



Dinas Kesehatan  
Kabupaten Lamongan

DINAS KESEHATAN

SEMESTER II

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INTERNAL

DINAS KESEHATAN KABUPATEN LAMONGAN

2023



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya "Laporan Akhir Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Semester II Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan" dapat disusun. Kegiatan ini merupakan kerjasama antara Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dengan PT. Cemerlang Statistika Indonesia (StatsMe).

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat serta menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dan untuk mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan untuk menentukan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Bersama ini kami beserta PT. Cemerlang Statistika Indonesia (StatsMe) sebagai pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Internal Semester II Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu untuk mensukseskan pelaksanaan kegiatan ini.

Dan dengan terselesaikannya laporan akhir kegiatan ini, kami berharap apa yang terangkum dalam laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk masyarakat Kabupaten Lamongan. Demikian kami sampaikan, terima kasih.

Lamongan, Desember 2023

**Plt. Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Lamongan**

**dr. Herwidhiyah Shidayatri**  
NIP. 197209202002122002





## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
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 .....	5
1.4 Sasaran .....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	9
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
2.4 Analisis GAP/Kesenjangan .....	13
BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN .....	16
3.1 Visi dan Misi Kabupaten Lamongan .....	17
3.2 Kondisi Geografis .....	18
3.3 Topografi .....	19
3.4 Demografi .....	20
3.5 Kesehatan .....	22
BAB IV METODOLOGI .....	24
4.1 Sumber Data .....	25
4.2 Penentuan Jumlah Sampel .....	25



4.3	Metode Analisis.....	26
4.4	Langkah Langkah Kegiatan.....	28
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>32</b>
5.1.	Karakteristik Responden.....	33
5.2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Internal Terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023.....	36
5.3.	Analisis GAP pada Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	47
5.4.	Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada Semester I dan Semester II Tahun 2023.....	51
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>		<b>54</b>
6.1	Kesimpulan.....	54
6.2	Rekomendasi.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>58</b>
1	Kuesioner.....	58
2	Dokumentasi Kegiatan Survei.....	60



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Sasaran Pelayanan .....	6
Tabel 3. 1 Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan .....	22
Tabel 4. 1 Sasaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023 Semester II .....	26
Tabel 4. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	27
Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	36
Tabel 5. 2 Analisis GAP pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	47
Tabel 5. 3 Komparasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I dan Semester II Tahun 2023 .....	51





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius .....	15
Gambar 3. 1 Luas Wilayah Kabupaten Lamongan Menurut Kecamatan .....	18
Gambar 3. 2 Ketinggian Wilayah di Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan (mdpl) .....	20
Gambar 3. 3 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2018-2022 .....	20
Gambar 3. 4 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan .....	21
Gambar 4. 1 Diagram Alir Langkah Kegiatan .....	31
Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	34
Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	34
Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima .....	35
Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian .....	36
Gambar 5. 6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	38
Gambar 5. 7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	39
Gambar 5. 8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	40
Gambar 5. 9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Tarif atau Biaya pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	41
Gambar 5. 10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	42
Gambar 5. 11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	42
Gambar 5. 12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	44
Gambar 5. 13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 .....	45



Gambar 5. 14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023.....	46
Gambar 5. 15 Diagram Kartesius .....	49



# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan di Bidang Kesehatan. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan mempunyai motto layanan yakni "penggerak hidup sehat, layanan sepenuh hati, dan tetap semangat untuk manfaat". Sebagai bentuk upaya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan untuk mewujudkan motto layanan adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik



Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka untuk menilai kualitas layanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, Dinas Kesehatan perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Sehingga diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan Bagian Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. 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;





12. Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 88 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **1.3.1 Maksud Kegiatan**

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

#### **1.3.2 Tujuan Kegiatan**

Adapun tujuan dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

### **1.4 Sasaran**

Sasaran dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah ASN dan non-ASN di lingkungan Puskesmas dan Labkesda yang mendapatkan pelayanan Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.



Tabel 1.1 Sasaran Pelayanan

No.	Unit Pelayanan
1.	Kepegawaian
2.	Pelaporan Program
3.	Konsultasi Program

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yaitu sebagai berikut.

1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner  
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni:
  - 1) Persyaratan;
  - 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur;
  - 3) Biaya/Tarif;
  - 4) Waktu penyelesaian;
  - 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 pada pelayanan Kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.





# **BAB II**

# **TINJAUAN PUSTAKA**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

#### 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai



dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan sasaran sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;





4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survei), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya Survei Kepuasan Masyarakat harus memenuhi 9 unsur meliputi :

#### **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. Tarif/biaya**

Tarif/biaya 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 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### 2.4 Analisis GAP/Kesenjangan

Analisis *GAP/Kesenjangan* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *GAP Analysis* itu sendiri merupakan bagian dari metode *IPA (Importance-Performance Analysis)*.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan



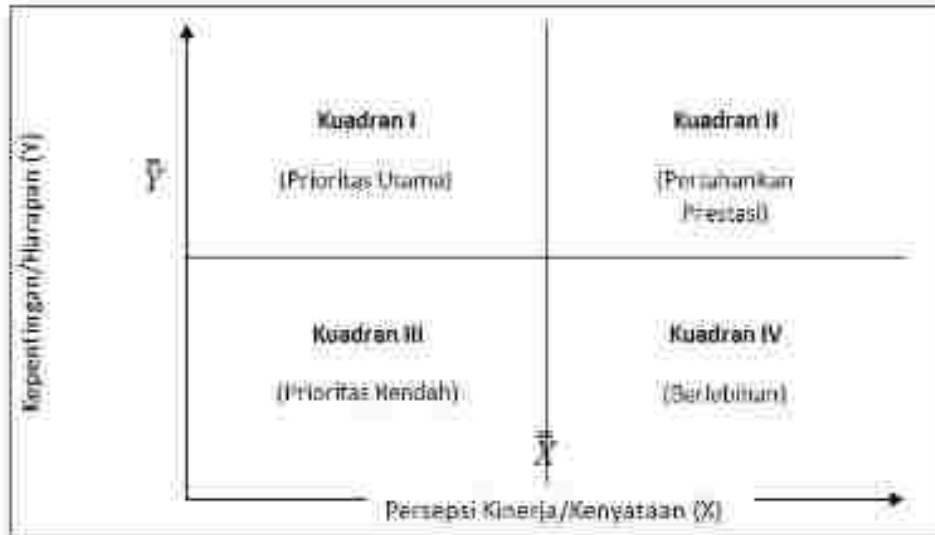


hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

*IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

*GAP (+)* positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *GAP (-)* negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *GAP* semakin besar. Apabila total *GAP* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *GAP* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil *GAP*-nya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai *GAP* yang semakin kecil (Wahyuni, 2016).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius



**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM**  
**KABUPATEN**  
**LAMONGAN**





## BAB III

### GAMBARAN UMUM KABUPATEN LAMONGAN

#### 3.1 Visi dan Misi Kabupaten Lamongan

Visi adalah pandangan jauh ke depan tentang bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif. Visi tidak lain adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan, berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Visi Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

**"Terwujudnya Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan".**

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Kabupaten Lamongan menetapkan misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan kemandirian ekonomi daerah melalui optimalisasi potensi unggulan daerah;
2. Mewujudkan SDM unggul, berdaya saing dan berakhlak yang responsif terhadap perubahan zaman;
3. Mewujudkan infrastruktur handal dan berkeadilan yang berwawasan lingkungan;
4. Mewujudkan kehidupan bermasyarakat yang sejahtera, religius-berbudaya, aktif dalam pembangunan, serta lingkungan yang aman dan tentram;
5. Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang dinamis, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi reformasi birokrasi.

