

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2022

Oleh

Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan
2022

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN
Kabupaten Lamongan
Tahun 2022**

Oleh

Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, sehingga dapat diterbitkan publikasi “Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2022” dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan yang tugas dan fungsinya merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang kesehatan di daerah. Kebijakan dan strategi yang diambil bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya yang dilaksanakan dengan sasaran meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mulai dari promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara berkesinambungan. Instansi ini menjadi salah satu pilar penting penanggulangan pandemi Covid-19 yang melanda hingga saat ini. Oleh karena itu, pada tahun ini tetap diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat seperti tahun sebelumnya, untuk mengukur pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga survei ini dapat dilaksanakan dengan baik. Akhirnya, harapan dan doa kami, semoga publikasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik pada khususnya.

Lamongan, Juli 2022

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN**

dr. TAUFIK HIDAYAT

Pembina Utama Muda

NIP. 19630702 198903 1 012

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan	7
1.3. Metode Survei.....	8
1.3.1. Rancangan Survei	8
1.3.2. Definisi Variabel.....	8
1.3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	10
1.3.4. Instrumen Survei	10
1.3.5. Prosedur Pengumpulan Data	11
1.3.6. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	12
1.4. Tim Survei.....	13
1.5. Lokasi dan Waktu Survei	13
BAB II LOKUS SURVEI	
2.1. Profil Singkat.....	16
2.2. Visi Misi	16
2.3. Tugas Pokok dan Fungsi	17
2.4. Struktur Organisasi	18
2.5. Sumber Daya Manusia	23
2.6. Pelayanan Publik	24
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Gambaran Umum Responden	26
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	30
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat	30
3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan.....	31
3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur.....	33

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	36
4.2. Saran.....	37

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kategorisasi Hasil Survei	13
Tabel 1.2	Jadwal Survei (Tahap1)	14
Tabel 1.3	Jadwal Survei (Tahap2)	15
Tabel 2.1	Jumlah Pegawai Berdasar Golongan	20
Tabel 2.2	Jumlah PNS Berdasar Jabatan	21
Tabel 2.3	Jumlah PNS Berdasar Pendidikan	22
Tabel 3.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 3.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	27
Tabel 3.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28
Tabel 3.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	29
Tabel 3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat	30
Tabel 3.7	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	31
Tabel 3.8	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan	32
Gambar 3.2 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 sampai dengan saat ini masih melanda hampir seluruh negara di dunia. Indonesia sebagai salah satu negara yang terkena dampak, telah menetapkan pandemi sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid-19. Pemerintah pun melakukan berbagai upaya untuk menanggulangi pandemi ini, baik dalam tataran struktur organisasi, strategi dan program kerja, sampai dengan kerangka pendanaan. Gugus Tugas Penanganan telah dibentuk mulai jajaran pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/ kota sampai dengan desa/ kelurahan. Strategi dan program kerja pun diterapkan untuk menangani penyebaran Covid-19. Kerangka pendanaan dibuat lebih adaptif dengan adanya *refocusing* anggaran negara, yaitu melakukan realokasi anggaran untuk penanganan pandemi.

Harapan pun mulai meningkat dengan ditemukannya vaksin atau obat untuk Covid-19. Vaksinasi pun menjadi salah satu langkah utama penanganan pandemi. Sejalan dengan program vaksinasi, kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) secara berjenjang diberlakukan dan telah berhasil menekan laju penambahan Covid-19. Namun, di sisi lain kebijakan tersebut telah mengakibatkan berbagai sektor kehidupan yang lain ikut terkena dampak. Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) pun digulirkan untuk memulihkan ekonomi masyarakat dan melengkapi berbagai program yang ada sebelumnya. Kondisi ini telah mengubah tatanan sosial dan ekonomi masyarakat, cara hidup manusia yang sebelumnya dinilai tidak wajar dilakukan, kini menjadi sebuah kewajaran dan bahkan kewajiban. Kondisi ini lebih dikenal dengan istilah tatanan kehidupan Normal Baru (*New Normal*) dan turut diakomodasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Di tengah berlangsungnya pandemi, pemerintah daerah masih dituntut untuk dapat menjalankan perannya sebagai penyelenggara pemerintahan. Otonomi daerah memberi kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, yang dilakukan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah pun dihadapkan pada era globalisasi, sehingga Daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan publik menjadi salah satu pilar upaya mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang menjadi tujuan diberlakukannya otonomi daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Pelayanan publik adalah 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, baik penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pemerintah wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun demikian, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang kemudian menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap instansi pemerintah tertentu. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan, sekaligus pijakan evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Urusan kesehatan termasuk urusan pemerintahan konkuren wajib yang terkait dengan pelayanan dasar, sebagaimana tercantum dalam lampiran Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah Daerah wajib melaksanakan urusan pemerintahan yang satu ini. Urusan pemerintah bidang Kesehatan terdiri atas 4 sub bidang, antara lain Sub bidang upaya kesehatan, Sub bidang sumber daya manusia (SDM) kesehatan, Sub bidang sediaan farmasi, alat kesehatan, dan makanan minuman, dan Sub bidang pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang satu ini erat kaitannya dengan upaya memajukan kualitas kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara berkesinambungan di Kabupaten Lamongan.

