahun yaitu sebesar 33,94 persen atau sebanyak 37 responden. Kemudian diikuti responden dengan kelompok usia 36 sampai 45 tahun sebesar 33,03 persen atau sebanyak 36 responden. Sementara kelompok usia lebih dari 55 tahun menjadi yang paling sedikit yakni masing-masing sebesar 3,67 persen atau sebanyak 4 responden.

Adapun, gambaran pengguna layanan eksternal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebagai berikut.



Gambar 3. 11 Karakteristik Responden Penerima Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Data survei diolah, 2024

Jika dilihat dari tingkat pendidikannya, responden dengan tingkat pendidikan terakhir paling banyak yang ditamatkan S1/S2/S3 sebesar 71,56 persen atau sebanyak 78 responden. Kemudian responden dengan tingkat pendidikan terakhir paling sedikit yang ditamatkan Diploma sebesar 28,44 persen atau sebanyak 31 responden.

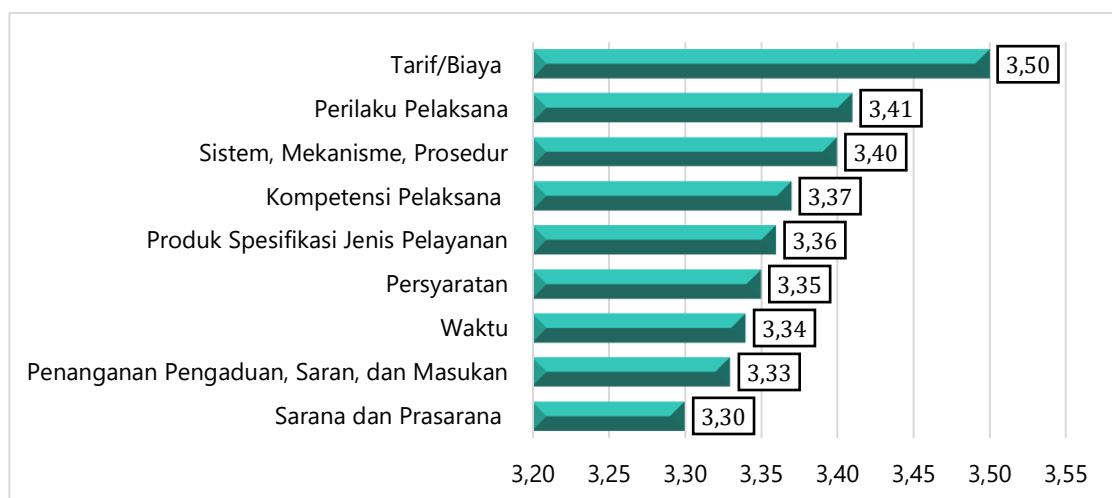
Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,35	83,83	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,40	85,09	B	Baik

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U3	Waktu	3,34	83,60	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,50	87,39	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	84,06	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37	84,17	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	85,32	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33	83,37	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	82,57	B	Baik
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		3,38	84,38	B	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2024



Gambar 3. 12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,38 dengan mutu pelayanan “B” atau kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi paling banyak dari unsur Tarif/Biaya (U4) yaitu sebesar 3,50 dengan kinerja pelayanan Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan eksternal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sudah sesuai dengan informasi yang ada yaitu gratis. Hal itu juga didukung dengan tidak adanya petugas pemberi layanan yang menerima imbalan dari pelayanan yang diberikan. Sementara, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai sebesar 3,30 yang termasuk dalam kinerja

pelayanan Baik. Alasan unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur yang lain salah satunya karena kamar mandi yang dirasa oleh responden kurang terawat. Selain itu, ada beberapa responden yang juga berpendapat bahwa lahan parkir yang ada masih kurang luas.

3.3 Analisis Gap terhadap Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Analisis GAP merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (GAP) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Berikut merupakan analisis GAP yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara penilaian/persepsi dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pengguna pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024.

