



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PEMALANG**

SEMESTER DUA

JULI sd DESEMBER

TAHUN 2021



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang Tahun 2021 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Kesehatan.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, Januari 2021

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PEMALANG**



Dr. YULIES NURAYA

Pembina

NIP. 19680715 200212 2 005

Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	2
C. Tujuan	2
D. Prinsip	2
E. Manfaat	3
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	5
A. Profil Unit Pelayanan	5
B. Metode Pelaksanaan	5
1. Perencanaan	5
2. Tim Pelaksana Survei	6
3. Lokasi	6
4. Waktu Pelaksanaan	6
5. Teknik Survei	6
6. Responden	7
7. Bentuk Jawaban	7
8. Pengolahan dan Analisis Data	7
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	8
10. Proses Kontrol Kualitas	8
11. Penyusunan Laporan	9
C. Analisis dan Pembahasan	9
1. Karakteristik Responden	9
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	10
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	12
BAB III	
Penutup.....	14
A. Kesimpulan.....	15
B. Saran	15
C. Rencana Tindak Lanjut	15
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Pengaduan masyarakat pada umumnya menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan obyek wisata yang dikelola oleh pemerintah, yaitu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat yang berakibat pada penurunan Pendapatan Asli Daerah.

Dengan demikian, untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk melakukan perbaikan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif, yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Kesehatan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kesehatan.
- d. Memperbaiki pelayanan, sarana dan prasarana, meningkatkan keamanan dan kenyamanan.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Tahun 2021;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kesehatan;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Kesehatan;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Kesehatan;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

18 Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Pemalang merupakan bagian dari program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Pemalang.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2008 Nomor 61,tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846), Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Undang Undang Nomor 36 tentang kesehatan, Undang Undang Nomor 18 tentang pangan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 keamanan, Mutu dan Gizi Pangan, Permenkes Nomor 1096 Tahun 2011 tentang Higiene Sanitasi Jasa Boga, Kepmenkes RI Nomor 43 Tahun 2014 tentang Higiene Sanitasi Depot Air Minum, Kepmenkes Nomor 581 Tahun 1992 tentang Pemberantasan Penyakit Demam Berdarah Dengue, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara, Permenkes Nomor 18 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Kesehatan, Permenkes Nomor 6 Tahun 2013 tentang Kriteria Fasilitas Kesehatan Terpencil, sangat terpencil, dan fasilitas pelayanan yang tidak diminati, Permenkes Nomor 9 Tahun 2014 tentang Laboratorium Kesehatan Permenkes Nomor 46 Tahun 2013 tentang kesehatan, Permenkes Nomor 30 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat, Permenkes Nomor 46 tahun 2013 tentang registrasi tenaga Kesehatan, Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 4 Tahun 2013 Tentang Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar, Permendagri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2018 tentang pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang, Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang.

18 Pelayanan Publik yang ada di Dinas Kesehatan Pematang, meliputi diantaranya sesuai Tabel di bawah ini :

Tabel 2.1
DAFTAR JENIS PELAYANAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN
PEMATANG

No	Jenis Pelayanan	Sekretariat / Bidang	Waktu	Biaya
1	Pelayanan Penerbitan Izin Operasional / Penyelenggaraan Dialisis	Bidang Yankes dan SDM Kes	1 Hari	Gratis
2	Pelayanan Penerbitan Surat Izin Praktek Dokter/ Dokter Gigi/ Dokter Spesialis/ Dokter Sub Spesialis	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
3	Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Operasional/ Penyelenggaraan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Meliputi : a. Rumah Sakit Negeri/ Swasta (Kelas C dan D) b. Puskesmas c. Klinik d. Laboratorium Kesehatan	Bidang Yankes dan SDM Kes	1 Hari	Gratis
4	Pelayanan Permohonan Rekomendasi Studi Lanjut PPDS/ PPDGS	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
5	Pelayanan Permohonan Fasilitasi Studi Lanjut PPDS/PPDGS/ Dokter Sub Spesialis Beasiswa Kemenkes	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
6	Pelayanan Permohonan Rekomendasi Program Ijin/ Tugas Belajar Bagi SDM Kesehatan	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
7	Pelayanan Permohonan Fasilitasi Tugas Belajar Bagi SDM Kesehatan	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
8	Pelayanan Permohonan Rekomendasi Mengikuti Diklat/ Bintek Bagi SDM Kesehatan	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
9	Pelayanan Permohonan Fasilitasi Mengikuti Diklat/ Bintek Bagi SDM Kesehatan	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis