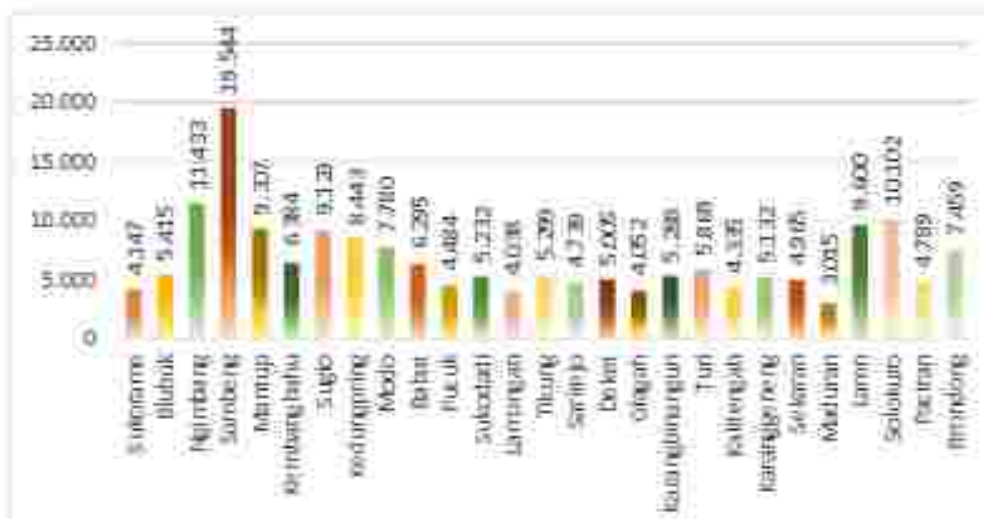


### 3.2 Kondisi Geografis

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu kabupaten yang terletak di pantai utara Jawa Timur. Secara astronomis, Kabupaten Lamongan terletak pada 6°51'54" sampai 7°23'6" Lintang Selatan dan 112°4'41" sampai 112°33'12" Bujur Timur. Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Lamongan secara geografis adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Kabupaten Gresik
- Sebelah Selatan : Kabupaten Jombang dan Mojokerto
- Sebelah Barat : Kabupaten Bojonegoro dan Tuban

Secara Administratif, Kabupaten Lamongan terbagi menjadi 27 kecamatan dan 462 desa dan 12 kelurahan. Wilayah terluas di Kabupaten Lamongan adalah Kecamatan Sambeng, yakni seluas 19.544 km<sup>2</sup> atau setara dengan 10,78 persen dari luas keseluruhan. Sedangkan Kecamatan Maduran merupakan luas tersempit dengan luas wilayah sebesar 3.015 km<sup>2</sup> atau 1,66 persen.



Gambar 3. 1 Luas Wilayah Kabupaten Lamongan Menurut Kecamatan



Sumber : BPS Kabupaten Lamongan, 2023

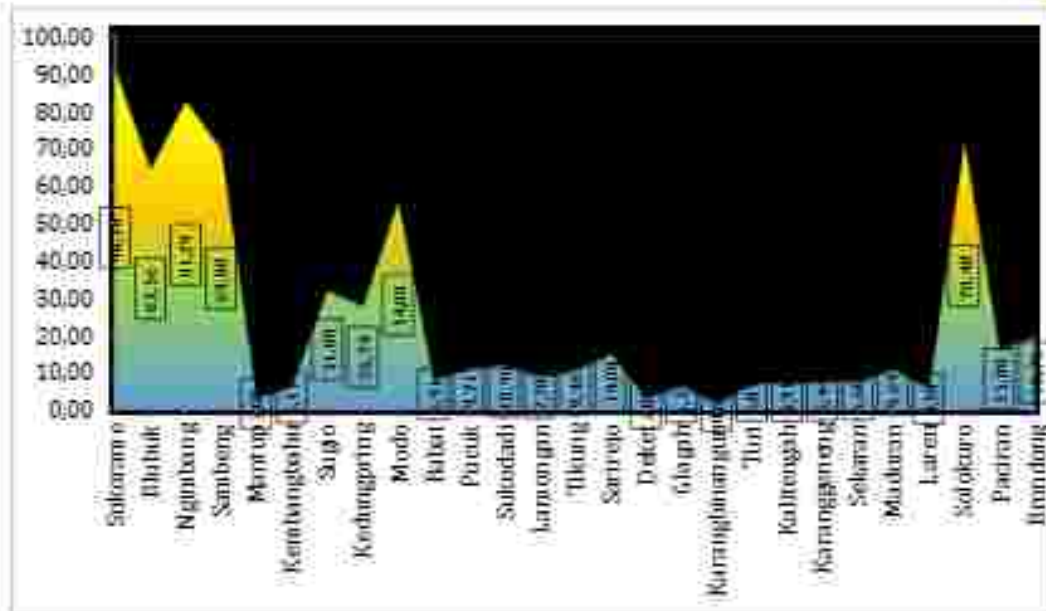
### 3.3 Topografi

Daratan Kabupaten Lamongan dibelah oleh Sungai Bengawan Solo, dan secara garis besar daratannya dibedakan menjadi 3 karakteristik yaitu :

- a. Bagian Tengah Selatan merupakan dataran rendah yang relatif agak subur yang membentang dari Kecamatan Kedungpring, Babat, Sukodadi, Pucuk, Lamongan, Deket, Tikung, Sugio, Maduran, Sarirejo, dan Kembangbahu.
- b. Bagian Selatan dan Utara merupakan pegunungan kapur berbatu-batu dengan kesuburan sedang. Kawasan ini terdiri dari Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk, Sukorame, Modo, Brondong, Paciran, dan Solokuro.
- c. Bagian Tengah Utara merupakan daerah Bonorowo yang merupakan daerah rawan banjir. Kawasan ini meliputi Kecamatan Sekaran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun, dan Glagah.

Luas wilayah berdasarkan ketinggian dari permukaan air laut dapat dilihat pada grafik sebagai berikut:





Gambar 3. 2 Ketinggian Wilayah di Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan (mdpi)

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan, 2023

### 3.4 Demografi



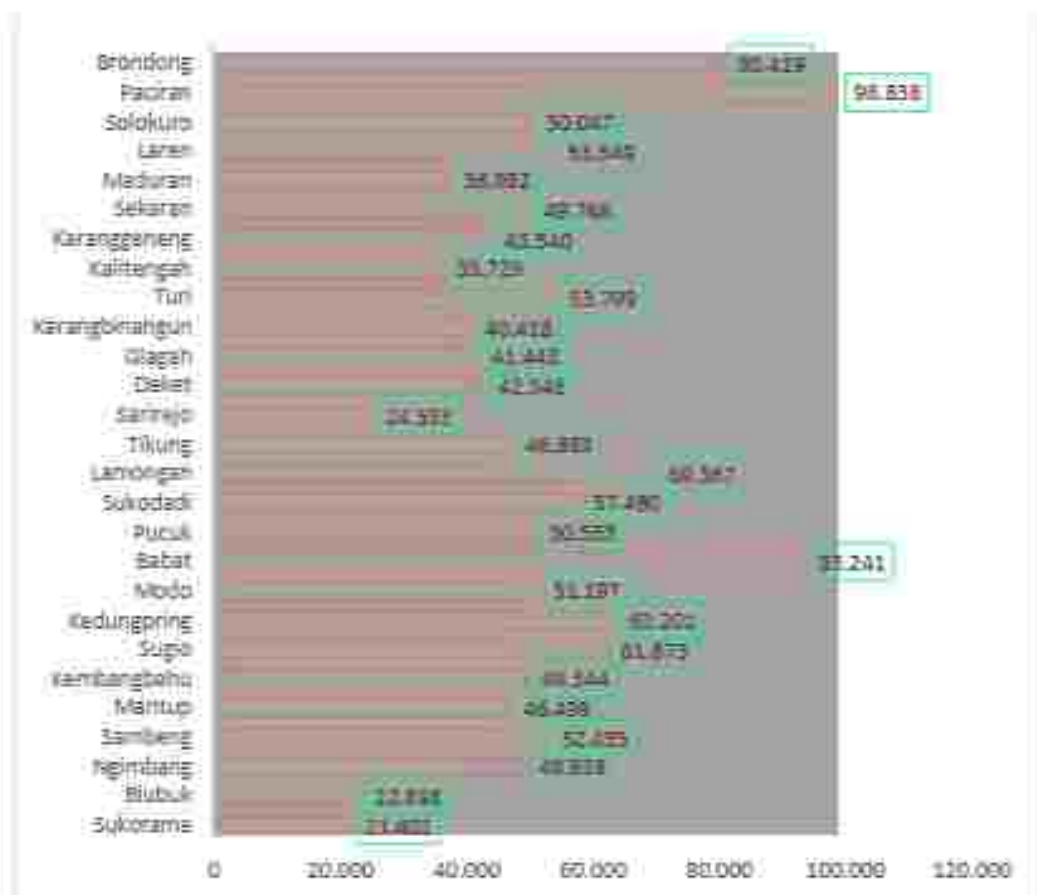
Gambar 3. 3 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Tahun 2018-2022

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan, 2023

Jumlah penduduk Kabupaten Lamongan pada 5 tahun terakhir bersifat fluktuatif. Pada tahun 2018, jumlah penduduk di Kabupaten Lamongan sebesar 1.361.312 jiwa. Kemudian mengalami peningkatan hingga pada tahun 2020 hingga menjadi 1.379.628 jiwa. Pada tahun berikutnya terjadi



penurunan jumlah penduduk, sehingga jumlah penduduk Kabupaten Lamongan menjadi 1.356.207 jiwa. Pada tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Lamongan kembali mengalami peningkatan hingga menjadi 1.386.941 jiwa. Perubahan jumlah penduduk biasanya dipengaruhi oleh faktor kelahiran, kematian maupun kegiatan migrasi penduduk. Berikut merupakan grafik jumlah penduduk Kabupaten Lamongan berdasarkan kecamatan.