Pemerintah kabupaten/kota pada Sub Bidang Upaya Kesehatan memiliki 3 (tiga) kewenangan, antara lain : (1) Pengelolaan upaya kesehatan perorangan (UKP) daerah kabupaten/kota dan rujukan tingkat Daerah kabupaten/kota; (2) Pengelolaan usaha kesehatan masyarakat (UKM) Daerah kabupaten/kota dan rujukan tingkat Daerah kabupaten/kota; (3) Penerbitan izin rumah sakit kelas C dan D dan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat Daerah kabupaten/kota. Pemerintah kabupaten/kota pada Sub Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan memiliki 2 (dua) kewenangan, antara lain: (1) Penerbitan izin praktik dan izin kerja tenaga kesehatan; (2) Perencanaan dan pengembangan SDM kesehatan untuk UKM dan UKP Daerah kabupaten/kota. Pemerintah kabupaten/kota pada Sub Bidang Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Makanan Minuman memiliki 5 (lima) kewenangan, antara lain: (1) Penerbitan izin apotek, toko obat, toko alat kesehatan dan optikal; (2) Penerbitan izin usaha mikro obat tradisional (UMOT); (3) Penerbitan sertifikat produksi alat kesehatan kelas 1 (satu) tertentu dan PKRT kelas 1 (satu) tertentu perusahaan rumah tangga; (4) Penerbitan izin produksi makanan dan minuman pada industri rumah tangga; (5) Pengawasan post-market produk makanan-minuman industri rumah tangga. Pemerintah kabupaten/kota pada Sub Bidang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan memiliki kewenangan Pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan melalui tokoh kabupaten/kota, kelompok masyarakat, organisasi swadaya masyarakat dan dunia usaha tingkat kabupaten/kota.

Penyelenggaraan pelayanan bidang Kesehatan merupakan upaya meningkatkan partisipasi dan peran aktif masyarakat di berbagai bidang serta pengelolaan fasilitas kesehatan baik pada tingkat daerah maupun nasional dalam rangka menuju bangsa yang berkarakter, berkapasitas dan berdaya saing. Penyelenggaraan urusan bidang kesehatan di Kabupaten Lamongan juga sejalan dengan upaya mewujudkan Visi Daerah Tahun 2021-2026 yaitu

“Mewujudkan Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan”. Urusan Bidang Kesehatan diakomodasi dalam Misi Daerah ke-2 (dua) yaitu **“Mewujudkan SDM Unggul, Berdaya Saing, Berakhlak dan Responsif Terhadap Perubahan Zaman”**. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan senantiasa turut berperan aktif dalam upaya pencapaian Visi dan Misi Daerah tersebut.

Adapun beberapa hal yang menjadi isu strategis dalam penyelenggaraan urusan Kesehatan sebagaimana tertuang dalam Renstra Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2021-2026, adalah (1) Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB); (2) Penurunan Angka *Stunting* dan Gizi Kurang; (3) Pengendalian kasus penyakit menular dan penyakit tidak menular; (4) Peningkatan pemenuhan dan pemerataan sumber daya kesehatan sesuai standar; (5) Peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan melalui UKM dan UKP; (6) Peningkatan pemberdayaan masyarakat, kerja sama dan kemitraan, dan penyehatan lingkungan; (7) Belum semua penduduk Lamongan menjadi peserta jaminan kesehatan nasional. Di samping itu, pandemi Covid-19 yang melanda hampir seluruh wilayah di dunia, turut menjadi masalah utama yang harus diselesaikan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan yang tugas dan fungsinya merupakan penyelenggara urusan pemerintahan di bidang Kesehatan. Kebijakan dan strategi yang diambil bertujuan untuk meningkatkan kualitas Kesehatan di Kabupaten Lamongan. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 88 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Dinas ini memiliki UPT Puskesmas pada seluruh wilayah kecamatan di Kabupaten Lamongan, serta UPT Laboratorium dan Gudang Farmasi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Lamongan.

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara urusan kesehatan maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengambil lokus pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Adapun yang menjadi fokus survei adalah berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi dimaksud, utamanya dalam

menunjang penyelenggaraan urusan kesehatan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/ Kota. Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

1.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tahun ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Kesehatan.

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan instansi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, utamanya pelayanan bidang pelayanan kesehatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Metode Survei

1.3.1 Rancangan Survei

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ini menggunakan jenis rancangan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini tidak berusaha melakukan generalisasi (*non generalization*) atas suatu keadaan atau fenomena, sehingga survei ini terfokus pada lokasi dan lokus survei tersebut. Adapun dari analisis data, survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Adapun tahapan survei dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahapan 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.