No	Jenis Pelayanan	Sekretariat / Bidang	Waktu	Biaya
10	Pelayanan Permohonan Rekomendasi Mengikuti Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional Kesehatan	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
11	Pelayanan Permohonan Fasilitasi Mengikuti Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional Kesehatan	Bidang Yankes dan SDM Kes	60 Menit	Gratis
12	Pelayanan Permohonan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP)	Bidang Yankes dan SDM Kes	7 Jam	Gratis
13	Pelayanan Permohonan Rekomendasi Penerbitan Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Tempat Pengelolaan Makanan (TPM)	Bidang Kesmas	9 Jam	Gratis
14	Pelayanan Permohonan Penerbitan Sertifikat Kursus Higiene Sanitasi bagi Penjamah Tempat Pengelolaan Makanan (TPM)	Bidang Kesmas	2 - 3 Hari	Gratis
15	Pelayanan Permohonan Pelaksanaan Pengasapan / Fogging Fokus Demam Berdarah Dengue (DBD)	Bidang P2P	7 Jam	Gratis
16	Pelayanan Sistem Penanganan Gawat Darurat Terpadu 119	Bidang Yankes dan SDM Kes	24 jam	Gratis
17	Pelayanan Pengaduan Masyarakat	Sekretariat	14 - 30 Hari	Gratis
18	Pelayanan Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian dan Pengembangan bagi Siswa/ Mahasiswa	Sekretariat	2- 3 Hari	Gratis

B. Metode Pelaksanaan

Metode untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi/sejumlah besar responden, melalui beberapa tahap diantaranya:

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Dinas Kesehatan

Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2021 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveyor.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berada pada tempat layanan Dinas Kesehatan.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Juni Tahun 2021 sampai bulan Juli Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan tahun 2021. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan menggunakan *Kuesioner* kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang datang pada pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya . Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan dapat dikategorikan sebagai berikut:

- Nilai persepsi 1 (tidak sesuai / Tidak mudah/ Tidak cepat / Tidak kompeten/ Tidak sopan dan ramah / Buruk / sangat mahal / Tidak ada) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sesuai dengan persyaratan pelayanan , standart pelayanan dengan jenis pelayanannya , prosedur pelayanan tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Nilai persepsi 2 (kurang baik) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Nilai persepsi 3 (baik) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Nilai persepsi 4 (sangat baik) artinya pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan:

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati

Nomor 41 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

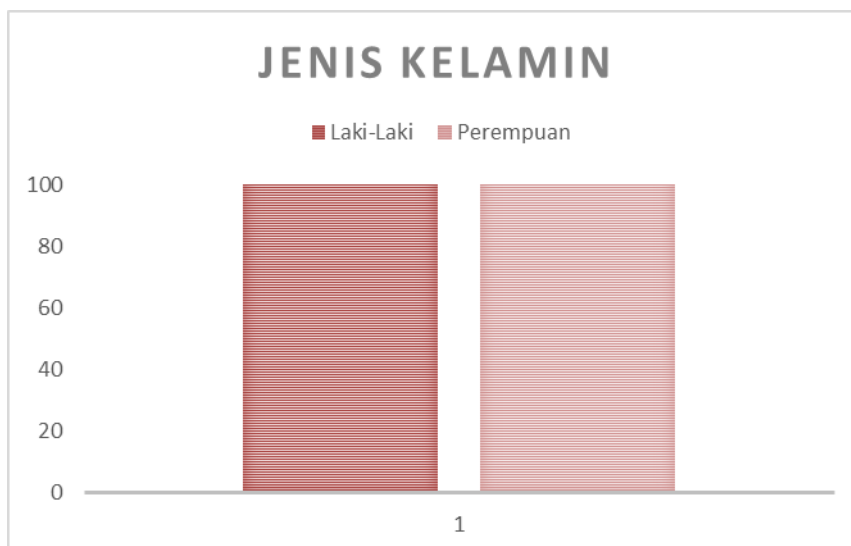
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan tahun 2021 ini adalah pengguna layanan di Dinas Kesehatan dalam semester dua tahun terakhir. Diperoleh 311 responden dari layanan Jaminan Perawatan di Dinas Kesehatan. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