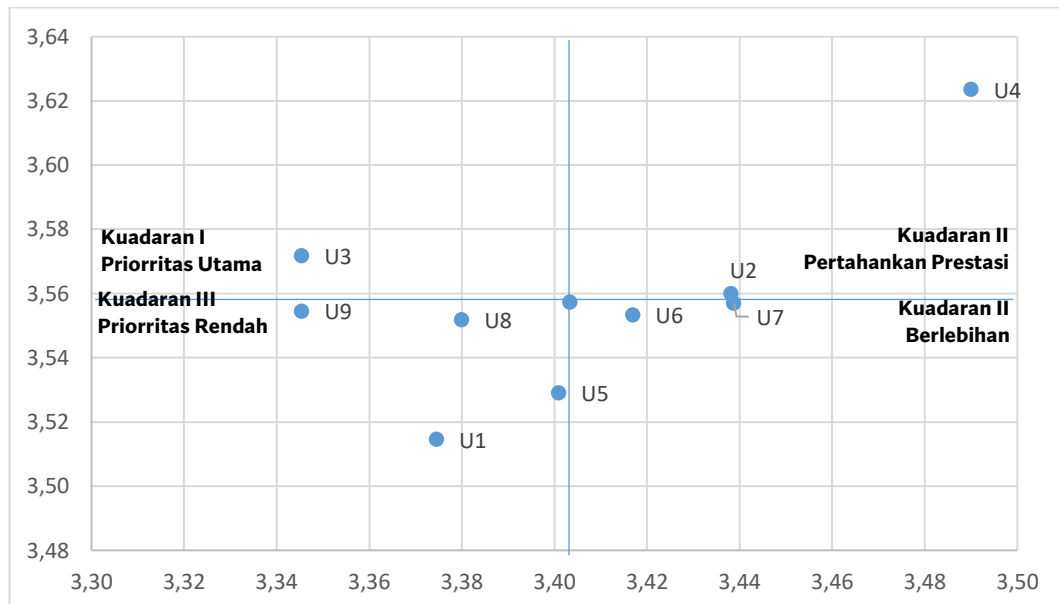
Tabel 3. 7 Analisis GAP Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024

No	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,37	3,51	-0,14
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,44	3,56	-0,12
U3	Waktu	3,35	3,57	-0,22
U4	Tarif/biaya	3,49	3,62	-0,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	3,53	-0,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	3,55	-0,13
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	3,56	-0,12
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,38	3,55	-0,17
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	3,55	-0,20
NRR		3,40	3,56	-0,16
Nilai Indeks		85,08	88,93	-3,85

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis GAP pada tabel diatas dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja (kepuasan) terhadap pelayanan dan harapan terkait layanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 bernilai negatif sebesar -3,85. Hal ini dapat diartikan bahwa meskipun kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 sudah dinilai baik oleh masyarakat selaku pengguna layanan, akan tetapi kinerja tersebut dirasa masih dapat ditingkatkan guna mencapai pelayanan yang maksimal.

Selain itu juga digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 3. 13 Diagram Kartesius Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024
Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada Gambar diatas diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur waktu (U3). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dan unsur tarif/biaya (U4). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8); serta unsur sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan di bawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan. Namun, unsur pada kuadran ini tetap harus

diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode berikutnya.

Sedangkan, unsur yang berada di kuadran IV yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6); serta unsur perilaku pelaksana (U7). Unsur tersebut menunjukkan kinerja pelayanan sudah lebih dari harapan pengguna layanan. Namun, unsur tersebut perlu dipertahankan agar kinerja tetap sesuai dengan harapan.

3.3.1 Analisis GAP terhadap Layanan Internal

Analisis GAP pada layanan internal di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 ditunjukkan pada tabel berikut.

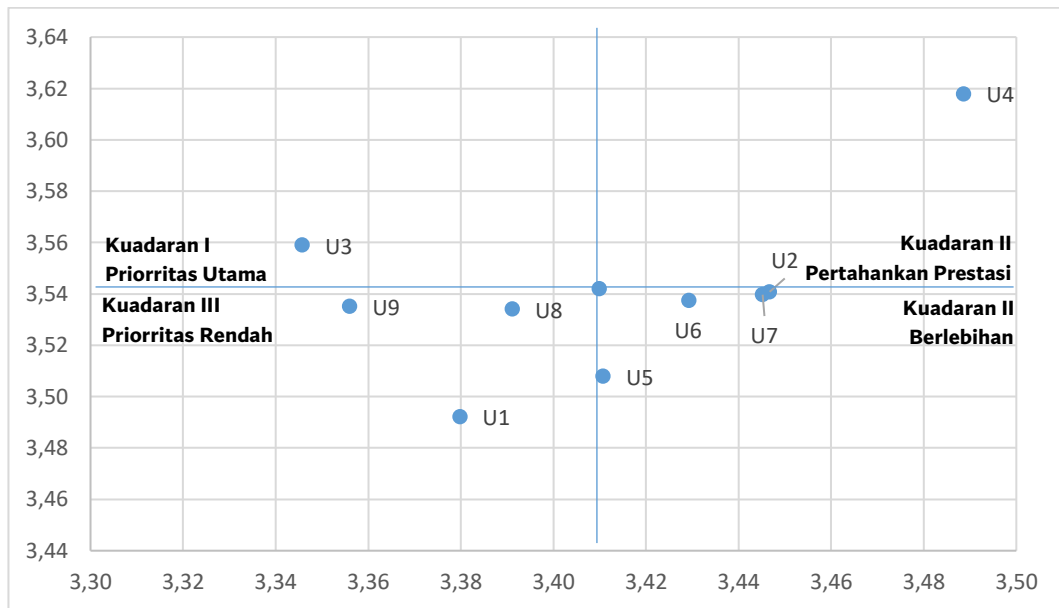
Tabel 3. 8 Analisis GAP Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