1.3.2 Definisi Variabel

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan tiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ tarif pelayanan, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu baik benda bergerak (komputer, meja pelayanan, dll.) dan benda tidak bergerak (gedung) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan aspek pelayanan tersebut kemudian dikelompokkan dalam 5 (lima) aspek, yaitu Aspek Metode (Persyaratan Pelayanan/U1, Prosedur Pelayanan/U2, dan Waktu Pelayanan/U3), Aspek Sumber Daya Manusia (Kompetensi Pelaksana/U6 dan Perilaku Pelaksana/U7), Aspek Produk (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5), Aspek Biaya (Biaya

Pelayanan/U4), dan Aspek Lingkungan (Sarana dan Prasarana/U8 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U9). Pengelompokan tersebut digunakan sebagai titik fokus dalam perbaikan kualitas pelayanan publik.

1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan yang merupakan penerima layanan urusan Kesehatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sejumlah 1.356.027 orang. Jumlah tersebut mengacu data Lamongan Dalam Angka Tahun 2022.

Sampel diambil secara acak (*random sampling*) sebanyak 500 orang dalam 2 tahap, yaitu masing-masing 250 orang pada tahap 1 dan tahap 2. Keseluruhan sampel tersebut terdiri atas 200 orang responden survei eksternal dan 300 orang responden survei internal. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan derajat toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 4,5%. Adapun perhitungan jumlah sampel selengkapnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1.356.027}{1 + (1.356.027 \times (0,045)^2)} \\ &= 494 \rightarrow \text{dibulatkan } 500\end{aligned}$$

1.3.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Kuesioner**, berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan bidang Kesehatan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yang diambil sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah sebanyak

200 kuesioner. Kuesioner mencakup data responden, data pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik. Pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik tersebut, terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, yang dijabarkan dari 9 (sembilan) variabel Survei Kepuasan Masyarakat. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu dari kualitas sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4;

2. **Dokumentasi** (*checklist* dokumentasi), yaitu panduan dokumentasi untuk mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan. Selain itu, juga dari dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang Kesehatan;
3. **Panduan Observasi**, yaitu panduan dalam melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang Kesehatan pada lokus survei. Instrumen ini digunakan untuk melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden dan menunjang perumusan saran dalam perbaikan pelayanan.

1.3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Memberikan kuesioner**, yaitu petugas survei mendatangi responden di lokasi pelayanan puskesmas/domisili/ kerja dan membagikan kuesioner. Kemudian, responden dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan, dan selanjutnya kuesioner yang telah terisi diambil kembali oleh petugas survei untuk diolah lebih lanjut;

2. **Dokumentasi**, yaitu dengan mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan, serta dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan bidang Kesehatan;
3. **Observasi**, yaitu dengan melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan bidang Kesehatan pada lokus survei, guna melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner.

1.3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur. Langkah pertama adalah pemeriksaan data (*editing*), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan pembuatan kode (*coding*), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis jawaban. Langkah terakhir adalah melakukan tabulasi (*tabulation*), yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis data.

Adapun dalam proses analisis, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden.

Selanjutnya, dilakukan kategorisasi hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1.1
Kategorisasi Hasil Survei

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

Sumber : Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017 (diolah)

Kategorisasi tersebut berlaku secara nasional dan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.4 Tim Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan Wildan Institute yang bertindak selaku Tim Survei dari Unit Independen. Hal ini ditujukan untuk memperoleh hasil survei yang obyektif dan valid.

Adapun susunan organisasi Tim Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagai berikut:

1. Tenaga Ahli/ Ketua Tim;
2. Tenaga Pengolah Data;
3. Tenaga Lapangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Survei

Survei ini dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan, dengan cara Tim Survei mendatangi lokasi penerima pelayanan bidang Kesehatan yang diselenggarakan Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Adapun waktu pelaksanaannya selama 2 (dua) bulan dalam 2 (dua) tahap, yaitu Mei-Juni 2022 untuk tahap 1 dan Oktober-November 2022 untuk tahap 2. Adapun jadwal selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan
Tahun 2022 (Tahap 1)

No	Tahapan Aktivitas	Mei			Juni	
		3	4	5	1	2
1.	Perencanaan/ Persiapan					
	a. Pembentukan tim survei					
	b. Menyusun instrumen survei					
	c. Menentukan besaran dan teknik <i>sampling</i>					
	d. Menentukan responden					
	e. Koordinasi dengan OPD					
2.	Pelaksanaan survei					
	a. Pengumpulan data					
	b. Verifikasi data					
3.	Pengolahan hasil survei					
	a. Pengolahan data hasil survei					
	b. Penyusunan laporan					
4.	Penyajian dan pelaporan hasil					
	a. Penyampaian draft laporan hasil survei					
	b. Koordinasi dengan OPD					
	c. Penyampaian laporan final hasil survei					

Tabel 1.3
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan
Tahun 2022 (Tahap 2)

No	Tahapan Aktivitas	Oktober			November	
		3	4	5	1	2
1.	Perencanaan/ Persiapan					
	a. Pembentukan tim survei					
	b. Menyusun instrumen survei					
	c. Menentukan besaran dan teknik <i>sampling</i>					
	d. Menentukan responden					
	e. Koordinasi dengan OPD					
2.	Pelaksanaan survei					
	a. Pengumpulan data					
	b. Verifikasi data					
3.	Pengolahan hasil survei					
	a. Pengolahan data hasil survei					
	b. Penyusunan laporan					
4.	Penyajian dan pelaporan hasil					
	a. Penyampaian draft laporan hasil survei					
	b. Koordinasi dengan OPD					
	c. Penyampaian laporan final hasil survei					