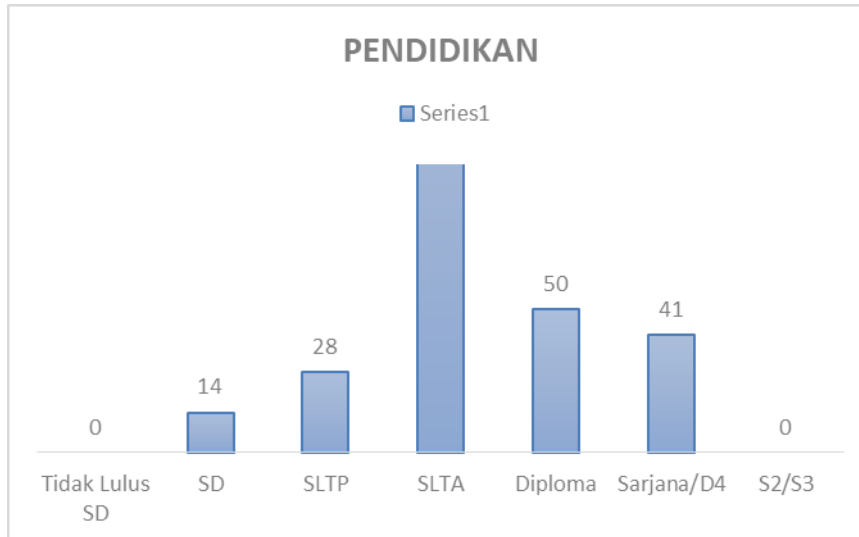
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan penghasilan per bulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Kesehatan tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Berdasarkan jenis kelamin.

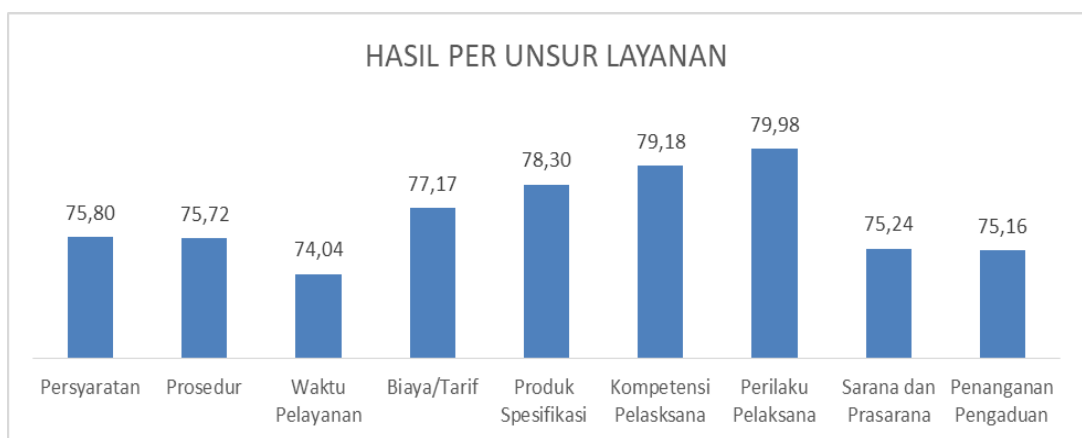


b. Berdasarkan Pendidikan.



2. Indeks Nilai Per unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan (unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan). Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diagram sebagai berikut:



- Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan mempunyai nilai 75,80 yang artinya masuk kategori **kurang baik**

- Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

mempunyai nilai 75,72 yang artinya masuk kategori **kurang baik**

- Waktu pelayanan

Waktu yang dibutuhkan dalam melayani tiket kepada pengunjung dari pemberian uang, menerima tiket, kemudian pengembalian uang kepada pengunjung. Waktu pelayanan mempunyai nilai 74,04 yang artinya masuk kategori **kurang baik**

- Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat nilai 77,17 yang artinya masuk kategori **baik**

- Produk spesifikasi (pelayanan)

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 78,30 yang termasuk kategori **baik**.

- Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, dengan nilai mutu pelayanan 79,18 yang termasuk kategori **baik**.

- Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 79,98 yang termasuk kategori **baik**.

- Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 75,24 yang termasuk kategori **kurang baik**.

- Penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan

nilai mutu pelayanan 75,16 yang termasuk kategori **kurang baik**.