No	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,38	3,49	-0,11
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,45	3,54	-0,09
U3	Waktu	3,35	3,56	-0,21
U4	Tarif/biaya	3,49	3,62	-0,13
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,41	3,51	-0,10
U6	Kompetensi Pelaksana	3,43	3,54	-0,11
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	3,54	-0,09
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,39	3,53	-0,14
U9	Sarana dan Prasarana	3,36	3,54	-0,18
NRR		3,41	3,54	-0,13
Nilai Indeks		85,26	88,51	-3,25

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis GAP pada tabel diatas dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja (kepuasan) terhadap pelayanan dan harapan terkait layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 bernilai negatif sebesar -3,25. Hal ini dapat diartikan bahwa meskipun kinerja layanan internal dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 sudah dinilai baik oleh masyarakat selaku pengguna layanan, akan tetapi kinerja tersebut dirasa masih dapat ditingkatkan guna mencapai pelayanan yang maksimal.

Selain itu juga digunakan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan kinerja/kepuasan yang perlu diperhatikan/disoroti untuk perbaikan lebih lanjut.



Gambar 3. 14 Diagram Kartesius Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada Gambar diatas diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur waktu (U3). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4), hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8); serta unsur sarana dan prasarana (U9), memiliki kinerja dan harapan di bawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan. Namun, unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode berikutnya.

Sedangkan, unsur yang berada di kuadran IV yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2); unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur kompetensi

pelaksana (U6); serta unsur perilaku pelaksana (U7). Unsur tersebut menunjukkan kinerja pelayanan sudah lebih dari harapan pengguna layanan. Namun, unsur tersebut perlu dipertahankan agar kinerja tetap sesuai dengan harapan.

3.3.2 Analisis GAP terhadap Layanan Eksternal

Analisis GAP pada layanan eksternal di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 ditunjukkan pada tabel berikut.

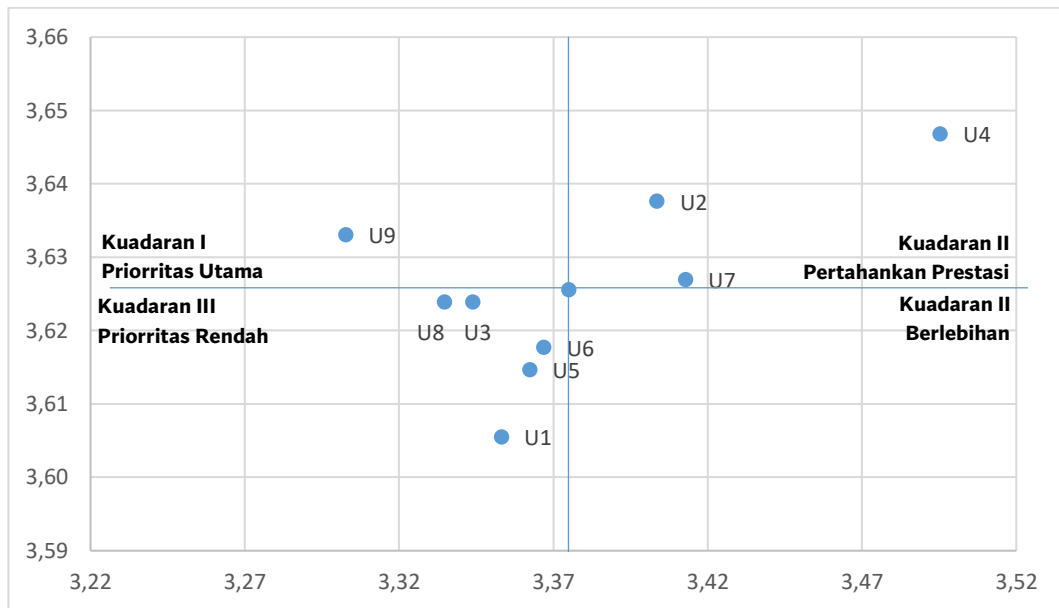
Tabel 3. 9 Analisis GAP Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