Gambar 3. 4 Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kecamatan

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan, 2023

Berdasarkan grafik berikut dapat dilihat bahwa kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu terdapat di Kecamatan Babat dengan jumlah penduduk sebanyak 93.241 jiwa. Sementara kecamatan yang



memiliki jumlah penduduk paling sedikit terdapat di Kecamatan Sukorame dengan jumlah penduduk sebanyak 21.402 jiwa.

### 3.5 Kesehatan

Tingkat kesehatan merupakan salah satu hal penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas penduduk. Salah satu ukuran keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan dapat dilihat dari ketersediaan sarana prasarana fisik dan tenaga medis yang profesional.

Pada tahun 2021, di Kabupaten Lamongan terdapat 15 rumah sakit umum, bertambah 4 dibanding tahun sebelumnya, 1 rumah sakit bersalin, 33 puskesmas, 67 poliklinik dan 129 apotek, yang semuanya tersebar di seluruh kecamatan.

Tabel 3. 1 Sarana Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Lamongan

No	Kecamatan	Rumah Sakit Umum	Rumah Sakit Bersalin	Puskesmas	Poliklinik	Apotek
1	Sukorame	-	-	1	1	2
2	Blubuk	-	-	1	1	1
3	Ngumbang	1	-	1	1	2
4	Sambeng	-	-	1	-	1
5	Mantup	-	-	1	1	6
6	Kambangwahu	-	-	1	2	5
7	Sugio	-	-	1	3	6
8	Kedungpring	-	-	2	4	4
9	Modo	-	-	2	1	3
10	Bahar	4	-	3	6	9
11	Pucuk	-	-	1	4	1
12	Sukodadi	-	-	2	2	9
13	Lamongan	6	1	1	16	29
14	Tikung	1	-	1	2	6
15	Sarirejo	-	-	1	1	-
16	Dekat	-	-	1	1	2
17	Glagah	-	-	1	-	4
18	Karangbinangun	1	-	1	-	2
19	Turi	-	-	1	-	2
20	Kalitengah	-	-	1	-	2
21	Karanggeneng	-	-	1	3	6
22	Sekaran	-	-	1	2	2
23	Maduran	-	-	1	3	3
24	Laren	-	-	1	1	-





No	Kecamatan	Rumah Sakit Umum	Rumah Sakit Bersalin	Puskesmas	Poliklinik	Apotek
25	Solokuro	-	-	1	3	5
26	Paciran	2	-	2	6	10
27	Birondong	-	-	1	3	7
<b>Kabupaten Sidoarjo</b>		<b>15</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>129</b>

Sumber : BPS Kabupaten Lamongan, 2023.



# **BAB IV**

# **METODOLOGI**



## BAB IV

### METODOLOGI

#### 4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuesioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap pelayanan kesekretariatan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

#### 4.2 Penentuan Jumlah Sampel

Pengambilan sampel pada kegiatan ini menggunakan teknik *quota sampling*. Dimana *quota sampling* adalah suatu teknik penetapan sampel dengan menentukan kuota terlebih dahulu pada masing-masing kelompok (besar dan kriteria sampel telah ditentukan lebih dahulu). Dalam penentuan jumlah responden digunakan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$N = \frac{n}{(1 + ne^2)} = \frac{1.379.628}{(1 + (1.379.628 \times (0,427)^2))} = 548 \approx 550$$

Dari hasil perhitungan *quota sampling* diperoleh jumlah sampel sebanyak 550 responden yang terbagi menjadi dua periode survei. Sehingga dalam setiap periode survei jumlah sampel yang digunakan sebanyak 275





responden, yakni ASN dan non-ASN di lingkungan Puskesmas dan Labkesda pengguna pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Dalam penentuan jumlah sampel layanan kepegawaian, diperoleh dengan menghitung jumlah keseluruhan puskesmas beserta labkesda dan instalasi farmasi, yang didapat sebanyak 34 responden. Sedangkan sisanya, yakni 241 responden diproporsikan untuk dua layanan lainnya yaitu konsultasi program dan pelaporan program.

Adapun pembagian responden pada masing-masing layanan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 1** Sasaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2023 Semester II

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel
1	Kepegawaian	34
2	Konsultasi Program	118
3	Pelaporan Program	123
<b>Total</b>		<b>275</b>

### 4.3 Metode Analisis

Data hasil survei yang diperoleh berdasarkan hasil survei diolah dengan menggunakan metode statistika yakni analisa deskriptif, perhitungan indeks kepuasan masyarakat, dan IPA (*Importance-Performance Analysis*). Statistik deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data dalam bentuk tabel dan grafik sehingga memberikan informasi yang berguna. Kemudian pengolahan data dengan metode perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan sebagai berikut:



- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \left( \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} \right) = \left( \frac{1}{x} \right) = N$$

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \left( \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 4. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan RB No 14 Tahun 2017



Setelah didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat, nilai tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*), yakni suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kepuasan dengan harapan responden terhadap variabel tersebut.

#### 4.4 Langkah Langkah Kegiatan

Langkah-Langkah yang akan dilakukan pada kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1) **Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

Sebelum survei dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan. Dalam survei kepuasan masyarakat ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku.

- 2) **Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik**

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

- 3) **Menentukan populasi dan sampel penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah ASN dan non-ASN di lingkungan Puskesmas dan Labkesda pengguna pelayanan Kesekretariatan Dinas





Kesehatan Kabupaten Lamongan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus morgan and krejcie.

**4) Melakukan survei terhadap pengguna layanan**

Survei dilakukan berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

**5) Melakukan *entry* data hasil survei**

Hasil survei yang telah didapatkan di *entry* pada format yang telah dibuat dengan *Microsoft Excel*.

**6) Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan**

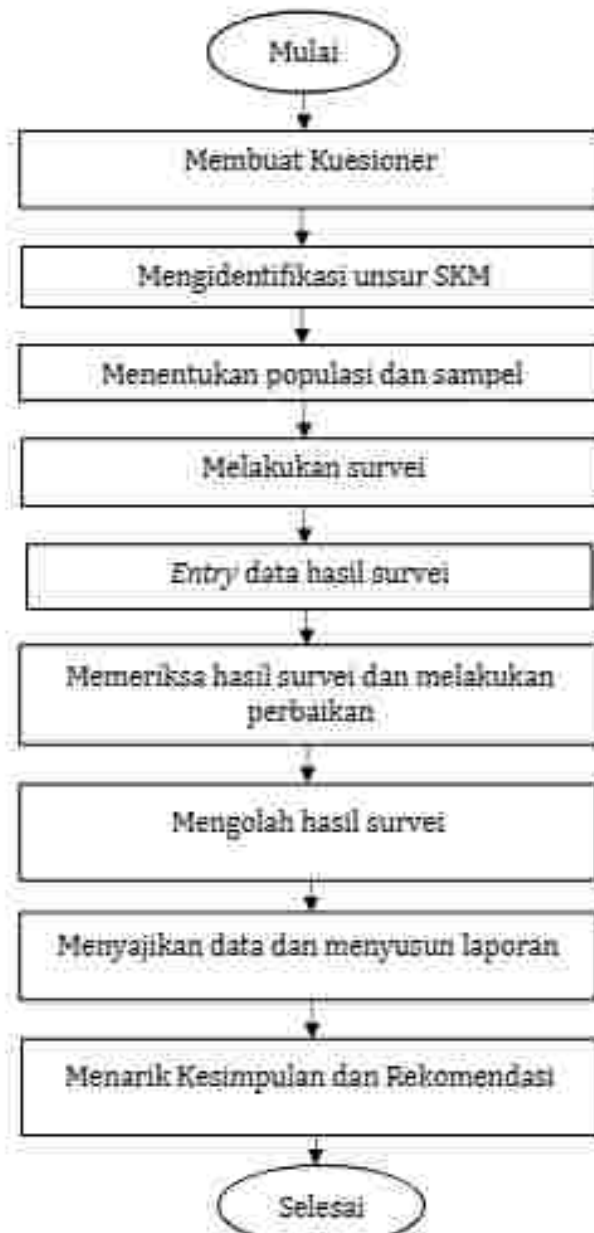
Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

