



**DINAS KESEHATAN
KOTA BOGOR**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2022

Jl. R.M. Tirto Adhi Soerjo No.3
Kota Bogor

Kode Pos 16161
Telp/Fax. (0251) 8331753
e-mail : dinkes@kotabogor.go.id

 www.dinkes.kotabogor.go.id

 [@dinkeskotabogor](https://www.instagram.com/dinkeskotabogor)

 Dinas Kesehatan Kota Bogor

 [@BogorDinkes](https://twitter.com/BogorDinkes)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud, Tujuan, dan Sasaran	2
1.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.4 Dasar Hukum.....	3
BAB 2 METODE SURVEI	5
BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA	8
3.1 Karakteristik Responden.....	8
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	9
3.3 Saran Perbaikan dari Responden	10
3.4 Rencana Tindak Lanjut dan Tindak Lanjut Perbaikan Layanan	10
3.4.1 Pelatihan berkala bagi UMKM Kota Bogor	10
3.4.2 Metode pembayaran administrasi agar lebih dipermudah menggunakan QRIS atau melalui Transfer.	11
3.4.3 Sosialisasi mengenai Higiene Sanitasi bagi pelaku usaha terutama terkait kebersihan makanan.	12
3.4.4 Biaya pengurusan PIRT yang mahal.	12
BAB 4 PENUTUP	13
4.1 Kesimpulan.....	13
4.2 Saran.....	13



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	7
Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinas Kesehatan	8
Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan	9



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	8
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	9



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat	14
Lampiran 2. Link Survei Kepuasan Masyarakat	17
Lampiran 3. Tindak Lanjut Biaya PIRT	18
Lampiran 4. Tindak Lanjut Penggunaan QRIS	20



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mendukung percepatan Reformasi Birokrasi, Pemerintah Daerah diharapkan mampu melaksanakan 8 (delapan) area perubahan yang telah ditetapkan. Delapan area perubahan tersebut antara lain:

1. Pola Pikir dan Budaya Kerja,
2. Perundang-undangan,
3. Pentaaan Organisasi,
4. Penguatan Tata Laksana,
5. Manajemen SDM Aparatur,
6. Pengawasan,
7. Akuntabilitas,
8. Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan Pelayanan Publik yang merupakan salah satu dari 8 area perubahan tersebut, dan telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah sampai saat ini masih banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik media cetak maupun media elektronik), melalui media internet, media sosial dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi Penyelenggara Pelayanan.

Mengingat fungsi Pemerintah adalah penyelenggara pelayanan, maka sudah menjadi kewajiban bagi Pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayan yang diselenggarakan. Pada dasarnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan publik merupakan persepsi masyarakat atas jasa/pelayanan publik yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, masyarakat dikatakan tidak puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Sebaliknya, masyarakat dikatakan puas bila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.



Menyadari pentingnya hal tersebut, maka Pemerintah perlu mempunyai kebiasaan untuk mendengarkan suara masyarakat. Salah satu bentuk konkrit pemuasan masyarakat atas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Oleh sebab itu, guna meningkatkan kualitas pelayanan dilakukanlah Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Dinas Kesehatan Kota Bogor.

1.2 Maksud, Tujuan, dan Sasaran

Tujuan diadakannya survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat tersebut, dimaksudkan agar dapat:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Daerah Kota Bogor secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya,
2. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (*quality service*) dan jaminan kualitas (*quality assurance*) pelayanan publik,
3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

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

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM ini, diharapkan manfaat yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat atau pengguna layanan, nilai/skor hasil SKM dapat digunakan untuk mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan yang dicapai oleh unit pelayanan publik,
2. Besaran hasil SKM menjadi salah satu acuan bagi penyelenggara pelayanan publik (unit pelayanan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan,
3. Dengan tersedianya data hasil SKM secara periodik, dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan



publik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

1.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

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

2. Partisipatif

Pelaksanaan 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.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)



3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
4. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor



BAB 2 METODE SURVEI

Pelaksanaan survei ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui 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

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. kuesioner elektronik (e-survei)