No	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur		GAP
		Penilaian	Harapan	
U1	Persyaratan	3,35	3,61	-0,25
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,40	3,64	-0,23
U3	Waktu	3,34	3,62	-0,28
U4	Tarif/biaya	3,50	3,65	-0,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	3,61	-0,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37	3,62	-0,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,41	3,63	-0,21
U8	Penanganan Pengaduan Saran Masukan	3,33	3,62	-0,29
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	3,63	-0,33
NRR		3,38	3,63	-0,25
Nilai Indeks		84,38	90,64	-6,26

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis GAP pada tabel diatas dapat diketahui bahwa GAP antara kinerja (kepuasan) terhadap pelayanan dan harapan akan layanan eksternal yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024 bernilai negatif sebesar -6,26. Artinya kinerja layanan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan belum memenuhi seluruh harapan dari masyarakat selaku pengguna layanan.

Selanjutnya, untuk menentukan prioritas pelayanan yang perlu diperhatikan atau disoroti untuk perbaikan lebih lanjut dapat digunakan diagram kartesius sebagai berikut.



Gambar 3. 15 Diagram Kartesius Layanan Eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2024

Sumber: Data survei diolah, 2024

Berdasarkan analisis diagram kartesius pada Gambar diatas diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur sarana dan prasarana (U9). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap sangat penting dan memiliki kinerja yang kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Kemudian, unsur-unsur yang terletak pada kuadran II yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2); unsur tarif/biaya (U4); serta unsur perilaku pelaksana (U7). Hal ini menunjukkan bahwa unsur tersebut dianggap penting dan memiliki kinerja yang baik/tinggi sehingga perlu dipertahankan kinerja atau pelayanan pada unsur tersebut.

Selanjutnya, unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1); waktu (U3); unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur kompetensi pelaksana (U6); serta unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8), memiliki kinerja dan harapan di bawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan. Namun, unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode berikutnya.

Sedangkan, tidak ada unsur yang berada pada kuadran IV. Artinya tidak ada unsur yang memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

4.1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Dinas

Kesehatan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,35
 - b. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,35
 - c. Persyaratan dengan nilai 3,37
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif dan biaya dengan nilai 3,49
 - b. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,44
 - c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,44

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. "Pelayanan yang diberikan terkadang molor"
2. "Tempat parkir mobil kurang memadai"
3. "Tidak tahu secara pasti persyaratan yang diperlukan apa saja, karena sistemnya kolektif"

4.1.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Internal

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Waktu dengan nilai 3,35
 - b. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,36

- c. Persyaratan dengan nilai 3,38
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif dan biaya dengan nilai 3,49
 - b. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,45
 - c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 3,45

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. "Respon dari petugas terkadang lama"
2. "Kebersihan toilet masih kurang"
3. "Sebaiknya setiap alur pelayanan tercatat di *website*"

4.1.3 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan Eksternal

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu
 - a. Sarana dan prasarana dengan nilai 3,30
 - b. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3,33
 - c. Waktu dengan nilai 3,34
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu
 - a. Tarif dan Biaya dengan nilai 3,50
 - b. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,41
 - c. Prosedur dengan nilai 3,40

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut.

1. "Tempat parkir kurang luas dan kamar mandi yang sudah sangat jadul dan tidak terawat"
2. "Tidak ada nomor panggilan untuk melakukan pengaduan atau menyampaikan saran"
3. "Pelayanan terkadang lambat"

4.2 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.

4.2.1 Dinas Kesehatan

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut Dinas Kesehatan

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	- Dinas Kesehatan perlu meninjau ulang SOP yang telah berlaku untuk memastikan alur layanan yang telah dilakukan berjalan efisien dan sesuai dengan ketentuannya
2	Sarana dan Prasarana	- Mengatur ulang tata letak parkir untuk memaksimalkan penggunaan ruang yang ada serta menyusun sistem parkir yang efisien, seperti penandaan area parkir khusus untuk kendaraan yang berbeda. - Melakukan audit menyeluruh untuk mengidentifikasi kekurangan dan kebutuhan sarana dan prasarana
3	Persyaratan	- Dinas Kesehatan perlu melakukan sosialisasi kepada organisasi di lingkup pemerintahan daerah mengenai persyaratan dari layanan - Dinas Kesehatan perlu membuat konten dalam bentuk pamflet, leaflet atau video interaktif terkait persyaratan pelayanan yang diupload di seluruh media online milik Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