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

1. Ditingkatkan lagi dalam kualitas pelayanannya agar lebih baik lagi
2. Tetap di jaga dan dipertahankan keramahan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dalam berkomunikasi ,
3. Untuk Pelayanan mohon dipermudah di sederhanakan (tetap bisa langsung ke ruangan petugas)

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pematang :
Pematang

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Syarat	75,80	Kurang Baik
2.	Prosedur	75,72	Kurang Baik
3.	Waktu Pelayanan	74,04	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	77,17	Baik
5.	Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	78,30	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	79,18	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	79,98	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	75,24	Kurang Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	75,16	Kurang Baik
IKM		Nilai Rata-Rata	Sesuai Kategori

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Dinas Kesehatan masuk pada kategori B (Baik).**

Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei:

- 4 layanan memperoleh predikat baik,
- 5 layanan memperoleh predikat kurang baik, dan

Dalam hasil survei, meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

- a. Syarat
- b. Prosedur
- c. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu yang dibutuhkan dalam melayani tiket kepada pengunjung dari pemberian uang, menerima tiket, kemudian pengembalian uang kepada pengunjung

- d. Sarana dan Prasarana

Adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. interval skor pada sarana dan prasarana 3,06 s/d 3,54 kategori "Baik".

- e. Penanganan pengaduan

Maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan dan melakukan pengawasan.

B. Saran

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, masukan dari responden yang telah mengisi kuesioner akan dijadikan bahan evaluasi oleh Dinas Kesehatan untuk memperbaiki pelayanan serta perbaikan dan kelengkapan sarana prasarana.

C. Rencana Tindak Lanjut

Adalah tindak lanjut yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Pematang Jaya. Maka akan dibentuk rencana tindak lanjut untuk menangani keluhan dari masyarakat, sebagai berikut:

Tabel 3.1

RENCANA TINDAK LANJUT MASUKAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNGJAWAB
1.	Syarat: - Persyaratan pelayanan	- Terlampir sesuai jenis pelayanan	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang
2.	Prosedur - Pengaduan	- Menyediakan kotak saran - Menyediakan tempat informasi - Pelatihan bagi petugas pelayanan pengaduan	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang
3.	Waktu - Waktu yang dibutuhkan	- Memperbaiki jaringan telepon ke bidang bidang agar Pelayanan lebih cepat	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang
4.	Biaya	Gratis	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang
5.	Produk	Terlampir sesuai jenis pelayanan	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang
6.	Kompetensi Pelaksana - Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung	-Bimtek SDM (Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan)	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang
7.	Perilaku Pelaksana - Terpantaunya kebersihan secara berkala	- Membersihkan tempat pelayanan	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNGJAWAB
8.	Sarana dan Prasarana	Peremajaan sarana dan prasarana secara keseluruhan	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang
9.	Penanganan dan Pengaduan	Layanan pengaduan yang harus selalu ada Dengan membuat formulir tentang pelayanan	Kepala Dinas Kesehatan Kab.Pemalang

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D4	S2/S3	Pelajar	Pedagang	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya
29			1		1			1						1							1				
30			1			1		1							1							1			
31			1		1	1	1								1							1			
32				1	1			1							1								1		
33			1		1			1						1						1					
34				1				1							1									1	
35			1			1		1							1										1
36			1		1			1							1									1	
37			1			1	1								1							1			
38			1			1		1							1								1		
39			1		1			1							1								1		
40			1			1		1							1							1			
41				1		1		1							1									1	
42			1		1			1							1									1	
43			1			1		1							1							1			
44			1			1		1							1							1			
45				1		1		1							1							1			
46			1		1			1							1							1			
47				1	1			1									1			1					
48			1			1		1							1						1				
49			1		1		1								1			1							
50				1	1			1							1									1	
51			1			1		1							1							1			
52				1		1		1							1							1			
53				1	1			1							1							1			
54				1	1			1							1							1			
55			1			1		1							1							1			
56			1		1			1							1					1					

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
 ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
 TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawi n	Kawi n	Jand a	Dud a	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pel ajar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
57			1			1			1			1										1			
58			1		1			1						1								1			
59			1			1		1					1									1			
60			1			1		1					1									1			
61			1		1			1					1									1			
62				1		1		1					1									1			
63				1	1			1					1									1			
64			1			1		1					1									1			
65				1		1		1							1							1			
66				1		1		1					1									1			
67				1	1			1				1							1						
68				1		1		1					1						1						
69				1		1		1					1									1			
70				1	1			1					1									1			
71				1		1		1						1								1			
72				1		1		1				1										1			
73				1		1		1							1							1			
74				1		1		1					1									1			
75				1		1		1					1												1
76				1		1	1						1					1							
77				1		1	1							1								1			
78				1		1		1					1									1			
79				1	1			1				1							1						
80				1		1		1					1												1
81				1		1		1					1									1			
82				1	1			1					1									1			
83			1			1	1							1				1							
84				1		1		1							1								1		