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Desain bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. baik, diberi nilai 3
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Pengolahan data dalam rangka memperoleh nilai, dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$\frac{1}{9} = 0.11$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonesikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unsur Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.1 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 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



BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA

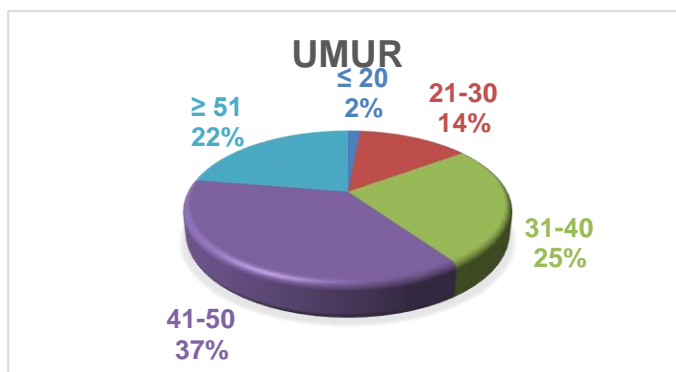
3.1 Karakteristik Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bogor telah dilaksanakan dengan jumlah responden sebanyak 67 orang. Adapun rincian klasifikasi identitas responden sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinas Kesehatan

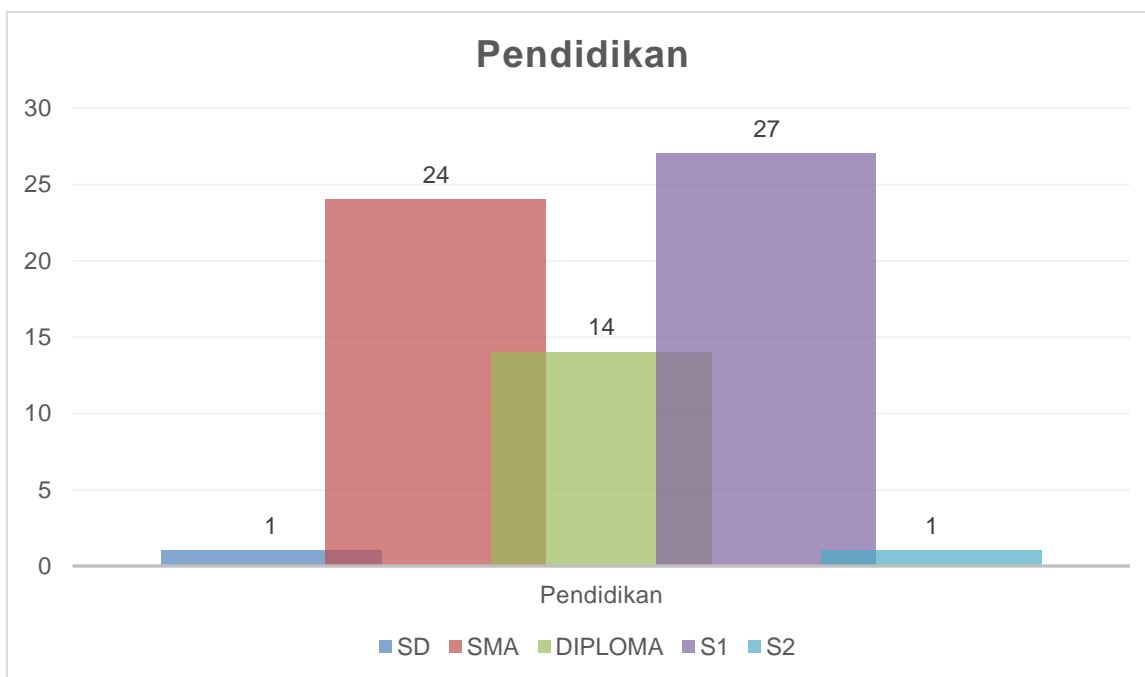
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	Umur	≤ 20	1
		21-30	9
		31-40	17
		41-50	25
		≥ 51	15
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	30
		Perempuan	37
3	Pendidikan	SD	1
		SMA	24
		Diploma	14
		S1	27
		S2	1
4	Pekerjaan	PNS	1
		Swasta	14
		Wirausaha/ Wiraswasta	39
		IRT	9
		Lain	4

Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Berdasarkan Gambar 3.1 diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan kategori umur ≤ 20 tahun paling sedikit mengisi survei yaitu sebesar 2% dan kategori umur ≤ 41-50 tahun paling banyak mengisi survei yaitu sebesar 37%.

Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan Gambar 3.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dengan kategori tingkat Pendidikan S1 adalah yang paling banyak mengisi survei.

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilakukan terhadap pelayanan Vaksinasi Covid-19, PIRT, dan Laik Higiene secara elektronik (*google form*) melalui link : bit.ly/SKM_DinkesBogor. Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai rata-rata sebesar 84,1 dengan Mutu Pelayanan “B”. Hasil ini diperoleh dari hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	85,1
2	Prosedur	80,6
3	Waktu Pelayanan	80,2
4	Biaya/Tarif	83,2
5	Produk Layanan	81,0
6	Kompetensi Pelaksana	86,2
7	Perilaku Pelaksana	87,3
8	Penanganan Pengaduan	89,6
9	Sarana	83,6
IKM		84,1



Berdasarkan Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan “waktu pelayanan” sebesar 80,2. Nilai tersebut didapat dari hasil survei, dimana sebanyak 51 responden memilih “Cepat”, 1 (satu) responden memilih kurang cepat, dan 15 responden memilih “Sangat Cepat”. Satu responden yang menyatakan kurang cepat disebabkan oleh kurangnya responden memahami alur pelayanan yang berkaitan dengan OSS (*Online Single Submission*) atau Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik.

Berdasarkan kendala tersebut, maka perlu dilakukan upaya perbaikan dalam hal penyebaran informasi yang jelas kepada masyarakat. Penyebaran informasi yang dimaksud dapat berupa Stand Banner Alur Pelayanan, Leaflet, maupun penyebaran informasi melalui website dan media sosial yang dimiliki Dinas Kesehatan.

Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan “penanganan pengaduan” sebesar 89,6. Nilai tersebut didapat dari hasil survei, dimana sebanyak 51 responden memilih “Dikelola dengan baik”, 10 responden memilih “Berfungsi kurang maksimal” dan 6 responden “Tidak ada/Tidak Tahu”. Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 76 % responden menyatakan penanganan pengaduan dikelola dengan baik yang menandakan segala keluhan ataupun aduan yang telah disampaikan ditindaklanjuti dengan baik.

3.3 Saran Perbaikan dari Responden

Rata-rata responden menyampaikan bahwa telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bogor. Adapun terdapat beberapa masukan yang diberikan responden, diantaranya :

1. Pelatihan berkala bagi UMKM Kota Bogor.
2. Sosialisasi mengenai Higiene Sanitasi bagi pelaku usaha terutama terkait kebersihan makanan.
3. Metode pembayaran administrasi agar lebih dipermudah menggunakan QRIS atau melalui Transfer.
4. Biaya pengurusan PIRT yang mahal.

3.4 Rencana Tindak Lanjut dan Tindak Lanjut Perbaikan Layanan

3.4.1 Pelatihan berkala bagi UMKM Kota Bogor

Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada Lampiran I.B. terkait pembagian urusan pemerintahan bidang kesehatan dinyatakan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota memiliki kewenangan



dalam penerbitan izin produksi makanan dan minuman serta pengawasan post market IRTP maka Dinas Kesehatan secara rutin telah melaksanakan pembinaan dan penyuluhan keamanan pangan bagi UMKM pangan olahan yang akan ataupun telah memiliki nomor PIRT sebagai ijin edar pangannya ataupun masyarakat secara umum. Adapun rangkaian kegiatan tersebut berupa penyuluhan keamanan pangan; refreshing peraturan pangan; KIE keamanan pangan; sosialisasi peraturan label pangan olahan; pelatihan kader keamanan pangan.

Adapun rencana tindak lanjut dari saran yang diberikan respon sebagai berikut :

- a. Meningkatkan target sasaran,
- b. Melaksanakan Sosialisasi Kader Keamanan Pangan,
- c. Menyampaikan materi peraturan-peraturan pangan kepada lintas sektor yang membina UMKM seperti bagian perekonomian Setdakot, Dinkukmdagin, dan DKPP.