BAB II LOKUS SURVEI

2.1 Profil Singkat

Kelembagaan dan organisasi Dinas Kesehatan ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 18 Tahun 2019. Dinas tersebut berkedudukan sebagai unsur pendukung tugas Kepala Daerah dibidang Kesehatan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan peraturan daerah dimaksud, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memiliki tipologi Dinas Tipe A. Tugas pokok dan fungsinya sangat erat kaitannya dengan upaya memajukan kualitas kesehatan dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan mulai dari promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara berkesinambungan di Kabupaten Lamongan. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas ini dijabarkan dalam Peraturan Bupati Nomor 88 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

2.2 Visi dan Misi

Sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021–2021, Kabupaten Lamongan mempunyai Visi “**Mewujudkan Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan**”. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan juga mengadopsi Visi daerah tersebut serta berperan secara aktif dalam upaya Misi ke-2 (satu) yaitu “**Mewujudkan SDM Unggul, Berdaya Saing, Berakhlak dan Responsif Terhadap Perubahan Zaman**”. Dalam rangka mendukung pencapaian Misi ke-2,

ditetapkan Tujuan Strategis Daerah “Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat” dan Sasaran Strategis Daerah “Meningkatnya kualitas dan aksesibilitas kesehatan masyarakat”. Adapun program prioritas bidang kesehatan sebagaimana RPJMD Kabupaten Lamongan 2021-2026 adalah: (1) Program pemenuhan upaya kesehatan perorangan (UKP) dan upaya kesehatan masyarakat (UKM); (2) Program peningkatan kapasitas SDM kesehatan; (3) Program sediaan farmasi, alat kesehatan dan makanan/ minuman; (4) Pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 88 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, disebutkan bahwa Dinas Kesehatan merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang Kesehatan. Dinas ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Lamongan melalui Sekretaris Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 88 Tahun 2020 dimaksud, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum, Pembinaan dan Pelaksanaan tugas di bidang Kesehatan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kepala Dinas Kesehatan dimaksud mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan,

- kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan rumah tangga (PKRT) serta sumber daya kesehatan;
 - d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

2.4 Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 88 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, struktur organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Kesehatan

Kepala satuan yang melaksanakan tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kesehatan

- b. Sekretariat

Dipimpin oleh sekretaris yang mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi serta memberikan dukungan pelayanan teknis dan administrasi kegiatan umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan dan aset, hubungan masyarakat kepada seluruh unit organisasi di lingkup Dinas Kesehatan

Sekretaris dinas didukung 3 (tiga) sub bagian, yaitu:

- a) Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
- b) Sub Bagian Keuangan;
- c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Dalam menjalankan tugasnya, Sekretaris mempunyai fungsi:

- 1). penyelenggaraan pengkajian program kerja sekretariat dan bahan perumusan kebijakan teknis kesekretariatan di bidang penyusunan perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian;
 - 2). penyelenggaraan pengkajian bahan bimbingan teknis di bidang penyusunan perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian;
 - 3). penyelenggaraan pengendalian administrasi keuangan, administrasi kepegawaian, ketatausahaan, kelembagaan dan ketatalaksanaan;
 - 4). penyelenggaraan pengkajian rumusan kebijakan anggaran;
 - 5). penyelenggaraan pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
 - 6). penyelenggaraan pengelolaan dokumentasi peraturan perundang-undangan, perpustakaan, protokol dan hubungan masyarakat;
 - 7). penyeliaan pengelolaan naskah dinas dan kearsipan;
 - 8). penyelenggaraan pengkajian bahan pembinaan jabatan fungsional;
 - 9). penyelenggaraan pengkajian bahan perumusan rencana strategis, LAKIP, LPPD, LKPJ Dinas;
 - 10). penyeliaan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
 - 11). penyelenggaraan koordinasi dengan unit kerja terkait;
 - 12). penyelenggaraan pengkajian bahan fasilitasi di bidang penyusunan perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian.
- c. Bidang Kesehatan Masyarakat
- Bidang kesehatan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang kesehatan keluarga, gizi masyarakat, promosi kesehatan,

pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olah raga.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Kesehatan Masyarakat mempunyai fungsi:

- 1). perumusan kebijakan operasional di bidang kesehatan keluarga, gizi masyarakat, promosi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olah raga;
- 2). penyelenggaraan kebijakan operasional di bidang kesehatan keluarga, gizi masyarakat, promosi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olah raga;
- 3). penyelenggaraan bimbingan teknis dan supervisi di bidang kesehatan keluarga, gizi masyarakat, promosi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olah raga;
- 4). pemantauan evaluasi dan pelaporan di bidang kesehatan keluarga, gizi masyarakat, promosi kesehatan, pemberdayaan masyarakat, kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olah raga;
- 5). penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit

Bidang pencegahan dan pengendalian penyakit mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang surveilans dan imunisasi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit mempunyai fungsi:

- 1). perumusan kebijakan operasional di bidang surveilans dan imunisasi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular,

