



**BerAKHLAK** #bangga  
melayani  
bangsa

# 2023 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN II



**DINAS KESEHATAN  
KOTA BOGOR**

JL. R.M. TIRTO ADHI SOERJO NO. 3  
KOTA BOGOR

KODE POS 16161  
TELP/FAX. (0251) 8331753  
E-MAIL : [dinkes@kotabogor.go.id](mailto:dinkes@kotabogor.go.id)

 [dinkes.kotabogor.go.id](http://dinkes.kotabogor.go.id)

 Dinas Kesehatan Kota Bogor

 @dinkeskotabogor

 @BogorDinkes

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Maksud, Tujuan, dan Sasaran .....	4
1.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
1.4 Dasar Hukum.....	6
BAB 2 METODE SURVEI .....	7
BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA .....	10
3.1 Karakteristik Responden.....	10
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
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 .....	9
Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinas Kesehatan .....	10
Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan .....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	10
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	11

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

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, mengamanatkan 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.

Hasil pengukuran kepuasan masyarakat yang diperoleh, dimaksudkan agar dapat :

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Kesehatan 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 e-mail
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

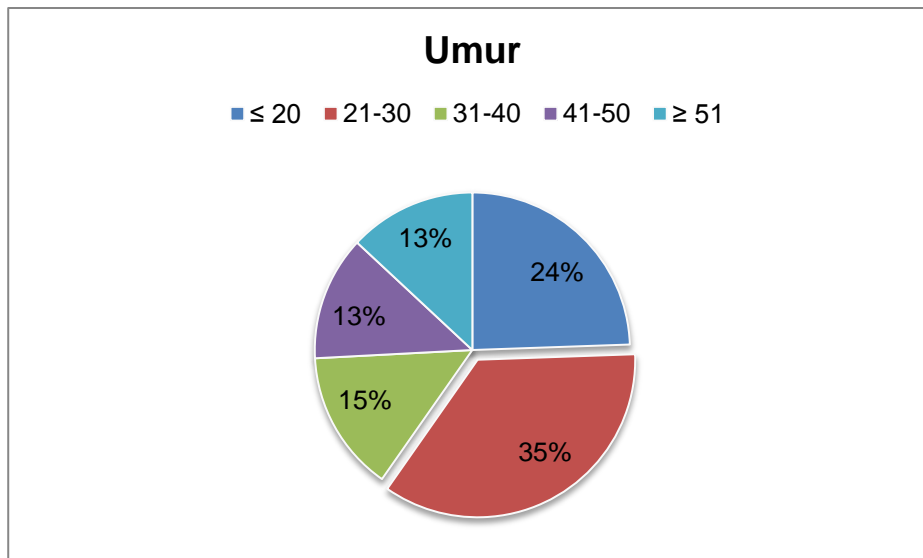
### 3.1 Karakteristik Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bogor telah dilaksanakan dengan jumlah responden sebanyak 360 orang. Adapun rincian klasifikasi identitas responden sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinas Kesehatan**