**7) Mengolah hasil survei dengan statistika deskriptif dan melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat**

Hasil survei diolah dengan metode perhitungan indeks kepuasan masyarakat kemudian dilanjutkan dengan analisis metode IPA (*Importance-Performance Analysis*), yakni suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kepuasan dengan harapan responden terhadap instansi tersebut berdasarkan hasil pengolahan data, kemudian dilakukan analisis dengan metode statistika deskriptif.

**8) Menyajikan data dan menyusun laporan**

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.



9) **Menarik Kesimpulan dan Rekomendasi**

Hasil analisis yang telah dilakukan kemudian ditarik kesimpulan dan rekomendasi.

Langkah-langkah kegiatan tersebut dapat disajikan dalam bentuk diagram alir sebagai berikut.



**Gambar 4. 1 Diagram Alir Langkah Kegiatan**





**BAB V**  
**ANALISIS DAN**  
**PEMBAHASAN**



## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Karakteristik Responden

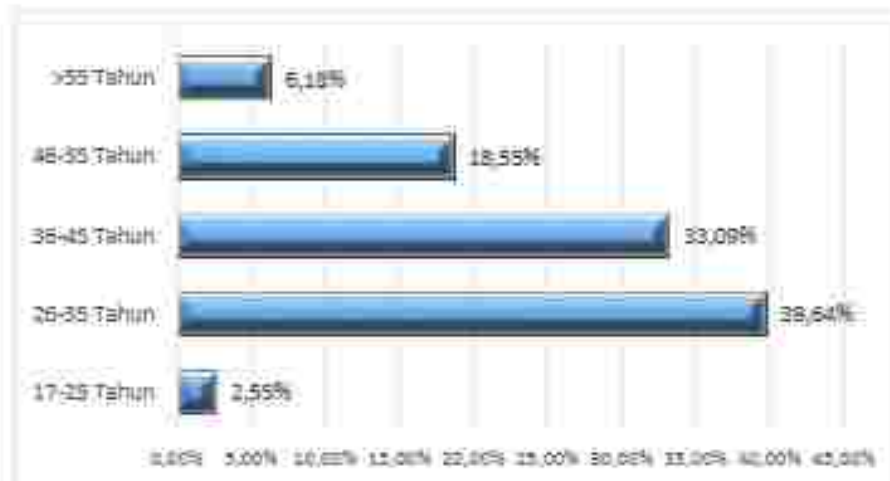
Kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat terhadap layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan ini dilakukan dengan responden sebanyak 275 orang. Adapun karakteristik responden penerima layanan berdasarkan jenis kelamin disajikan pada grafik berikut.



Gambar 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

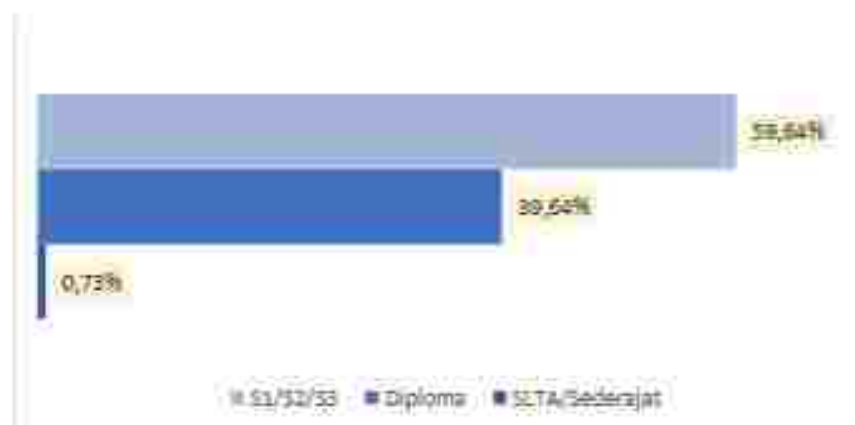
Grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden pada kegiatan ini berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 77,09 persen atau sebanyak 212 orang. Sedangkan persentase responden yang berjenis laki-laki sebesar 22,91 persen atau sebanyak 63 orang.



**Gambar 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan kelompok usia, dapat diketahui bahwa mayoritas penerima layanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan berusia antara 26-35 tahun yakni sebanyak 39,64 persen atau 109 orang. Kemudian diikuti oleh kelompok usia 36 hingga 45 tahun sebanyak 33,09 persen atau 91 orang. Sedangkan kelompok usia dengan jumlah penerima layanan paling sedikit adalah kelompok usia 17 hingga 25 tahun yakni sebanyak 2,55 persen atau 7 orang.



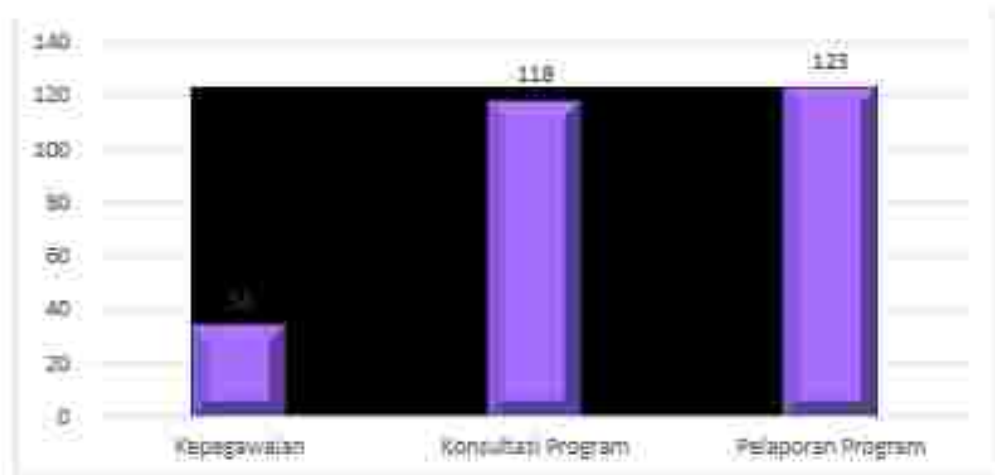
**Gambar 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023





Jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S1/S2/S3 yakni sebanyak 59,64 persen atau sebanyak 164 orang. Kemudian diikuti responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 39,64 persen atau sebanyak 109 orang. Sedangkan sebanyak 0,73 persen lainnya memiliki latar belakang pendidikan SLTA/Sederajat.



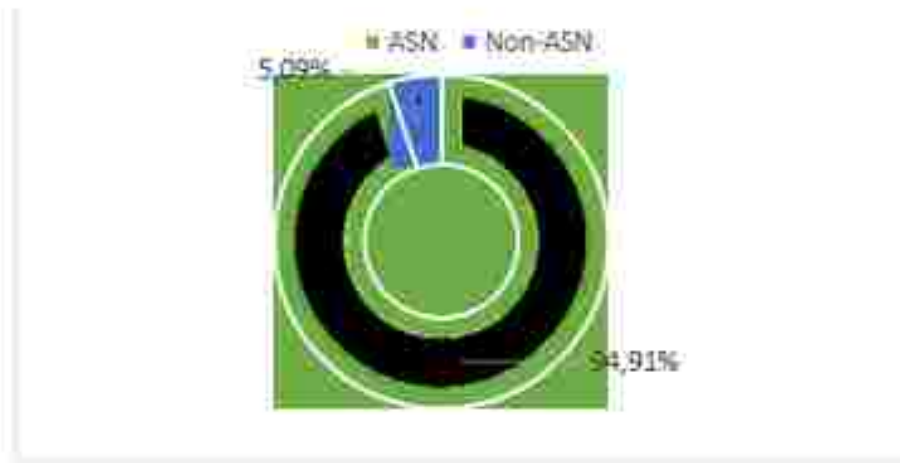
**Gambar 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan yang Diterima**  
Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan jenis pelayanannya, layanan yang paling banyak diterima oleh responden adalah terkait dengan pelaporan program yakni sebanyak 123 responden. Kemudian diikuti oleh pelayanan terkait konsultasi program dengan jumlah responden sebanyak 118 responden. Sedangkan pelayanan kepegawaian memiliki jumlah responden yang paling sedikit, yakni sebanyak 34 orang.