- pengecegan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa;
- 2). penyelenggaraan kebijakan operasional di bidang surveilans dan imunisasi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa;
 - 3). penyelenggaraan bimbingan teknis dan supervisi di bidang surveilans dan imunisasi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa;
 - 4). pemantauan evaluasi, dan pelaporan di bidang surveilans dan imunisasi, pencegahan dan pengendalian penyakit menular, pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa;
 - 5). penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e. Bidang Pelayanan Kesehatan

Bidang pelayanan kesehatan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya dan pelayanan kesehatan tradisional.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Pelayanan Kesehatan mempunyai fungsi:

- 1). perumusan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya dan pelayanan kesehatan tradisional;
- 2). penyelenggaraan kebijakan operasional di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya dan pelayanan kesehatan tradisional;
- 3). penyelenggaraan bimbingan teknis dan supervisi di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan

termasuk peningkatan mutunya dan pelayanan kesehatan tradisional;

- 4). pemantauan evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan kesehatan primer, pelayanan kesehatan rujukan termasuk peningkatan mutunya dan pelayanan kesehatan tradisional;
- 5). penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f. Bidang Sumber Daya Kesehatan

Bidang sumber daya kesehatan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan PKRT serta sumber daya manusia kesehatan.

Dalam menjalankan tugasnya, Bidang Sumber Daya Kesehatan mempunyai fungsi:

- 1). perumusan kebijakan operasional di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga serta sumber daya manusia kesehatan;
- 2). penyelenggaraan kebijakan operasional di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga serta sumber daya manusia kesehatan;
- 3). penyelenggaraan bimbingan teknis dan supervisi di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga serta sumber daya manusia kesehatan;
- 4). pemantauan evaluasi, dan pelaporan di bidang kefarmasian, alat kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga serta sumber daya manusia kesehatan;
- 5). penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksana Teknis Dinas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang pada

Dinas. Unit ini terdiri atas UPT Puskesmas, UPT Laboratorium Kesehatan dan UPT Gudang Farmasi.

h. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas dan fungsi berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan keahlian dan keterampilan.

2.5 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi dalam rangka pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Aspek SDM menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu organisasi, mengingat faktor manusia yang menggerakkan berbagai tugas pokok dan fungsi organisasi. Jumlah, kualifikasi dan komposisi SDM yang tepat, akan menjadikan organisasi berjalan seimbang dan sinergis pada setiap bagiannya sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Pengelolaan SDM yang tepat juga akan menunjang pencapaian tujuan organisasi sesuai target.

Menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.

Untuk memenuhi kebutuhan tenaga medis yang ada di Kabupaten Lamongan pada tahun 2021 ada sebanyak 784 dokter umum dan spesialis dengan rasio 65,1 terhadap 100.000 penduduk.

Sedangkan untuk dokter gigi dan dokter gigi spesialis sebanyak 95 orang dengan rasio 7,9 terhadap 100.000 penduduk. Jumlah tenaga Bidan tahun 2021 sebanyak 1.175 orang yang tersebar di seluruh Puskesmas dan Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Lamongan dengan rasio 97,6 terhadap 100.000 penduduk. Sesuai dengan pertumbuhan SDM di masyarakat dewasa ini maka masyarakat sudah dapat mengerti tentang masalah kesehatan, sehingga mereka dapat memilih pelayanan terdekat yaitu pelayanan oleh Bidan Desa yang ada di Pustu atau Polindes yang ada di desanya. Adapun jumlah tenaga perawat sebanyak 1.960 orang dengan rasio 162,7 per 100.000 penduduk. Perawat adalah suatu profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga dan komunitas dalam mencapai, memelihara, dan menyembuhkan kesehatan yang optimal dan berfungsi untuk menunjang pelayanan kesehatan.

2.6 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan secara umum termasuk jenis pelayanan pada bidang Kesehatan. Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Tahun 2022 ini, difokuskan pada survei Internal dan Eksternal Dinas. Survei Internal Dinas dalam penelitian ini meliputi berbagai pelayanan yang ditujukan untuk Internal pegawai Dinas Kesehatan dan difokuskan pada pelayanan administrasi kepegawaian, pelayanan administrasi keuangan, pelayanan fasilitasi kebutuhan farmasi/ obat, dan pelayanan fasilitasi alat kesehatan. Pelayanan Eksternal Dinas dalam penelitian ini meliputi berbagai pelayanan yang ditujukan untuk Eksternal Dinas Kesehatan dan difokuskan pada pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dan Instalasi Rawat Inap (IRNA) yang diberikan kepada masyarakat/ penerima layanan kesehatan. Adapun target Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2022 ini adalah sebesar **83,22** dengan kategori **B (Baik)**.

Selanjutnya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis tahun 2021-2026, Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan menghadapi berbagai isu strategis bidang kesehatan sebagai berikut:

- 1). Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB);
- 2). Penurunan Angka *Stunting* dan Gizi Kurang;
- 3). Pengendalian kasus penyakit menular dan penyakit tidak menular;
- 4). Peningkatan pemenuhan dan pemerataan sumber daya kesehatan sesuai standar;
- 5). Peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan melalui UKM dan UKP;
- 6). Peningkatan pemberdayaan masyarakat, kerja sama dan kemitraan, dan penyehatan lingkungan;
- 7). Belum semua penduduk Lamongan menjadi peserta jaminan kesehatan nasional.