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawi n	Kawi n	Jand a	Dud a	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pel ajar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
141				1	1			1						1									1		
142			1		1			1						1						1					
143				1	1			1						1							1				
144			1		1		1							1											1
145			1		1		1						1												1
146			1		1				1			1										1			
147			1		1			1						1							1				
148				1		1		1						1											1
149			1			1	1							1				1							
150			1			1	1							1				1							
151				1		1		1						1					1						
152				1		1		1						1							1				
153			1			1		1							1										1
154			1			1	1							1					1						
155		1				1	1							1				1							
156			1			1		1						1						1					
157			1			1	1							1				1							
158				1		1		1						1							1				
159			1			1		1					1												1
160			1			1	1									1					1				
161			1			1	1									1		1							
162				1		1		1								1							1		
163				1		1		1						1							1				
164				1		1		1						1							1				
165			1			1		1						1							1				
166			1			1		1						1											1
167			1			1		1						1							1				
168			1			1		1						1							1				

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawi n	Kawi n	Jand a	Dud a	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pel ajar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
169			1		1		1						1							1					
170				1	1			1				1													1
171				1	1			1				1								1					
172			1		1		1						1							1					
173			1			1		1					1												1
174				1	1			1					1						1						
175				1	1			1					1							1					
176			1		1			1						1											1
177			1		1		1						1					1							
178		1				1	1						1					1							
179			1			1		1						1											1
180			1		1		1							1							1				
181			1			1		1						1											1
182				1		1		1				1													1
183			1		1			1							1								1		
184				1		1			1			1							1						
185			1		1			1						1					1						
186			1			1		1						1											1
187		1				1	1							1				1							
188			1			1		1							1						1				
189				1		1		1					1						1						
190			1		1			1					1						1						
191			1			1	1							1				1							
192				1		1		1						1									1		
193				1	1			1				1										1			
194				1		1		1						1									1		
195			1		1		1							1							1				
196			1		1		1							1							1				

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG

ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG

TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan									
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pel ajar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya	
197			1		1		1							1							1					
198				1		1		1						1								1				
199				1		1		1					1						1							
200			1			1		1						1				1								
201				1		1			1				1						1							
202			1			1		1						1							1					
203			1			1		1							1											1
204			1			1		1						1												1
205			1			1		1						1				1								
206				1		1		1				1										1				
207			1			1			1					1					1							
208			1			1		1						1				1								
209			1			1		1							1								1			
210			1			1			1					1												1
211				1		1		1						1							1					
212			1			1		1						1							1					
213				1		1		1							1						1					
214			1			1		1						1												1
215			1			1		1							1								1			
216				1		1		1					1									1				
217			1			1		1						1					1							
218				1		1		1						1					1							
219		1				1		1						1				1								
220		1				1		1						1				1								
221			1			1		1						1							1					
222				1		1		1							1						1					
223			1			1		1						1												1
224				1		1		1						1							1					

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
 ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
 TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawi n	Kawi n	Jand a	Dud a	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pel ajar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
225				1	1			1						1						1					
226			1			1	1							1				1							
227			1			1	1							1							1				
228			1			1		1						1							1				
229			1			1		1						1					1						
230			1				1	1							1									1	
231			1				1	1						1							1				
232			1				1	1						1					1						
233			1				1							1				1							
234			1				1	1						1				1							
235			1				1	1						1											1
236				1			1	1						1											1
237			1			1		1						1								1			
238			1				1	1						1					1						
239			1				1	1						1							1				
240				1			1	1						1						1					
241			1				1	1						1				1							
242				1			1	1						1										1	
243				1			1			1				1					1						
244				1			1	1							1								1		
245				1			1	1						1					1						
246			1				1	1							1								1		
247			1				1	1						1				1							
248		1					1	1						1				1							
249			1				1	1							1										
250				1			1			1				1					1						1
251			1				1	1							1									1	
252			1				1	1						1					1						