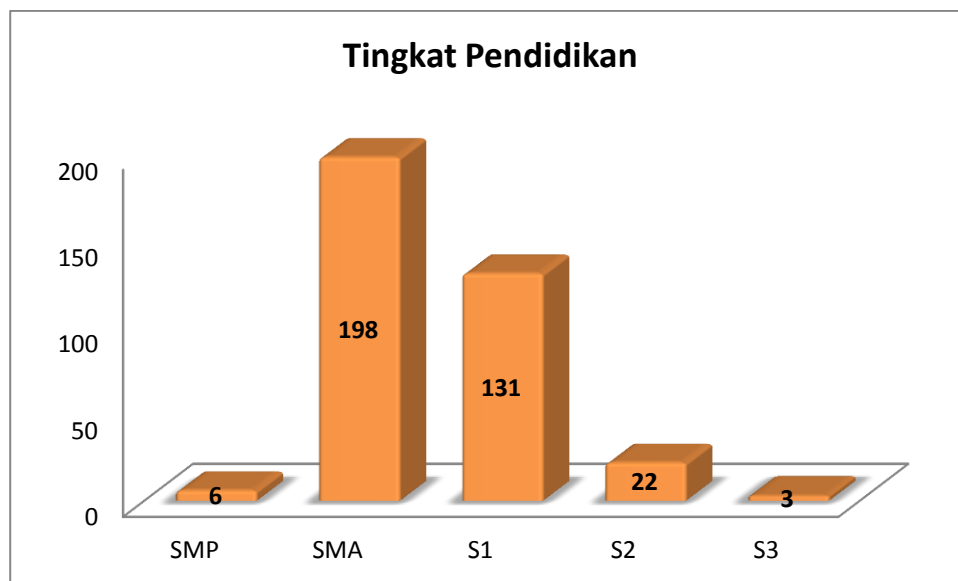
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	Umur	≤ 20	88
		21-30	127
		31-40	52
		41-50	46
		≥ 51	47
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	202
		Perempuan	158
3	Pendidikan	SMP	6
		SMA	198
		S1	131
		S2	22
		S3	3
4	Pekerjaan	ASN	13
		Swasta	179
		Wirausaha/ Wiraswasta	36
		BUMN/D	5
		Pensiun	5
		Buruh	5
		Honorer	2
		Ibu rumah tangga	25
		Mahasiswa/Pelajar	51
		Belum/Tidak Bekerja	28
		Lainnya	11
5	Alamat	Kota Bogor Barat	38
		Kota Bogor Selatan	36
		Kota Bogor Tengah	35
		Kota Bogor Timur	28
		Kota Bogor Utara	31
		Tanah Sareal	32
		Luar Kota Bogor	160

**Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**



Berdasarkan Gambar 3.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan kategori umur 21-30 tahun paling banyak mengisi survei yaitu sebesar 35%.

**Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Berdasarkan Gambar 3.2 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak mengisi survei yaitu responden dengan tingkat Pendidikan SMA sedangkan responden yang paling sedikit mengisi survei dengan kategori tingkat Pendidikan S3.

### **3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilakukan secara elektronik (*google form*) terhadap pelayanan Vaksinasi Covid-19, Jamkesda/PBI, dan Gesit PSC 119 melalui link : <https://bit.ly/SurveiDinkesKotaBogor>. Berdasarkan

hasil survei diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 93,74 dengan Mutu Pelayanan “A”. Adapun rincian nilai dari masing masing unsur adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
1	Persyaratan	3,81	95,14
2	Prosedur	3,78	94,51
3	Waktu Pelayanan	3,74	93,47
4	Biaya/Tarif	4,00	100,00
5	Produk Layanan	3,69	92,15
6	Kompetensi Pelaksana	3,72	92,92
7	Perilaku Pelaksana	3,78	94,38
8	Sarana	3,67	91,81
9	Penanganan Pengaduan	3,64	90,97
<b>IKM</b>		<b>3,75</b>	<b>93,83</b>

Berdasarkan Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan “Penanganan Pengaduan” sebesar 90,97. Nilai tersebut didapat dari hasil survei, dimana sebanyak 231 responden memilih “Sangat Baik”, 128 responden memilih “Baik”, dan 1 (satu) responden memilih Tidak baik. Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan “Biaya/Tarif” sebesar 100,00. Nilai tersebut didapat dari hasil survei, dimana semua responden menyatakan “Tidak Ada Pengenaan Biaya” selama mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diterima sebagai berikut :

1. Ijin Operasional Apotik/Toko Obat;
2. Layanan Vaksinasi Covid-19;
3. Jamkesda/PBI ; dan
4. GESIT PSC 119.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyempurnaan *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024 bahwa Sasaran 2 Reformasi Birokrasi General yaitu Budaya Birokrasi BerAKHLAK dengan ASN yang Profesional, adapun salah satu aspek yang dilihat melalui Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.

Selain untuk mendukung tercapainya sasaran reformasi birokrasi general, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bogor dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan guna 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 3,75 dan Nilai Konversi IKM sebesar 93,83 dengan kategori "SANGAT BAIK".
2. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan diperoleh pada aspek "Biaya/Tarif" dengan nilai sebesar 4,00 / 100,00. Sedangkan, nilai terendah dari unsur pelayanan diperoleh pada aspek "Penanganan Pengaduan" dengan nilai sebesar 3,64 / 90,97.

### 4.2 Saran

Kepada pemberi layanan diharapkan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan sehingga terbentuknya sistem perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

**BOGOR, 24 JULI 2023**

**KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA BOGOR**



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