3.4.2 Metode pembayaran administrasi agar lebih dipermudah menggunakan QRIS atau melalui Transfer.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bogor No. 3 Tahun 2019 tentang Sistem Penerimaan dan Pembayaran Belanja Daerah melalui Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kota Bogor Pasal 3 ayat 3 berbunyi “Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) selaku koordinator PAD melakukan penyiapan, pembinaan, dan pengawasan, serta membantu pengawasan atas proses penerimaan secara non tunai sesuai dengan kewenangannya”. Bapenda memiliki fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis dibidang pendapatan daerah. Saat ini, pembayaran melalui QRIS masih bersifat statis yaitu hanya dapat dilakukan antar sesama Bank BJB, adapun QRIS Dinamis masih dalam tahap uji coba. QRIS Dinamis ini diharapkan dapat mempermudah pembayaran retribusi pelayanan melalui berbagai bank dan layanan digital.

Adapun rencana tindak lanjut dari saran yang diberikan respon sebagai berikut :

- a. Melaksanakan Koordinasi dan Komunikasi dengan Pihak Bapenda dan Bank Jabar (Surat terlampir).
- b. Melakukan pendampingan penggunaan QRIS Dinamis selama masa uji coba bersama Bapenda pada pelayanan di Dinas Kesehatan.



3.4.3 Sosialisasi mengenai Higiene Sanitasi bagi pelaku usaha terutama terkait kebersihan makanan.

Kegiatan pelaksanaan sosialisasi telah dilaksanakan melalui siaran radio, melalui pelatihan bagi pelaku usaha/penanggung jawab dan bagi penjamah makanan, serta sosialisasi bagi para pedagang yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas.

Adapun rencana tindak lanjut dari saran yang diberikan respon sebagai berikut :

- a. Akan dilaksanakan kegiatan sosialisasi secara rutin bagi pedagang dan bagi pelaku usaha untuk mengikuti pelatihan bagi karyawannya sehingga selalu terinformasikan bagaimana cara menjaga kebersihan makanan. Adapun pelaksanaan sosialisasi bekerja sama dengan puskesmas se-Kota Bogor.

3.4.4 Biaya pengurusan PIRT yang mahal.

Biaya pemeriksaan sarana produksi dalam rangka Sertifikasi Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT) di Dinas Kesehatan telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum, besaran biaya pengurusan PIRT yang tercantum sebesar Rp. 300.000. Pemerintah Kota Bogor dalam menetapkan retribusi jasa umum tersebut memperhatikan indeks harga serta perkembangan perekonomian terhadap tarif retribusi jasa umum serta adanya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 46/PUU-XI/2014 yang menghapus Penjelasan Pasal 124 UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terkait Tarif Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi maksimal 2% (dua persen) dari nilai jual objek pajak (NJOP).

Adapun rencana tindak lanjut dari saran yang diberikan respon sebagai berikut :

- a. Berkonsultasi kepada Bapenda terkait pemberlakuan perda di atas dan kaitannya dengan kebijakan pemerintah pusat dalam kemudahan berusaha bagi UMKM.
- b. Bersurat secara resmi tentang hal di atas kepada Bapenda (surat terlampir).

BAB 4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu implementasi dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yang mana satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi yaitu “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bogor, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bogor sebesar **84,1** dengan kategori “**BAIK**”.
2. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan diperoleh pada aspek “Penanganan Pengaduan” dengan nilai sebesar 89,6. Sedangkan, nilai terendah dari unsur pelayanan diperoleh pada aspek “waktu pelayanan” dengan nilai sebesar 80,2.