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
 ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
 TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawi n	Kawi n	Jand a	Dud a	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pel ajar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
253			1		1			1						1							1				
254			1			1		1						1											1
255				1		1			1			1										1			
256				1	1					1			1							1					
257			1			1	1								1										1
258				1		1			1					1					1						
259				1	1			1						1							1				
260				1		1		1						1											1
261		1				1	1							1				1							
262		1				1	1							1				1							
263			1			1		1						1					1						
264				1		1	1							1				1							
265		1				1	1							1				1							
266			1			1	1							1				1							
267				1		1		1						1											1
268				1		1		1							1									1	
269			1			1		1						1											1
270				1		1		1						1						1					
271		1				1		1						1				1							
272			1			1		1								1								1	
273			1			1	1							1				1							
274			1			1		1						1							1				
275			1			1		1							1						1				
276				1		1			1				1									1			
277			1			1			1					1								1			
278			1			1			1					1							1				
279			1			1	1							1				1							
280			1			1	1							1				1							

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
 ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
 TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere mpu an	Belu m Kawi n	Kawi n	Jand a	Dud a	Tida k Lulu s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarj ana/ D4	S2/S 3	Pel ajar	Ped agan g	Buru h	Wira swa sta	Peta ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
281			1		1			1							1								1		
282				1		1		1						1					1						
283				1		1		1						1											1
284				1		1		1						1							1				
285			1			1	1								1										1
286				1		1		1							1								1		
287				1		1		1							1								1		
288				1		1		1							1								1		
289			1			1		1							1		1								
290				1		1		1							1										1
291				1			1		1						1						1				
292				1			1		1						1						1				
293				1			1		1					1							1				
294				1			1		1					1					1						
295				1			1		1						1								1		
296				1			1		1						1		1								
297				1			1		1						1						1				
298				1			1		1						1								1		
299				1			1		1						1						1				
300				1			1		1						1				1						
301				1			1		1						1				1						
302				1			1		1						1				1						
303				1			1		1						1		1								
304				1			1				1				1								1		
305				1			1			1					1								1		
306				1			1		1						1						1				
307				1			1		1						1						1				
308				1			1		1						1						1				

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : DINAS KESEHATAN KAB. PEMALANG
 ALAMAT : JL. KH. SAMANHUDI KAB. PEMALANG
 TELEPON/HP. : 0284 321012

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan						Pekerjaan								
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki- Laki	Pere- mpu- an	Belu- m Kawi- n	Kawi- n	Jand- a	Dud- a	Tida- k Lulu- s SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl- oma	Sarj- ana/ D4	S2/S 3	Pel- ajar	Ped- agan- g	Buru- h	Wira- swa- sta	Peta- ni	TNI/ POL RI/P NS	BUM N/B UM D	Lain nya
309			1		1		1							1							1				
310			1			1		1						1					1						
311			1		1		1								1			1							
JUMLAH	0	17	189	105	134	178	76	216	11	5	0	14	28	177	50	41	0	44	39	17	113	8	25	21	43

Keterangan

Umur
 1 : <13 s/d 16
 2 : 17 s/d 20
 3 : 21 s/d 40
 4 : 40 s/d >60


 KEPALA DINAS KESEHATAN
 KABUPATEN PEMALANG
 dr. YULIES NURAYA
 Pembina
 NIP. 196807 1520021 2 2005

50	3	3	3	3	3	3	3	2	3
51	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	3	3	2	3	3	3	3	3	2
53	3	3	3	3	3	3	3	2	2
54	3	3	3	3	3	3	3	2	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	2	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	2	3	3	3	2	3
59	3	3	3	3	3	3	3	2	2
60	3	3	3	2	3	3	3	2	2
61	3	3	3	2	3	3	3	2	2
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	3	3	3	3	3	3	3	2	2
64	3	3	3	2	3	3	3	2	3
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	2	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	2
68	4	3	3	2	3	3	4	2	3
69	3	3	3	3	3	3	3	2	2
70	3	3	3	4	4	4	4	3	2
71	3	3	3	4	4	4	3	2	3
72	4	3	3	4	4	4	4	3	4
73	3	2	2	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2
75	3	3	3	4	3	3	4	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	2	2
77	4	4	3	4	4	4	4	4	3
78	3	3	3	2	3	3	3	3	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	4	3	4	3	3
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	4	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	2	3	3	3	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3
87	3	3	2	3	3	3	3	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	2
89	3	3	3	3	3	3	3	2	2
90	2	3	3	3	3	3	3	3	4
91	3	3	3	2	3	3	3	3	2
92	3	3	3	2	2	3	3	2	3
93	3	3	2	4	3	3	3	2	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	2	3
96	3	3	2	2	3	3	3	3	2
97	3	3	3	3	3	3	3	3	2
98	3	3	2	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	2	4	3	3	3	2	3
101	3	3	3	2	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	2
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	2	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	4	4	4	4	4
110	3	4	3	4	4	4	4	3	4
111	2	2	3	4	3	3	3	4	2
112	4	3	3	4	3	3	3	2	2
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4