4.2.2 Pelayanan Internal

Tabel 4. 2 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Internal

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Waktu	- Mengoptimalkan aplikasi dan layanan online supaya pelayanan lebih efisien - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang sudah ada, supaya dapat diketahui dengan pasti apa yang menghambat waktu pelayanan yang diberikan
2	Sarana dan Prasarana	- Menerapkan jadwal pembersihan yang rutin beserta dengan pembagian tugas
3	Persyaratan	- Meningkatkan sosialisasi terkait persyaratan yang harus dilengkapi baik secara online maupun melalui banner,

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
		pamflet menggunakan bahasa sederhana, tanpa istilah teknis, dan dilengkapi dengan contoh pengisian formulir

4.2.3 Pelayanan Eksternal

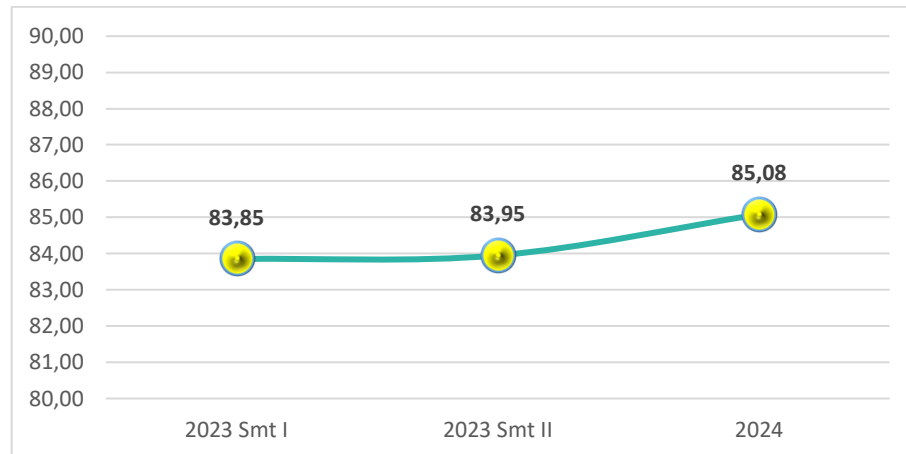
Tabel 4. 3 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan Eksternal

No.	Prioritas Unsur	Rekomendasi Perbaikan
1	Sarana dan Prasarana	- Memasang poster atau stiker himbauan menjaga kebersihan di toilet - Melakukan pembagian area parkir untuk kendaraan motor dan mobil - Melakukan evaluasi terhadap sistem parkir yang sudah ada
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	- Menyediakan sarana digital berbasis web, aplikasi, maupun <i>WhatsApp Business</i> sebagai media penyampaian kritik, saran, dan masukan - Menempatkan kotak pengaduan saran dan masukan di tempat yang lebih strategis, agar masyarakat mengetahui bahwa terdapat pelayanan pengaduan saran dan masukan. - Memberikan pelatihan kepada petugas yang bertanggungjawab menangani keluhan dan saran dalam keterampilan komunikasi yang efektif dan empati
3	Waktu	- Memastikan sistem pemberian layanan melalui SOP, apakah sudah sesuai atau masih ada yang perlu dibenahi untuk memastikan permohonan pelayanan yang masuk terlebih dahulu untuk ditindaklanjuti lebih dulu - Mengoptimalkan kemajuan teknologi IT guna memudahkan pelayanan yang diberikan dan efisiensi waktu

4.3 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara

pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dapat dilihat melalui gambar berikut.



Gambar 4. 1 Tren Nilai IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023-2024

Sumber: Data survei diolah, 2024

Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan telah dilaksanakan secara berkala setiap tahunnya. Hasil analisa menunjukkan bahwa selama 2 (dua) tahun terakhir capaian nilai IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan selalu berada dalam kategori kinerja pelayanan baik. Hal ini dibuktikan pada tahun 2024 nilai IKM meningkat menjadi sebesar 85,08, dimana sebelumnya pada semester II tahun 2023 nilai IKM sebesar 83,95. Hasil tersebut menunjukkan adanya upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan demi menjaga kepercayaan masyarakat selaku pengguna serta penilai penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian jika dilihat secara lebih rinci terkait capaian nilai IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan berdasarkan masing-masing unsur pelayanan yang dinilai, dalam dua tahun terakhir menunjukkan tren yang bagus. Yang mana berdasarkan hasil analisa pada Semester II tahun 2023 dan tahun 2024, hampir seluruh unsur pelayanan mengalami kenaikan nilai. Adapun untuk hasil analisa secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 4 IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023 Semester II-2024