4.2 Saran

Kepada pemberi layanan diharapkan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan dapat menindaklanjuti masukan yang telah diberikan oleh responden sehingga terbentuknya sistem perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

BOGOR, OKTOBER 2022

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BOGOR**



dr. Sri Nowo Retno, MARS
NIP. 19690415 199803 2 008



Lampiran 1. Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN TAHUN 2022

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan di Puskesmas / Labkesda / Dinas Kesehatan Kota Bogor Tahun 2022

renlapdinkeskotabogor@gmail.com (tidak dibagikan)
[Ganti akun](#)

* Wajib

Unit Pelayanan *
PKM adalah singkatan dari Puskesmas

- Dinas Kesehatan (Dinkes Bogor)
- PKM Bogor Selatan
- PKM Cipaku
- PKM Lawang Gintung
- PKM Bondongan
- PKM Mulyaharja
- PKM Bogor Timur
- PKM Pulo Armin

Jenis Pelayanan yang diterima *

- Vaksinasi COVID-19
- Pelayanan Pemeriksaan Umum
- Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- Pelayanan KIA / KB, Imunisasi
- Pelayanan Gizi
- Pelayanan Laboratorium
- Pembuatan Izin Usaha dan Boga / PIRT
- Jamkesda
- Perizinan Operasional Pelayanan Kesehatan
- Pelayanan Haji
- Yang lain: _____

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN TAHUN 2022

renlapdinkeskotabogor@gmail.com (tidak dibagikan)
[Ganti akun](#)

* Wajib

Data Responden

Usia *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin *

- Perempuan
- Laki-laki



Pendidikan Terakhir *

- Tidak tamat SD
- SD
- SLTP / SMP
- SLTA / SMA
- DIPLOMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- Buruh Harian
- Wirausaha / Wiraswasta
- Swasta
- ASN
- TNI
- Polri
- IRT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN TAHUN 2022

 renlapdinkeskotabogor@gmail.com (tidak dibagikan)
[Ganti akun](#)

* Wajib

PENDAPAT SAUDARA TENTANG PELAYANAN YANG DIBERIKAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan *

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan *

Kompeten adalah terampil, ahli, berpengalaman, cakap, kapabel

Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara terkait perilaku petugas dalam memberikan pelayanan *

Tidak sopan dan tidak ramah
 Kurang sopan dan kurang ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

Sarana dan prasarana yang dimaksud meliputi gedung, ruangan, alat kesehatan, dll

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

Tidak ada / Tidak Tahu
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS KESEHATAN TAHUN 2022

renlapdinkeskotabogor@gmail.com (tidak dibagikan)
[Ganti akun](#)

* Wajib

PENILAIAN KEPUASAN SECARA UMUM

Secara umum, bagaimana kepuasan Saudara terhadap pelayanan yang diberikan *

Sangat Tidak Puas
 Tidak Puas
 Kurang Puas
 Puas
 Sangat Puas

Yuk berikan saran dan kritik membangun untuk kami ! Terima Kasih :) *

Jawaban Anda

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Lampiran 2. Link Survei Kepuasan Masyarakat



KOTA BOGOR
DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR
GERMAS
Gerakan Masyarakat Hidup Sehat

Yuk ikuti!

Survei
Kepuasan Masyarakat



bit.ly/SKM_DinkesBogor

Dinas Kesehatan Kota Bogor



Lampiran 3. Tindak Lanjut Biaya PIRT



**PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
DINAS KESEHATAN**

Jl. R.M. Tirta Adhi Soerjo No.3, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161
Telp. 0251-8331753 Faksimile 0251-8331753
www.kotabogor.go.id

Bogor, 22 Februari 2022
21 Rajab 1443 H

Nomor : 900/1260-K keuangan
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Retribusi Pelayanan Kesehatan di Tempat Pelayanan Kesehatan

Kepada
Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah
di Bogor

Menindaklanjuti hasil konsultasi kami dengan DPMPSTP Kota Bogor pada hari Selasa tanggal 22 Februari 2022 terkait **retribusi IRTP** (Industri Rumah Tangga Pangan) dan **Laik Sehat** pada Dinas Kesehatan Kota Bogor sesuai Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 6 Tahun 2018 tentang Retribusi Jasa Umum, serta menindaklanjuti Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan RI Nomor 22 pada Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga di mana Badan POM telah membangun aplikasi SPPIRT yang terintegrasi dengan OSS (One Single Submission) dari Kementerian Koordinator Perekonomian dan Investasi, maka karena semua proses verifikasi pemenuhan komitmen untuk pengajuan sertifikasi PIRT dan Laik Sehat dilakukan melalui OSS, pengenaan retribusi sesuai Perda Kota Bogor tersebut di atas menjadi sulit dilakukan.