Di samping itu, pandemi Covid-19 yang melanda hampir seluruh wilayah di dunia, turut menjadi masalah utama yang harus diselesaikan.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan yang diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden.

Berikut disajikan tabel distribusi responden berdasarkan usia pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Kategori Usia	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	< 21 tahun	10	4%
2.	21 -30 tahun	52	20,8%
3.	31 -40 tahun	90	36%
4.	41 -50 tahun	54	21,6%
5.	> 50 tahun	44	17,6%
	Jumlah	250	100%

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah yang berusia 31-40 tahun sebanyak 90 orang atau sebesar 36%, sedangkan responden paling sedikit adalah yang berusia <21 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 4%. Adapun responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 52 orang atau sebesar 20,8%, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 54 orang atau sebesar 21,6%, dan yang berusia >50 tahun sebanyak 44 orang atau sebesar 17,6%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Laki-laki	94	37,6%
2.	Perempuan	156	62,4%
	Jumlah	250	100%

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 94 orang atau sebesar 37,6%. Sedangkan responden berjenis perempuan sebanyak 156 orang atau sebesar 62,4%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	SD	21	8,4%
2.	SMP	16	6,4%
3.	SMA	62	24,8%
4.	S1	150	60%
5.	S2	1	0,4%
6.	S3	-	0%
	Jumlah	250	100%

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 150 orang atau sebesar 60%, dan yang paling sedikit adalah dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 orang atau sebesar 0,4%. Adapun responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 21 orang atau sebesar 8,4%, SMP sebanyak 16 orang atau sebesar 6,4%, SMA sebanyak 62 orang atau sebesar 24,8%, dan tidak ada responden dengan tingkat pendidikan S3.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.4
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	PNS	99	39,6%
2.	TNI	-	0%
3.	POLRI	-	0%
4.	Swasta	58	23,2%
5.	Wira usaha	12	4,8%
6.	Lainnya	81	32,4%
	Jumlah	250	100%

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 99 orang atau sebesar 39,6%, dan yang paling sedikit adalah dengan jenis pekerjaan Wira usaha sebanyak 12 orang atau sebesar 4,8%. Adapun responden dari jenis pekerjaan Swasta sebanyak 58 orang atau sebesar 23,2%, Lainnya sebanyak 81 orang atau sebesar 32,4%, dan tidak ada responden dengan jenis pekerjaan TNI dan POLRI.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.5
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Adm. Kepegawaian	50	20%
2.	Adm. Keuangan	36	14,4%
3.	Fasilitasi Obat	28	11,2%
4.	Fasilitasi Alkes	32	12,8%
5.	IRJ	70	28%
6.	IRNA	34	13,6%
	Jumlah	250	100%

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan jenis pelayanan IRJ (Instalasi Rawat Jalan) sebanyak 70 orang atau sebesar 28%, dan yang paling sedikit adalah dengan jenis pelayanan Fasilitasi Obat sebanyak 28 orang atau sebesar 11,2%. Adapun responden dari jenis pelayanan Administrasi Kepegawaian sebanyak 50 orang atau sebesar 20%, Administrasi Keuangan sebanyak 36 orang atau sebesar 14,4%, Fasilitasi Alkes (Alat Kesehatan) sebanyak 32 orang atau sebesar 12,8%, dan IRNA (Instalasi Rawat Inap) sebanyak 34 orang atau sebesar 13,6%. Pelayanan Administrasi Kepegawaian, Administrasi Keuangan, Fasilitasi Obat, dan Fasilitasi Alkes merupakan pelayanan Internal oleh Dinas Induk kepada seluruh UPT Puskesmas yang ada. Adapun pelayanan IRJ (Instalasi Rawat Jalan) dan IRNA (Instalasi Rawat Inap) merupakan pelayanan Eksternal oleh seluruh UPT Puskesmas kepada masyarakat/ penerima layanan kesehatan di Puskesmas.

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6
Indeks Kepuasan Masyarakat
Dinas Kesehatan Semester I Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,24
U2	Prosedur pelayanan	3,24
U3	Waktu pelayanan	3,16
U4	Biaya pelayanan	3,61
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,24
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,33
U8	Sarana dan prasarana	3,10
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,74
Nilai Rata-rata (NRR)		3,33
Nilai IKM		83,23
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memiliki kinerja pelayanan yang baik. Dari hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,33 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,23 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Baik**.