No.	Unsur	Semester II Tahun 2023			Tahun 2024		
		NRR	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan	NRR	Nilai Indeks	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	3,33	83,36	Baik	3,37	84,36	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	3,36	84,09	Baik	3,44	85,95	Baik
3	Waktu (U3)	3,28	81,91	Baik	3,35	83,64	Baik
4	Tarif/Biaya (U4)	3,43	85,73	Baik	3,49	87,25	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3,37	84,18	Baik	3,40	85,02	Baik
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,31	82,64	Baik	3,42	85,42	Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,46	86,41	Baik	3,44	85,97	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	3,32	82,91	Baiik	3,38	84,50	Baik
9	Sarana dan Prasarana (U9)	3,37	84,36	Baik	3,35	83,64	Baik
Nilai IKM		3,36	83,95	Baik	3,40	85,08	Baik

Sumber: Data survei diolah, 2024

Hasil analisa survei Kepuasan Masyarakat dalam dua tahun terakhir mengalami kenaikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yakni sebesar 1,13 yang semula pada semester II tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 83,95, kemudian pada tahun 2024 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 85,08. Dalam 2 (dua) semester terakhir kinerja unit pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan termasuk dalam kategori "Baik".

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada Semester II tahun 2024, tercatat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang meliputi unsur persyaratan (U1); unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2); unsur waktu (U3); unsur Tarif/Biaya (U4); unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur kompetensi pelaksana (U6); serta unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) mengalami

peningkatan nilai dari tahun sebelumnya. Kemudian terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya, yaitu unsur perilaku pelaksana (U7); serta unsur Sarana dan Prasarana (U9).

BAB V

KESIMPULAN

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024 dengan jumlah sampel sebanyak 550 responden didapatkan nilai IKM sebesar 85,08 yang menunjukkan kinerja pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan termasuk kategori baik.

- Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak di kuadran I yaitu unsur unsur waktu (U3).
- Berdasarkan hasil analisis GAP, unsur yang perlu dipertahankan prestasinya adalah unsur yang terletak di kuadran II yaitu sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dan unsur tarif/biaya (U4).

Selain hasil analisa secara global pada lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, dilakukan juga analisa terhadap kinerja dari layanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Layanan yang menjadi sasaran survei pada kegiatan ini adalah layanan internal dan layanan eksternal. Adapun kesimpulan yang diperoleh dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing-masing layanan dapat dilihat pada rincian berikut.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024 dengan jumlah sampel sebanyak 441 responden didapatkan nilai IKM sebesar 85,26 yang menunjukkan kinerja pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan termasuk kategori baik.
- Berdasarkan hasil analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak di kuadran I yaitu unsur waktu (U3).

- Berdasarkan hasil analisis GAP, unsur yang perlu dipertahankan prestasinya adalah unsur yang terletak di kuadran II yaitu unsur tarif/biaya (U4).
- 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun 2024 dengan jumlah sampel sebanyak 109 responden didapatkan nilai IKM sebesar 84,38 yang menunjukkan kinerja pelayanan eksternal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan termasuk kategori baik.
- Berdasarkan analisis GAP unsur yang perlu dipertimbangkan sebagai prioritas utama perbaikan adalah unsur yang terletak di kuadran I yaitu unsur unsur sarana dan prasarana (U9).
- Berdasarkan hasil analisis GAP, unsur yang perlu dipertahankan prestasinya adalah unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2); unsur tarif/biaya (U4); serta unsur perilaku pelaksana (U7).



LAMPIRAN

1. Kuesioner

A. Kuesioner Layanan Internal



**SURVEI KESEHATAN MASYARAKAT
(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN**

TANGGAL SURVEI :
JAM SURVEI :
ENUMERATOR :

INTERNAL

I. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan	
Usia	[1] 17 - 25 tahun [2] 26 - 35 tahun	[3] 36 - 45 tahun [4] 46 - 55 tahun	[5] > 55 tahun
Pendidikan Terakhir	[1] SMP / sederajat [2] SMA / sederajat	[3] Diploma [4] S1 / S2 / S3	
Pelayanan yang Diterima	[1] Kepegawaian [2] Pelaporan Program [3] Konsultasi Program		
Status Kepegawaian	[1] ASN [2] Non-ASN		
Instansi	Contoh : Puskesmas Paciran		
Pangkat/Golongan			
Jabatan			
No. Telp			

II. PENDAPAT/PERSEPSI RESPONDEN TENTANG KUALITAS/KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Petunjuk: Beri tanda ceklis (√) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