Sementara karakteristik penerima layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan jika dilihat berdasarkan status kepegawaian yang paling banyak adalah ASN, yakni sebanyak 94,91 persen atau 261 orang. Sedangkan



5,09 persen sisanya atau sebanyak 14 orang memiliki status kepegawaian Non-ASN.



Gambar 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

## 5.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Internal Terhadap Layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 beserta analisis pada masing-masing unsur layanan tersaji pada tabel berikut:

Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	NBR	Kualitas Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Fasilitas	3,39	B	Baik
2	Prosedur	3,36	B	Baik
3	Waktu	3,28	B	Baik
4	Tarif dan Biaya	3,43	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,46	B	Baik



No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,37	B	Baik
	Total NRR Tertimbang	3,36	B	Baik
	Nilai IKM	83,95	B	Baik

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

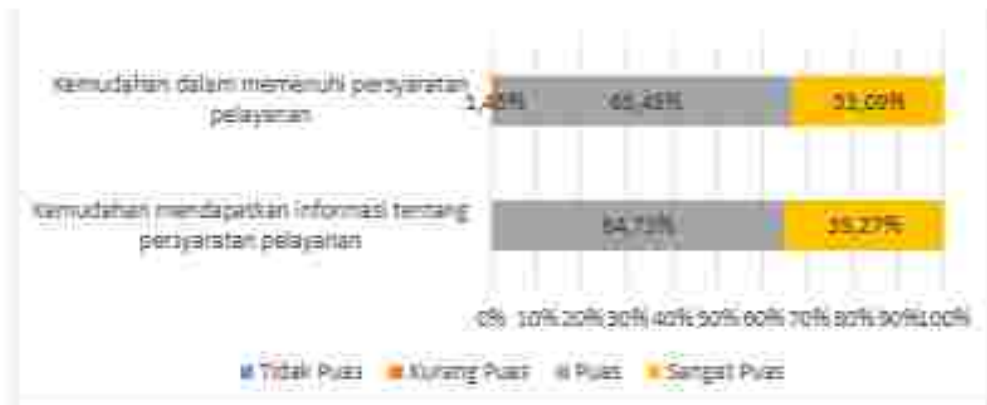
Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 sebesar 83,95 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh sembilan unsur yang memiliki predikat Baik yakni berkisar antara 3,064 hingga 3,532. Nilai IKM tersebut mendapatkan kontribusi paling besar dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata sebesar 3,46 dan masuk dalam ke dalam kategori Baik. Hal ini dikarenakan petugas pemberi pelayanan telah bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan. Selain itu petugas juga tidak membeda-bedakan serta mampu bersikap adil. Sementara, unsur dengan kontribusi paling rendah adalah unsur waktu dengan nilai 3,28 dan kategori mutu pelayanan Baik. Hal ini menunjukkan bahwasanya peninjauan ulang terkait manajemen waktu perlu dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan karena masih ada beberapa pelayanan yang penyelesaiannya dirasa belum sesuai dengan ketentuan.

Adapun karakteristik dari 9 (sembilan) unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023 disajikan pada grafik berikut.





### A. Unsur Persyaratan



**Gambar 5. 6 Persepsi Responden Terhadap Unsur Persyaratan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Pada unsur persyaratan pada pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023, sebanyak 35,27 persen responden menjawab sangat puas dan 64,73 persen lainnya menjawab puas pada pertanyaan mengenai kemudahan mendapatkan informasi tentang persyaratan pelayanan. Sedangkan dalam hal kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan, 33,09 persen responden menjawab sangat puas, 65,45 persen responden menjawab puas, dan sisanya menjawab kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kemudahan akses untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, yang mana biasanya informasi tersebut disebarluaskan melalui sosial media maupun melalui media *WhatsApp*. Selain itu, mayoritas responden merasa bahwa persyaratan yang ada mudah untuk dipenuhi.



## B. Unsur Prosedur



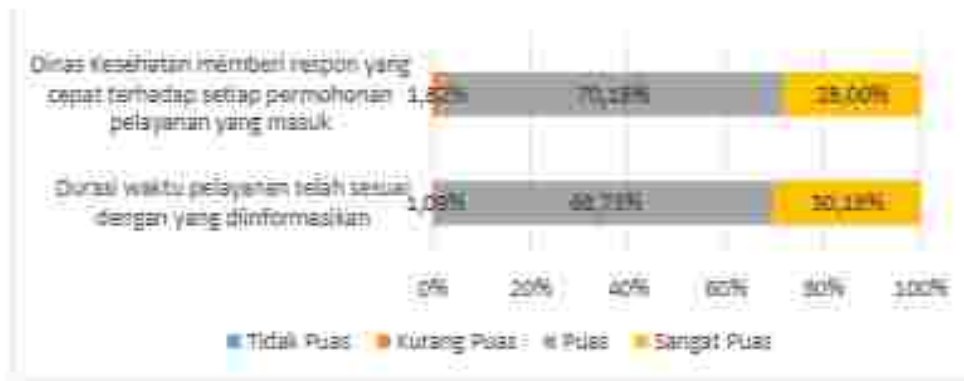
**Gambar 5. 7 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 37,09 persen responden menjawab sangat puas, 62,55 persen menjawab puas, dan sisanya menjawab kurang puas akan pertanyaan kemudahan mendapatkan informasi tentang alur atau prosedur pelayanan. Sementara 36 persen menjawab sangat puas dan 64 persen menjawab puas akan pertanyaan kemudahan prosedur yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sudah terdapat informasi mengenai prosedur atau alur pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat Internal Dinas Kesehatan. Disamping itu, alur atau prosedur pelayanan mudah dipahami dan mudah untuk dilakukan oleh masyarakat internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.



### C. Unsur Waktu



**Gambar 5. 8 Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa terkait pernyataan durasi waktu pelayanan telah sesuai dengan yang diinformasikan, sebanyak 30,18 persen responden menjawab sangat puas dan 68,73 persen responden menjawab puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden merasa pelayanan dari Dinas Kesehatan sudah sesuai dengan waktu yang diinformasikan. Akan tetapi perlu adanya monitoring terkait durasi waktu pelayanan, hal ini dikarenakan terdapat sebagian responden (1,09 persen) yang menjawab kurang setuju pada pertanyaan ini.

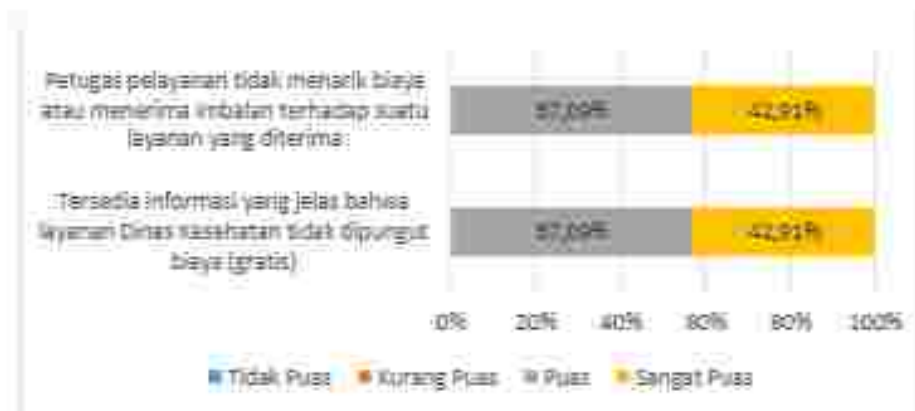
Terkait respon yang diberikan oleh petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan terhadap permohonan layanan masuk, sebanyak 28 persen responden menjawab sangat puas, 70,18 persen menjawab puas, dan 1,82 persen menjawab kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa petugas Dinas Kesehatan telah memberikan respon yang cepat terhadap setiap permohonan pelayanan yang masuk. Meskipun demikian, perlu adanya evaluasi berkaitan dengan respon petugas Dinas





Kesehatan dalam menerima permohonan pelayanan yang masuk karena sebagian responden menjawab kurang puas pada pernyataan ini.