3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

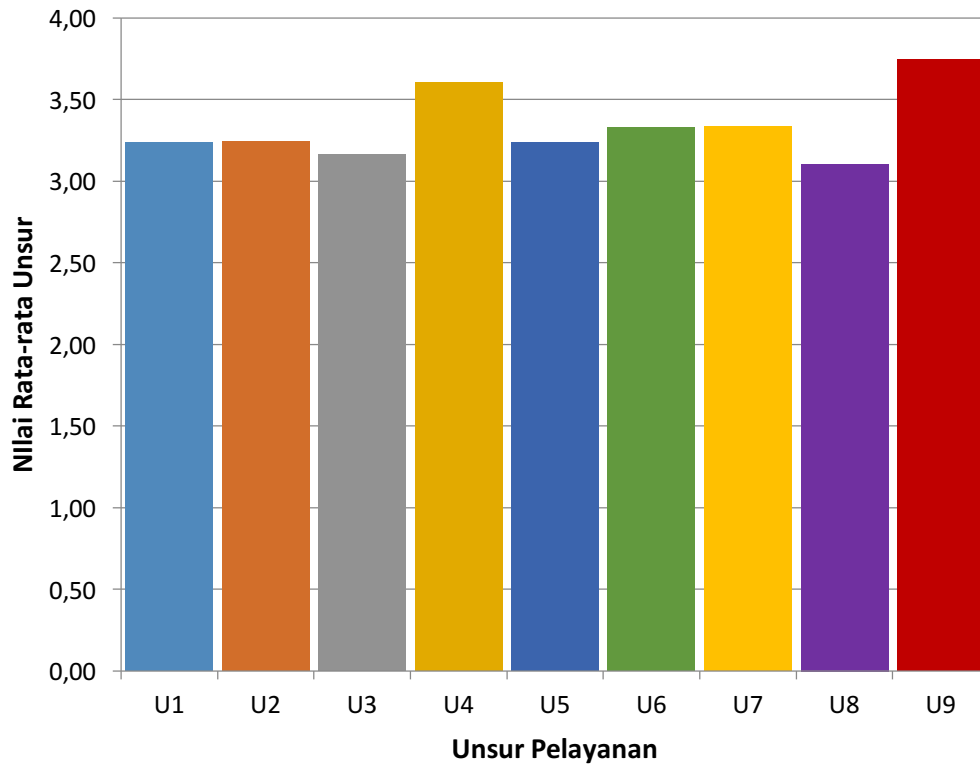
Tabel 3.7
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan pelayanan	809	3,24
2	Prosedur pelayanan	810	3,24
3	Waktu pelayanan	791	3,16
4	Biaya pelayanan	902	3,61
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	809	3,24
6	Kompetensi pelaksana	832	3,33
7	Perilaku pelaksana	833	3,33
8	Sarana dan prasarana	776	3,10
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	936	3,74

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,74 dan Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,61. Sedangkan dua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,10 dan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,16. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya meliputi unsur Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,24, Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,24, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,24, serta Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) masing-masing dengan nilai 3,33.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022 berdasarkan hasil survei, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
SKM Dinas Kesehatan Semester I Tahun 2022

Keterangan :

- U1 = Persyaratan pelayanan
- U2 = Prosedur pelayanan
- U3 = Waktu pelayanan
- U4 = Biaya pelayanan
- U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 = Kompetensi pelaksana
- U7 = Perilaku pelaksana
- U8 = Sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan

pelayanan. Skala prioritas sangat diperlukan dalam aspek perencanaan dalam kaitannya dengan efektivitas dan efisiensi anggaran. Dengan melihat nilai-nilai tersebut, maka unsur-unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu unsur Sarana dan Prasarana (U8) dan Waktu Pelayanan (U3). Terkait waktu pelayanan, diperlukan identifikasi jenis pelayanan yang dinilai kurang cepat, serta evaluasi atas SOP Pelayanan dan implementasinya. Adapun unsur-unsur pelayanan lainnya, dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan.

3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, maka disusun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.8
 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur
 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan
 Kabupaten Lamongan Tahun 2022

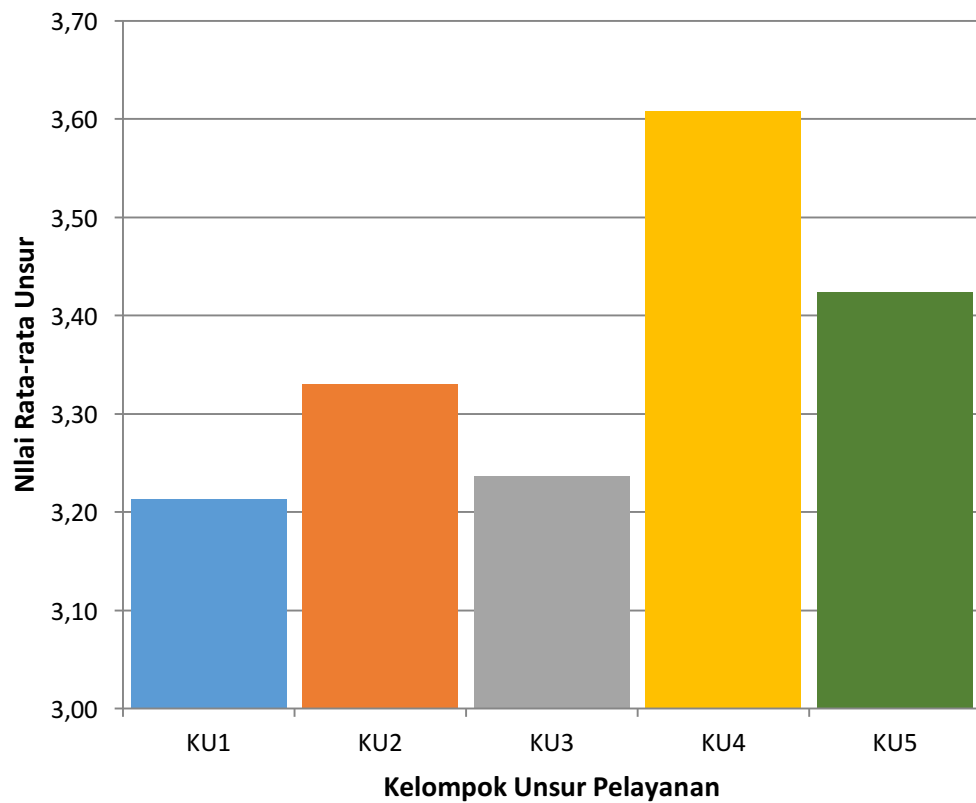
No.	Kelompok Unsur	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Metode	803	3,21
2	SDM	833	3,33
3	Produk	809	3,24
4	Biaya	902	3,61
5	Lingkungan	856	3,42