Kepuasan : 1 : Tidak Setuju/Tidak Sesuai/Tidak Puas/Tidak Baik 2 : Kurang Setuju/Kurang Sesuai/Kurang Puas/Kurang Baik 3 : Setuju/Sesuai/Puas/Baik 4 : Sangat Setuju/Sangat Sesuai/Sangat Puas/Sangat Baik	Harapan : 1 : Tidak Penting 2 : Kurang Penting 3 : Penting 4 : Sangat Penting
--	---

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (diisi jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persyaratan									
1	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan dipublikasikan secara terbuka									
2	Persyaratan baik teknis maupun administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi									
II	Sistem, Mekanisme dan Prosedur									
3	Terdapat informasi tentang alur dan standar pelayanan secara tertulis atau dari petugas									
4	Alur untuk mendapatkan pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan									
III	Waktu Pelayanan									
5	Durasi waktu pelayanan telah sesuai dengan yang diinformasikan									
6	Dinas Kesehatan memberi respon yang cepat terhadap setiap permohonan pelayanan yang masuk									
IV	Tarif/Biaya									
7	Tersedia informasi yang jelas bahwa layanan Dinas Kesehatan tidak dipungut biaya (gratis)									
8	Petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap suatu layanan yang diterima									



**SURVEI KESEHATAN MASYARAKAT
(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN**

INTERNAL

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (diisi jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
9	Hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan									
VI	Kompetensi									
10	Petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan									
11	Petugas sigap / cepat dalam memberikan pelayanan									
12	Petugas mampu memberikan penjelasan serta arahan yang detail dan jelas berkaitan dengan produk layanan									
VII	Perilaku									
13	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberi pelayanan									
14	Petugas bersikap adil dan tidak membedakan dalam memberi pelayanan									
15	Petugas dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik									
VIII	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
16	Tersedia kotak saran atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/WA pengaduan dll) yang disediakan untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran (diverifikasi oleh enumerator dengan observasi langsung)									
17	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan (khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan)									
IX	Sarana dan Prasarana									
18	Formulir untuk mengajukan permohonan layanan tersedia									
19	a. Sarana dan prasarana tersedia lengkap dan sesuai ketika pelayanan kepegawaian b. Sarana dan prasarana tersedia lengkap dan sesuai ketika pelaporan program c. Sarana dan prasarana tersedia lengkap dan sesuai ketika konsultasi program									

Kelebihan Pelayanan :

Kekurangan Pelayanan :

Inovasi yang Diharapkan:

***Dokumentasi**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang disampaikan dalam kuesioner ini adalah benar.

Lamongan, 2024

(.....
Surveyor)

(.....
Responden)



B. Kuesioner Layanan Eksternal



**SURVEI KESEHATAN MASYARAKAT
(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN**

TANGGAL SURVEI :
JAM SURVEI :
ENUMERATOR :

EKSTERNAL

I. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-laki	[2] Perempuan	
Usia	[1] 17 - 25 tahun [2] 26 - 35 tahun	[3] 36 - 45 tahun [4] 46 - 55 tahun	[5] > 55 tahun
Pendidikan Terakhir	[1] SMP / sederajat [2] SMA / sederajat	[3] Diploma [4] S1 / S2 / S3	
Pelayanan yang Diterima	[1] Permintaan Data [2] Konsultasi dan Koordinasi		
Status Kepegawaian	[1] ASN [2] Non-ASN		
Instansi	<i>Contoh : RSUD Ngimbang</i>		
Pangkat/Golongan			
Jabatan			
No. Telp			

II. PENDAPAT/PERSEPSI RESPONDEN TENTANG KUALITAS/KINERJA PELAYANAN PUBLIK
Petunjuk: Beri tanda ceklis (✓) pada kolom pilihan jawaban sesuai jawaban responden.

Kepuasan : 1 : Tidak Setuju/Tidak Sesuai/Tidak Puas/Tidak Baik 2 : Kurang Setuju/Kurang Sesuai/Kurang Puas/Kurang Baik 3 : Setuju/Sesuai/Puas/Baik 4 : Sangat Setuju/Sangat Sesuai/Sangat Puas/Sangat Baik	Harapan : 1 : Tidak Penting 2 : Kurang Penting 3 : Penting 4 : Sangat Penting
--	---

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (diisi jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persyaratan									
1	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan dipublikasikan secara terbuka									
2	Persyaratan baik teknis maupun administratif untuk mendapatkan pelayanan mudah dipenuhi									
II	Sistem, Mekanisme dan Prosedur									
3	Terdapat informasi tentang alur dan standar pelayanan secara tertulis atau dari petugas									
4	Alur untuk mendapatkan pelayanan sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan									
III	Waktu Pelayanan									
5	Durasi waktu pelayanan telah sesuai dengan yang diinformasikan									
6	Dinas Kesehatan memberi respon yang cepat terhadap setiap permohonan pelayanan yang masuk									
IV	Tarif/Biaya									
7	Tersedia informasi yang jelas bahwa layanan Dinas Kesehatan tidak dipungut biaya (gratis)									
8	Petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap suatu layanan yang diterima									