114	3	3	3	3	4	4	4	4	4
115	3	3	2	4	3	3	3	3	2
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	4	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	2
120	3	3	3	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	2
122	3	3	3	3	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	2
129	3	4	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	3	3	3	3	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	4	4	3	3
138	3	4	3	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	2	2
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	2
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	2	3	2	2	2	3	3
146	2	2	3	3	2	3	3	2	2
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	4	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	4	4	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	4	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	2	4
154	3	3	3	4	4	4	4	4	3
155	3	3	3	3	4	4	4	4	3
156	3	3	3	4	3	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	2
159	3	3	3	2	3	3	3	2	2
160	3	3	2	4	3	3	3	2	2
161	3	3	3	3	3	3	3	3	4
162	3	3	0	2	3	3	3	3	2
163	3	3	3	0	3	3	3	2	2
164	3	3	3	2	3	3	3	3	2
165	3	3	3	2	2	3	3	2	2
166	3	2	3	2	3	3	3	2	2
167	3	3	3	4	3	3	3	3	2
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	2
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	4	4	3	3	3	3	3
175	3	3	2	4	3	3	3	3	2
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	4	4	4	4	3

242	3	3	4	4	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	4	4
244	3	3	3	4	3	3	3	3	2
245	3	3	3	3	3	3	4	3	4
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	2
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	4	4	4	4	4	4
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	2	3	3	3	3	3
255	3	3	3	4	4	3	3	3	3
256	3	3	3	2	3	3	3	3	2
257	3	3	3	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	3	3	3	3	3	2
259	3	3	3	2	3	3	3	4	4
260	3	2	3	2	3	3	3	3	3
261	3	3	3	2	3	3	3	3	2
262	3	3	3	3	3	3	3	4	2
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	2
268	3	3	3	4	4	4	4	4	4
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	2	2	2	2	3	3	3	3	2
271	3	3	3	3	3	3	3	3	2
272	3	3	3	3	3	3	3	3	2
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	4	4	4	4	4	4
279	3	3	3	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	3	4	3	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	4	4	4	4	4	4
284	3	3	3	4	2	3	3	3	3
285	3	3	3	4	3	3	3	4	3
286	3	4	3	4	3	4	4	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	4	4	4	3	3	4	4	4
289	3	4	3	4	3	3	4	4	4
290	3	3	2	2	3	4	3	2	4
291	3	3	3	4	4	3	4	3	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	4
294	3	3	3	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	4	4	4	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	4	2	4	4	4	4	4
299	4	4	4	2	4	4	4	4	4
300	3	3	3	3	3	3	3	3	4
301	3	3	3	4	4	4	4	4	4
302	3	3	4	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	4	4	3	4
304	3	3	3	4	4	4	4	4	4
305	3	3	4	3	3	4	4	3	4

306	3	4	3	4	4	3	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	4	3	3	4	3	4	4
309	3	3	3	3	3	4	4	4	4
310	3	3	3	3	3	3	3	4	4
311	3	3	4	3	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	943	942	921	960	974	985	995	930	4
NRR / Unsur	3,032	3,029	2,961	3,087	3,132	3,167	3,199	2,990	3,010
NRR tertbg/ unsur	0,337	0,336	0,329	0,343	0,348	0,352	0,355	0,332	0,334
IKM Unit Pelayanan									76,611

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,03
U2	Prosedur	3,03
U3	Waktu Pelayanan	2,96
U4	Biaya/Tarif	3,09
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17
U7	Perilaku Pelaksana	3,20
U8	Sarana dan Prasarana	2,99
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, M	3,01

IKM UNIT PELAYANAN :	76,61
	BAIK

Pemalang, Januari 2022
**KEPALA DINAS KESEHATAN
 KABUPATEN PEMALANG**



dr. YULIES NURAYA
 Pembina

NIP. 198807 1520021 2 2005