#### D. Unsur Tarif dan Biaya



**Gambar 5. 9 Persepsi Responden Terhadap Unsur Tarif atau Biaya pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Pada unsur tarif atau biaya pada pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023, terbagi menjadi dua pernyataan, yakni tersedia informasi yang jelas bahwa layanan Dinas Kesehatan tidak dipungut biaya (gratis) dan petugas pelayanan tidak menarik biaya atau menerima imbalan terhadap suatu layanan yang diterima. Sebanyak 42,91 persen responden menjawab sangat puas dan sisanya sebanyak 57,09 persen menjawab puas atas dua pernyataan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tidak dipungut biaya (gratis) dan petugas tidak menarik biaya atau imbalan terhadap suatu layanan yang diterima.



### E. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



**Gambar 5. 10** Persepsi Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 36,73 persen responden menjawab sangat puas dan 63,27 persen menjawab puas terhadap pernyataan hasil layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwasanya hasil pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada semester II tahun 2023 sudah memiliki kualitas yang baik dan telah sesuai dengan yang diharapkan.

### F. Unsur Kompetensi Pelaksana



**Gambar 5. 11** Persepsi Responden Terhadap Unsur Kompetensi pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023



Sumber : Data Survei Diolah, 2023

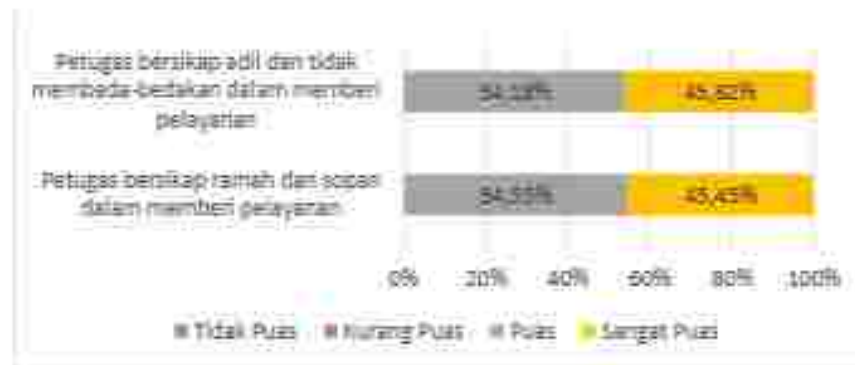
Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 31,27 persen responden menjawab sangat puas dan sebanyak 63,73 persen responden menjawab puas terhadap pernyataan petugas mampu memberikan penjelasan serta arahan yang detail dan jelas berkaitan dengan layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden penerima layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan semester II tahun 2023 merasa penjelasan dan arahan mengenai layanan yang diberikan oleh petugas sudah sangat detail dan jelas.

Mengenai sikap petugas yang sigap atau cepat dalam memberikan pelayanan, sebanyak 30,91 persen responden menjawab sangat puas dan 69,09 persen lainnya menjawab puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa bahwa petugas pemberi layanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan telah sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Sementara pada pernyataan petugas terampil, cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan, sebanyak 30,18 persen responden merasa sangat puas, 69,09 persen menjawab puas, dan 0,73 persen responden yang menjawab kurang setuju. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa kinerja petugas Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Akan tetapi, perlu adanya perhatian dan peningkatan kinerja petugas, dikarenakan masih ada sebagian responden yang merasa kurang setuju pada pernyataan ini.





### G. Unsur Perilaku Pelaksana



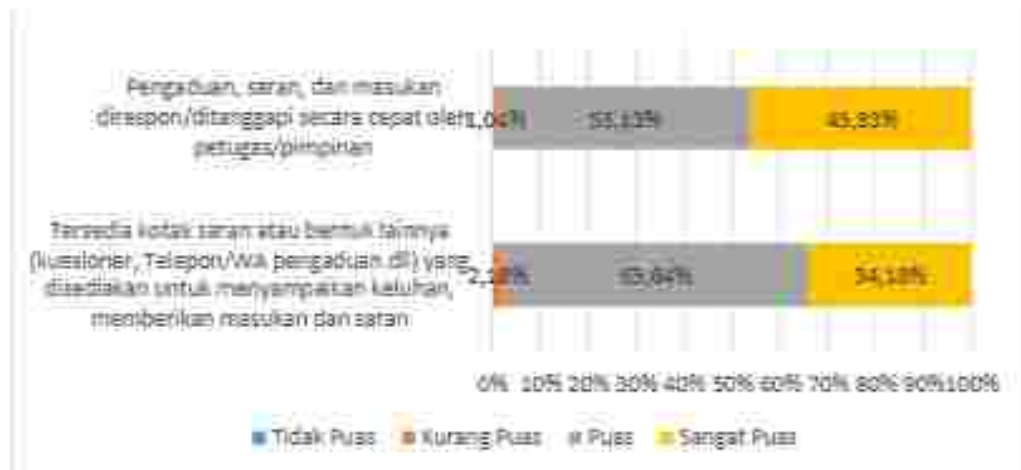
**Gambar 5. 12 Persepsi Responden Terhadap Unsur Perilaku pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Pada unsur perilaku pelaksana pada pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023, terdapat 45,82 persen responden menjawab sangat puas dan 54,18 persen lainnya menjawab puas pada pernyataan mengenai petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan dalam memberi pelayanan. Sementara pada pernyataan petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberi pelayanan, terdapat 45,45 persen responden menjawab sangat puas dan 54,55 persen responden menjawab puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan perilaku dari petugas pemberi layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Hal ini dapat terlihat dari sikap petugas yang ramah dan sopan saat memberikan pelayanan serta adil dan tidak membeda-bedakan.



## H. Unsur Penanganan Pengaduan Saran



**Gambar 5. 13 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

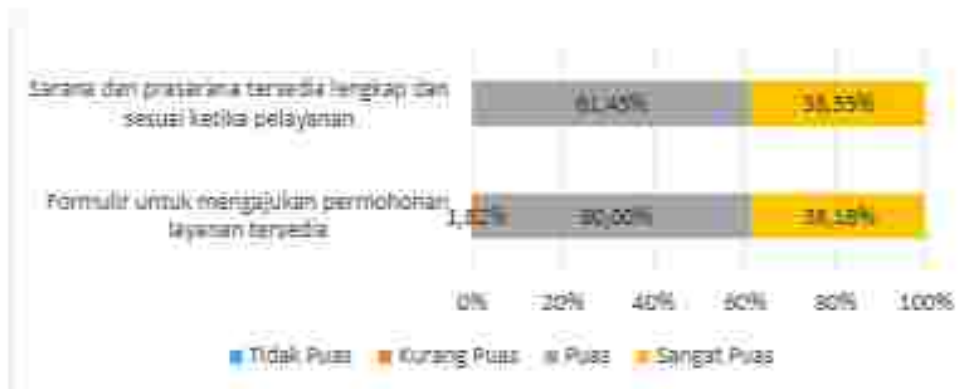
Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa terdapat 34,18 persen responden yang menjawab sangat puas dan 63,64 persen responden menjawab puas dengan keberadaan kotak saran atau bentuk lainnya yang disediakan untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan, dan saran. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan tersedianya media untuk menyampaikan keluhan, masukan atau saran. Meskipun demikian, perlu adanya monitoring dan evaluasi karena terdapat 2,18 persen responden yang merasa kurang puas dengan hal tersebut.

Disamping itu, petugas sudah menanggapi aduan, saran, dan masukan dengan cepat. Hal ini dapat terlihat dari 45,83 persen responden yang menjawab sangat puas, 53,13 persen responden menjawab puas, dan 1,04 persen responden menjawab kurang puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan respon dari petugas terhadap pengaduan, saran, dan masukan yang disampaikan. Akan tetapi, perlu adanya



monitoring karena masih ada responden yang merasa kurang puas terhadap respon tersebut.