**SURVEI KESEHATAN MASYARAKAT
(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN**

EKSTERNAL

No	Pernyataan	Kepuasan				Alasan (diisi jika menjawab 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
V	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
9	Hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan									
10	Data atau informasi yang diperoleh dari Dinas Kesehatan lengkap dan akurat									
VI	Kompetensi									
11	Petugas terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan									
12	Petugas sigap / cepat dalam memberikan pelayanan									
13	Petugas mampu memberikan penjelasan serta arahan yang detail dan jelas berkaitan dengan produk layanan									
VII	Perilaku									
14	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberi pelayanan									
15	Petugas bersikap adil dan tidak membedakan-bedakan dalam memberi pelayanan									
16	Petugas dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik									
VIII	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
17	Tersedia kotak saran atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/WA pengaduan dll) yang disediakan untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran (diverifikasi oleh enumerator dengan observasi langsung)									
18	Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan (khusus untuk pengguna layanan yang pernah melakukan pengaduan, saran dan masukan)									
IX	Sarana dan Prasarana									
19	Sarana dan prasarana pelayanan berkualitas baik dan lengkap									

Kelebihan Pelayanan :

Kekurangan Pelayanan :

Inovasi yang Diharapkan:

***Dokumentasi**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang disampaikan dalam kuesioner ini adalah benar.

Lamongan, 2024

(.....)
Surveyor

(.....)
Responden



2. Hasil Olah Data SKM

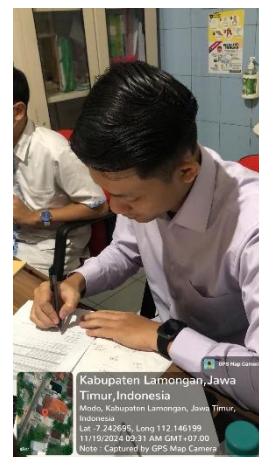
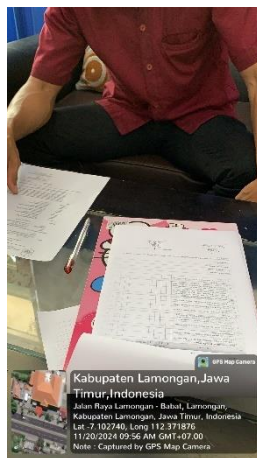
	A	B	D	E	F	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	INTERNAL			EKSTERNAL			TOTAL								
2	Row Labels - Count of Jenis Kelamin			Row Labels - Count of Jenis Kelamin							Puskesmas	435	79,09%		
3	Laki-laki	23,81%		Laki-laki	26,61%		134				Labkesda	3	0,55%		
4	Perempuan	76,19%		Perempuan	73,39%		416				Instalasi Farmasi	3	0,55%		
5	(blank)	0,00%		(blank)	0,00%						Rumah Sakit Umum Daerah	15	2,73%		
6	Grand Total	100,00%		Grand Total	100,00%		550				Rumah Sakit Swasta	80	14,55%		
7											Organisasi Perangkat Daerah	14	2,55%		
8											Jumlah Responden	550	100,00%		
9	Row Labels - Count of Usia			Row Labels - Count of Usia											
10	>55 Tahun	4,76%		>55 Tahun	3,67%		25								
11	17-25 Tahun	1,36%		17-25 Tahun	5,50%		12								
12	26-35 Tahun	32,65%		26-35 Tahun	33,94%		181								
13	36-45 Tahun	39,23%		36-45 Tahun	33,03%		209								
14	46-55 Tahun	22,00%		46-55 Tahun	23,85%		123								
15	(blank)	0,00%		(blank)	0,00%										
16	Grand Total	100,00%		Grand Total	100,00%		550								
17															
18															
19															

NO.	UNSUR	NRR	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,37	84,36	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,44	85,95	B	Baik
U3	Waktu	3,35	83,64	B	Baik
U4	Tarif/Biaya	3,49	87,25	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	85,02	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,42	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,97	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	84,50	B	Baikk
U9	Sarana dan Prasarana	3,35	83,64	B	Baik
	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	3,40	85,08	B	Baik

3. Dokumentasi









**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN**

**Jl. Dokter Wahidin Sudiro Husodo No.57,
Jetis, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan,
Jawa Timur 62211**