Selanjutnya, seiring dengan Undang-undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 di mana semua perijinan dipermudah maka pengenaan retribusi menjadi lebih sulit dilakukan baik di Kota Bogor maupun di Kabupaten/Kota lain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kepada Bapenda Kota Bogor agar dapat mempertimbangkan untuk melakukan assesment ulang terkait pagu pendapatan Dinas Kesehatan Kota Bogor Tahun 2022 dan seterusnya.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA,
DR. SRI NOWO RETNO, M. A. R. S.
Pembina Tingkat I

Tembusan :

1. Bapak Walikota Bogor
2. Inspektur Daerah
3. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
4. Kepala Badan Pendapatan Daerah



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara





**PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BOGOR**

Jl. Pemuda No.31 Telp:(0251)835-0505 Fax.(0251)8337460
website:https://bapenda.kotabogor.go.id

Bogor, 01 Maret 2022
27 Rojab 1443 H

Nomor	: 440/261-P2D/III/2022	Kepada	
Sifat	: Biasa	Yth.	Kepala Dinas Kesehatan Kota Bogor
Lampiran	: -		di
Perihal	: Retribusi Layanan Kesehatan		BOGOR

Menjawab surat Nomor : 900/1260-Keuangan tanggal 22 Februari 2022 Perihal Retribusi Pelayanan Kesehatan di Tempat Pelayanan Kesehatan, dapat kami sampaikan Pasal 114 dalam Undang Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Cipta Kerja mengatur perubahan Pasal 141 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tentang **retribusi perizinan tertentu** serta **menghapus objek retribusi izin gangguan**.

Adapun **retribusi Pelayanan Kesehatan adalah Retribusi Jasa Umum** sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 110 Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Oleh karena itu, Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2012 sebagaimana telah diubah terakhir kali oleh Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum **MASIH BERLAKU**. Perubahan sistem atau alur pelayanan tidak menghilangkan kewajiban atas pembayaran retribusi.

Demikian untuk menjadi maklum.



Kepala



Ir. H. Deni Hendana, M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP.196610281992011001

dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai sertifikasi Elektronik

Catatan :

- ✓ UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- ✓ "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**



Lampiran 4. Tindak Lanjut Penggunaan QRIS



PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
DINAS KESEHATAN
Jl. R.M. Tirta Adhi Soerjo No.3, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161
Telp. 0251-8331753 Faksimile 0251-8331753
www.kotabogor.go.id

Bogor, 23 Juni 2022

Nomor : 005/3361-Kuangan
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Monitoring dan Evaluasi Penggunaan QRIS bjb


Kepada
Yth. Pimpinan BJB Cabang Bogor
di Kota Bogor

Dalam rangka mendukung program percepatan dan perluasan digitalisasi melalui elektronifikasi transaksi pemerintah daerah untuk kegiatan transaksi belanja dan pendapatan daerah, serta pembayaran di masyarakat secara non tunai yang berbasis digital, maka sesuai dengan rencana aksi pengembangan ETPD Dinas Kesehatan Kota Bogor Tahun 2022 dan menindaklanjuti surat dari Pimpinan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bank bjb) Cabang Bogor Nomor : 0367/BGR-KOM/2021, tanggal 6 September 2021, perihal Penawaran Kerjasama SIM Puskesmas dan QRIS bank bjb, maka kami telah berproses dan mulai mengimplementasikan pembayaran jasa layanan umum di UPTD Puskesmas dan Labkesda dengan QRIS bank bjb sejak akhir Tahun 2021 sampai dengan sekarang.