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,61, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,21. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada aspek Sumber Daya Manusia (KU2) dengan nilai 3,33, aspek Produk (KU3) dengan nilai sebesar 3,24, dan Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,42.

Jika melihat nilai tersebut, maka kelompok unsur pelayanan yang sepatutnya menjadi fokus dan prioritas dalam perbaikan pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yaitu Aspek Metode (KU1), khususnya pada unsur Waktu Pelayanan (U3), dan Aspek Lingkungan (KU5), khususnya pada unsur Sarana dan Prasarana (U8). Adapun kelompok unsur pelayanan yang lain, yang meliputi Aspek SDM (KU2), Produk (KU3), dan Biaya (KU4), dapatnya dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan instansi dimaksud. Aspek Biaya (KU4) memperoleh nilai paling tinggi menunjukkan bahwa pelayanan pada instansi tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada dalam kaitannya dengan biaya layanan, yaitu biaya pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.2
Nilai Rata-rata Kelompok Unsur Pelayanan
SKM Dinas Kesehatan Semester I Tahun 2022

Keterangan :

- KU1 = Metode
- KU2 = SDM
- KU3 = Produk
- KU4 = Biaya
- KU5 = Lingkungan

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan analisis data sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022, sebagai berikut:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan memiliki rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,33 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,23 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanannya menunjukkan kinerja **Baik**. Capaian tersebut sudah sesuai dan melebihi target mutu pelayanan Pemerintah Kabupaten Lamongan tahun 2022 yaitu 83,22;
2. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan nilai 3,74 dan Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,61. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,05 dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,09. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya meliputi unsur Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,24, Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,24, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,24, serta Kompetensi Pelaksana (U6) dan Perilaku Pelaksana (U7) masing-masing dengan nilai 3,33;
3. Unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang dianggap masyarakat sudah baik dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,61, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,21. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur pada Aspek SDM (KU2) dengan nilai sebesar 3,33, Aspek Produk (K3) dengan nilai 3,24 dan Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,42.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan yang merupakan salah satu Unit Penyelenggara Kepegawaian Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan, hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, yaitu dengan melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, lebih inovatif, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Hendaknya diprioritaskan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada Aspek Metode (utamanya unsur Waktu Pelayanan) dan Aspek Lingkungan (utamanya unsur Sarana dan Prasarana). Perbaikan pelayanan pada unsur Waktu Pelayanan dapat dilakukan melalui beberapa langkah: *Pertama*, identifikasi jenis pelayanan yang dinilai kurang cepat; *Kedua*, evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbagai pelayanan yang ada, utamanya berkaitan dengan Waktu Pelayanan; *Ketiga*, perluasan akses informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, melalui optimalisasi fitur website resmi instansi, banner/ layar *display* pelayanan di ruang *front office*, serta *live chat* pelayanan; *Keempat*, pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disempurnakan. Adapun perbaikan pelayanan pada unsur Sarana dan Prasarana dapat dilakukan melalui beberapa langkah: *Pertama*, identifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang dinilai kurang; *Kedua*, penyusunan skala prioritas kebutuhan sarana dan prasarana; *Ketiga*, pengajuan prioritas anggaran untuk pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana sesuai skala prioritas;
3. Hendaknya dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi guna menunjang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

**NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN DAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN LAMONGAN SEMESTER I TAHUN 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,24
U2	Prosedur pelayanan	3,24
U3	Waktu pelayanan	3,16
U4	Biaya pelayanan	3,61
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,24
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,33
U8	Sarana dan prasarana	3,10
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,74
Nilai IKM		3,33
Nilai IKM Setelah Dikonversi		83,23
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN SEMESTER I TAHUN 2022**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

PROFIL

Usia : TAHUN

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA
(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	*) 1 2 3 4		6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	*) 1 2 3 4	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4		7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4		8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di unit ini? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		Petugas Pencacah : _____			

Keterangan *) diisi oleh petugas