### I. Unsur Sarana dan Prasarana



**Gambar 5. 14 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

Sumber : Data Survei Diolah, 2023

Pada unsur sarana dan prasarana pada pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023, sebanyak 38,18 persen responden menjawab sangat puas, 60 persen responden menjawab puas, dan 1,82 persen responden menjawab kurang puas dengan tersedianya formulir untuk pengajuan permohonan. Sementara mengenai kelengkapan dan kesesuaian sarana dan prasarana ketika pelayanan, sebanyak 38,55 persen responden menjawab sangat puas, dan 61,45 persen responden lainnya menjawab puas. Hal ini menunjukkan bahwa, responden merasa puas terhadap sarana dan prasarana dari layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.





### 5.3. Analisis GAP pada Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Analisis GAP adalah 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 dari pelayanan yang diterima dan harapan dari pelayanan internal yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada semester II tahun 2023.

**Tabel 5. 2 Analisis GAP pada Pelayanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II Tahun 2023**

No	Dasar Pelayanan	Nilai Rata-rata		GAP
		Kepuasan	Harapan	
1	Persyaratan	3,33	3,46	-0,13
2	Prosedur	3,36	3,51	-0,15
3	Waktu	3,38	3,44	-0,16
4	Tarif dan Biaya	3,43	3,69	-0,25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	3,48	-0,11
6	Kompetensi Pelaksana	3,31	3,61	-0,30
7	Perilaku Pelaksana	3,46	3,62	-0,16
8	Pertanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32	3,46	-0,14
9	Sarana dan Prasarana	3,37	3,50	-0,13
Nilai Indeks		83,95	88,24	-4,29

Sumber : Data survei diolah, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa gap antara nilai indeks kepuasan dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada semester II tahun 2023 bernilai negatif, artinya kualitas layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada semester II tahun 2023 masih belum memenuhi seluruh harapan dari pengguna layanan (kurang memuaskan) meskipun nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan



internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan termasuk dalam kategori baik, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.

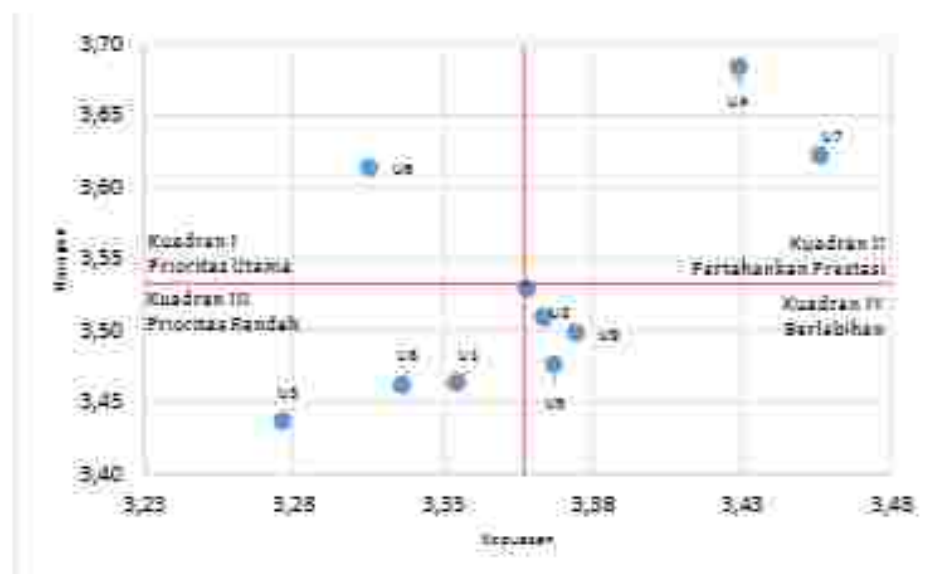
Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata kepuasan paling rendah adalah unsur waktu dan diikuti oleh unsur kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Sedangkan unsur yang memiliki GAP paling besar adalah unsur kompetensi pelaksana. Hal ini terjadi karena nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap unsur kompetensi pelaksana sebesar 3,31 sedangkan nilai dari harapan masyarakat sebesar 3,61; sehingga tercipta GAP sebesar -0,30.

Rendahnya nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu disebabkan karena masih adanya pelayanan yang dirasa masih belum sesuai estimasi waktunya dengan waktunya yang seharusnya. Pada unsur kompetensi pelaksana, nilai indeks kepuasan yang rendah disebabkan karena adanya petugas yang kurang efisien dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari permintaan data atau persyaratan yang sama dan berulang saat akan melakukan permohonan pelayanan. Sedangkan pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, rendahnya nilai tersebut dikarenakan masih adanya responden yang tidak mengetahui keberadaan media penyampaian pengaduan, saran, dan masukan baik yang berupa kotak saran maupun nomor pengaduan. Selain itu, beberapa saran atau masukan direspon atau dijawab dengan cepat oleh petugas, tetapi terkadang tidak langsung ditindak lanjuti. Selanjutnya untuk mengetahui prioritas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yang perlu diperhatikan atau disoroti untuk perbaikan lebih lanjut digunakan diagram kartesius. Pada diagram kartesius digunakan





untuk memetakan nilai rata-rata kepuasan dan harapan dari 9 (sembilan) unsur. Diagram kartesius dibagi menjadi 4 bagian yg dibatasi oleh 2 garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y dimana garis X menunjukkan nilai rata-rata pada unsur kepuasan dan garis Y menunjukkan nilai rata-rata pada unsur harapan. Sehingga tidak menutup kemungkinan, suatu unsur memiliki nilai GAP yang terbilang besar dan berada di atas nilai rata-rata 9 unsur kepuasan dan harapan akan menjadi unsur yang perlu dipertahankan, akan tetapi menjadi unsur yang perlu dipertahankan. Hal ini terjadi karena unsur tersebut memiliki nilai indeks kepuasan yang lebih tinggi dari rata-rata. Adapun diagram kartesius dari pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan semester II tahun 2023, seperti pada gambar berikut.



Gambar 5. 15 Diagram Kartesius

Sumber : Data survei diolah, 2023

Berdasarkan analisis diagram kartesius di atas, diketahui bahwa unsur yang terletak pada kuadran I yaitu unsur kompetensi pelaksana (U6). 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) dan 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. Pada unsur tarif/biaya (U4) menjadi unsur yang perlu dipertahankan kinerjanya meskipun masih memiliki nilai GAP yang cukup tinggi. Hal ini terjadi karena selisih antara nilai rata-rata kepuasan dan nilai rata-rata harapan terhadap unsur ini masih cukup besar. Sehingga unsur tarif/biaya (U4) menjadi unsur yang perlu dipertahankan.

Selanjutnya unsur-unsur yang terletak pada kuadran III yaitu unsur persyaratan (U1), waktu (U3), dan penanganan pengaduan, masukan dan saran (U8). Ketiga unsur ini memiliki kinerja dan harapan di bawah rata-rata sehingga dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan. Akan tetapi unsur pada kuadran ini tetap harus diperhatikan karena dikhawatirkan akan masuk pada kuadran I ketika dilaksanakan survei pada periode selanjutnya.

Sedangkan unsur-unsur yang terletak pada kuadran IV yaitu unsur prosedur (U2), produk spesifikasi jenis pelayanan (5), dan sarana dan prasarana (U9). Ini menunjukkan bahwa ketiga unsur tersebut kualitasnya dinilai tinggi, tetapi kurang diharapkan. Sehingga bisa dikurangi untuk efisiensi.



#### 5.4. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada Semester I dan Semester II Tahun 2023

Berikut merupakan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan pada semester I dan semester II tahun 2023.

Tabel 5. 3 Komparasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I dan Semester II Tahun 2023

NO	UNSUR	SEMESTER I		SEMESTER II	
		NRK	Mutu Pelayanan	NRK	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,32	Baik	3,33	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	Baik	3,36	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,27	Baik	3,28	Baik
U4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,42	Baik	3,43	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	Baik	3,37	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	Baik	3,31	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,45	Baik	3,46	Baik
U8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,33	Baik	3,32	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,36	Baik	3,37	Baik
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,35	Baik	3,36	Baik
Nilai IKM		83,85	Baik	83,95	Baik

Sumber : Data Survei diolah, 2023

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan selama tahun 2023 tercatat mengalami kenaikan sebesar 0,10. Dimana pada tahun 2023 semester I, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 83,85 dengan nilai rata-rata sebesar 3,35 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan "Baik". Kemudian pada tahun 2023 semester II, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan menjadi 83,95 dengan nilai rata-rata sebesar 3,36 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan "Baik".



Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, diperoleh hasil bahwa sebanyak 7 (tujuh) unsur pelayanan mengalami kenaikan nilai rata-rata dari semester sebelumnya, sedangkan 2 (dua) lainnya mengalami penurunan. Dua unsur yang mengalami penurunan adalah unsur Kompetensi Pelaksana (U6) serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8). Sementara itu, unsur Perilaku Pelaksana (U7) tetap menjadi unsur yang memiliki nilai indeks paling tinggi, yakni 3,45 pada semester I dan 3,46 pada semester II.

Meskipun hasil penilaian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami kenaikan nilai, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tetap harus melakukan evaluasi dan peningkatan agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat/penerima layanan.





**BAB VI**  
**KESIMPULAN DAN**  
**REKOMENDASI**



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diberikan dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan semester II tahun 2023 adalah sebagai berikut.

1. Mayoritas responden yang mendapatkan pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan semester II tahun 2023 adalah berjenis kelamin perempuan, sebagian besar berusia 26 hingga 35 tahun, pendidikan terakhir yang ditamatkan adalah S1/S2/S3, dan mayoritas memiliki status kepegawaian sebagai ASN.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan semester II tahun 2023 sebesar 83,95 masuk dalam kategori penilaian Baik atau B dengan unsur yang paling unggul adalah perilaku pelaksana.
3. Dalam perhitungan analisis GAP terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan semester II tahun 2023 kali ini semua unsur memperoleh penilaian yang baik, dengan unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah unsur kompetensi pelaksana.

#### 6.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan internal Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester II tahun 2023 adalah sebagai berikut.



1. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan perlu melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan secara berkala, juga sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dinas kesehatan Kabupaten Lamongan perlu melakukan monitoring dan evaluasi SOP pada pelayanan kepegawaian, konsultasi program, dan pelaporan program guna mengetahui alur mana yang tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
3. Dinas Kesehatan perlu meningkatkan fungsi monitoring dan evaluasi kinerja petugas pelayanan secara berkala minimal setiap triwulan guna meningkatkan kualitas dari petugas.
4. Dinas Kesehatan perlu menyusun database dari pengguna layanan sehingga ketika petugas puskesmas hendak menggunakan layanan kembali tidak perlu mengumpulkan persyaratan yang telah dikumpulkan sebelumnya.
5. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan perlu mengoptimalkan kembali media pengaduan, saran, dan masukan. Hal ini dikarenakan beberapa penerima layanan masih belum mengetahui adanya media tersebut.
6. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan perlu mengupayakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang masuk





karena ada beberapa pengaduan atau saran yang tidak langsung ditindaklanjuti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Wahyuni, N. (2016, Maret 10). *Binus University*. Diambil kembali dari Binus University: <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INTERNAL  
DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN LAMONGAN

YANGGAL SURVEI :  
JAM SURVEI :  
EMMIBRATOR :

1. PROFIL RESPONDEN

Nama Responden			
Jenis Kelamin	[1] Laki-Laki	[2] Perempuan	
Umur	[1] 17 - 25 tahun [2] 26 - 35 tahun	[3] 36 - 45 tahun [4] 46 - 55 tahun	[5] > 55 tahun
Pendidikan Terakhir	[1] SD/IV /setara [2] SLTA /setara	[3] Diploma [4] ST /S1 /S2 /S3	
Pelayanan yang diterima	[1] Keperawatan [2] Pelayanan Program [3] Konsultasi Program		
Status Kepegawaian	[1] ASN [2] NonASN		
Profil/Catatan			
Alamat			
Instansi			
No. Telp			

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

Persepsi, yaitu landasan (basis) pada semua pilihan pendapat yang terdapat di atas.

Kepuasan :	Skala :
1 - Tidak Setuju/Tidak Sesuai/Tidak Baik/Tidak Baik	1 - Tidak Penting
2 - Kurang Setuju/Kurang Sesuai/Kurang Baik/Kurang Baik	2 - Kurang Penting
3 - Setuju/Setua/Baik/Baik	3 - Penting
4 - Sangat Setuju/Sangat Sesuai/Sangat Baik/Sangat Baik	4 - Sangat Penting

No	Persepsi	Kepuasan				Skala (dari 1 atau 2)	Harapan			
		1	2	3	4		1	2	3	4
I	Persepsi									
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang peraturan pelayanan									
2	Kemudahan dalam memperoleh pelayanan pelayanan									
II	Sistem, Wewenang dan Prinsip									
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang apa/jenisnya pelayanan									
1	Kemudahan prosedur yang dibuat untuk mendapatkan pelayanan									
III	Waktu Pelayanan									
1	Siapa waktu pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan									
1	Siapa Kesehatan memiliki waktu yang cepat terhadap setiap permasalahan pelayanan yang masuk									
IV	Tarif/Waktu									
1	Terdapat informasi yang jelas bahwa layanan Dinas Kesehatan tidak dipungut biaya (gratis)									
1	Proses pelayanan tidak berbelit-belit atau sangat berbelit-belit terhadap suatu layanan yang diterima									
1	Profil Spesifikasi jenis Pelayanan									





**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INTERNAL  
DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN LAMONGAN**

No	Peristiwa	Kemampuan				Absen (tidak jika lebih dari 1 atau 2)	Kecapaian			
		1	2	3	4		1	2	3	4
9	Kual layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan									
<b>VI Kompetensi</b>										
10	Pragis terampil, terlatih, dan tahu dalam memberikan pelayanan									
11	Pragis tidak / dapat dalam memberikan pelayanan									
12	Pragis mampu memberikan penjelasan atau arahan yang jelas dan jelas berkaitan dengan prosedur layanan									
<b>VII Ketidaha</b>										
13	Pragis memiliki ramah dan sopan dalam menerima pelayanan									
14	Pragis bersikap adil dan tidak membeda-bedakan dalam memberi pelayanan									
<b>VIII Pemasangan Pemasangan, Sarana dan Material</b>										
15	Terdapat surat atau alat bantu lainnya (brosur, Telpapir/WA, pengalasan dll) yang disediakan untuk menyampaikan keluhan, memberikan respon dan cara mengatasi atau masalah yang dihadapi pengguna									
16	Pengalasan, surat, dan masalah respon/ditanggapi secara cepat oleh pragis/pegawai sesuai awal pengalasan (surat pengalasan masalah keluhan user/komunitas)									
<b>IX Sarana dan Prasyarat</b>										
17	Sarana untuk mendukung pemenuhan layanan kesehatan									
18	a. Sarana dan prosedur standar lengkap dan sesuai ketika pelayanan keprawatan b. Sarana dan prosedur standar lengkap dan sesuai ketika pelayanan gizi c. Sarana dan prosedur standar lengkap dan sesuai ketika kesehatan jiwa									

KIRI/Urutan : \_\_\_\_\_

Kategori : \_\_\_\_\_

Isi : \_\_\_\_\_

**Dokumentasi**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua jawaban yang ditunjukkan dalam kuisioner ini adalah benar.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 2. Dokumentasi Kegiatan Survei

### Puskesmas Glagah



### Puskesmas Karangbinangun





**Puskesmas Deket**







**Puskesmas Dermolemahbang**



**Puskesmas Tikung**





**Puskesmas Lamongan**





**Puskesmas Turi**



**Puskesmas Sukodadi**







**Puskesmas Sumberaji**





**Puskesmas kalitengah**



**Labkesda**





### Instalasi Farmasi



### Puskesmas Sukorame







**Puskesmas Blubuk**



**Puskesmas Ngimbang**





**Puskesmas Kembangbahu**



**Puskesmas Sugio**





**Puskesmas Kedungpring**



**Puskesmas Dradah**







**Puskesmas Modo**



**Puskesmas Karangpilang**





**Puskesmas Brondong**





**Puskesmas Paciran**



**Puskesmas Tlogosadang**







**Puskesmas Payaman**



**Puskesmas Laren**





**Puskesmas Maduran**



**Puskesmas Sekaran**





**Puskesmas Babat**



**Puskesmas Moropelang**







**Puskesmas Pucuk**



**Puskesmas Karanggeneng**





**Dinas Kesehatan  
Kabupaten Lamongan**

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