Selanjutnya, untuk memotivasi penggunaan QRIS dalam transaksi layanan di Puskesmas dan Labkesda, kami mohon ada monitoring dan evaluasi dari Tim BJB yang akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Selasa, 28 Juni 2022
Pukul : 13.00 WIB sd selesai
Tempat : Aula VIP Lt-2 Dinas Kesehatan Kota Bogor
Acara : Monitoring dan Evaluasi Penggunaan QRIS bjb
(CP. Nia Nurkania, M.Kes-087877346774)

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

 Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA,
DR. SRI NOWO RETNO, M. A. B. S.
Pembina Tingkat I

Tembusan :

1. Bapak Wali Kota Bogor
2. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
3. Kepala Badan Pendapatan Daerah



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSiE. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://tnd.kotabogor.go.id>





**PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
DINAS KESEHATAN**

Jl. R.M. Tirta Adhi Soerjo No.3, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161
Telp. 0251-8331753 Faksimile 0251-8331753
www.kotabogor.go.id


Bogor, 29 Juni 2022

Nomor : 900/3459-Keuangan
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan

Kepada
Yth. Pimpinan BJB Cabang Bogor
di Kota Bogor

Menindaklanjuti hasil monitoring dan evaluasi penggunaan QRIS bjb di UPTD Puskesmas dan Labkesda yang telah dilaksanakan pada tanggal 28 Juni 2022 bertempat di Aula Dinas Kesehatan Kota Bogor, di mana salah satu saran dan masukan dari perwakilan UPTD adalah perlu sosialisasi lebih intensif dan masif kepada warga Kota Bogor terkait penggunaan QRIS dalam berbagai transaksi non tunai khususnya pelayanan kesehatan di Kota Bogor, maka kami mohon support dari BJB Cabang Bogor untuk memenuhi beberapa jenis media informasi penggunaan QRIS untuk di Fasilitas Kesehatan khususnya, bisa berupa video, banner atau flyer/brosur untuk disampaikan kepada pengunjung Puskesmas dan Labkesda Kota Bogor.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA, DR. SRI NOWO RETNO, M. A. R. S. Pembina Tingkat I
------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tembusan :

1. Bapak Wali Kota Bogor
2. Kepala Badan Pendapatan Daerah



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://tnd.kotabogor.go.id>





PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR
DINAS KESEHATAN
Jl. R.M. Tirta Adhi Soerjo No.3, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161
Telp. 0251-8331753 Faksimile 0251-8331753
www.kotabogor.go.id

Bogor, 23 Juni 2022

Nomor : 005/3362-Kuangan
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Monitoring dan Evaluasi Penggunaan QRIS bjb

Kepada
Yth. 1. Para Kepala UPTD Puskesmas se Kota Bogor
2. Kepala UPTD Labkesda

di Tempat

Dalam rangka mendukung program percepatan dan perluasan digitalisasi melalui elektrifikasi transaksi pemerintah daerah untuk kegiatan transaksi belanja dan pendapatan daerah, serta pembayaran di masyarakat secara non tunai yang berbasis digital, maka sesuai dengan rencana aksi pengembangan ETPD Dinas Kesehatan Kota Bogor Tahun 2022 dan menindaklanjuti surat dari Pimpinan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bank bjb) Cabang Bogor Nomor : 0367/BGR-KOM/2021, tanggal 6 September 2021, perihal Penawaran Kerjasama SIM Puskesmas dan QRIS bank bjb, maka kami telah berproses dan mulai mengimplementasikan pembayaran jasa layanan umum di UPTD Puskesmas dan Labkesda dengan QRIS bank bjb sejak akhir Tahun 2021 sampai dengan sekarang.

Selanjutnya, dimohon bantuan Saudara untuk menugaskan Bendahara Penerimaan Pembantu BLUD dan Petugas Kasir (yang biasa mengoperasikan QRIS) pada kegiatan monitoring dan evaluasi dari Tim BJB Bogor yang akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Selasa, 28 Juni 2022


Pukul : 13.00 WIB sd selesai

Tempat : Aula VIP Lt-2 Dinas Kesehatan Kota Bogor

Acara : Monitoring dan Evaluasi Penggunaan QRIS bjb

(CP. Nia Nurkania, M.Kes-087877346774)

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

 Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA,
DR. SRI NOWO RETNO, M. A. R. S.
Pembina Tingkat I

Tembusan :

1. Bapak Wali Kota Bogor
2. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
3. Kepala Badan Pendapatan Daerah



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://tnd.kotabogor.go.id>

