



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

## SEMESTER I TAHUN 2024



# DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR



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



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



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



[Dinas Kesehatan Kota Bogor](https://www.facebook.com/DinasKesehatanKotaBogor)

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB 2 METODE SURVEI .....	4
BAB 3 HASIL PENGOLAHAN DATA .....	7
3.1 Karakteristik Responden.....	7
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei .....	10
BAB 4 PENUTUP.....	13
4.1 Kesimpulan.....	13
4.2 Saran.....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Konversi Skala Pengukuran berdasarkan Nilai Persepsi .....	5
Tabel 2.2 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....	6
Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinas Kesehatan .....	7
Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan .....	10
Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester 1 Tahun 2024 .....	11

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	8
Grafik 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	8
Grafik 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	9

# 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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bogor, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bogor.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 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. Skala pengukuran yang digunakan pada survei ini adalah poin 1-8.

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

1. Poin 1 dan 2 dikategorikan “tidak baik”,
2. Poin 3 dan 4 dikategorikan “kurang baik”,
3. Poin 5 dan 6 dikategorikan “baik”,
4. Poin 7 dan 8 dikategorikan “sangat baik”.

**Tabel 2.1 Nilai Konversi Skala Pengukuran berdasarkan Nilai Persepsi**

Skala Pengukuran	Nilai Persepsi	Kinerja Unit Pelayanan
1	0,5	Tidak baik
2	1	Tidak baik
3	1,5	Kurang baik
4	2	Kurang baik
5	2,5	Baik
6	3	Baik
7	3,5	Sangat baik
8	4	Sangat baik

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 dikonversikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

**Tabel 2.2 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

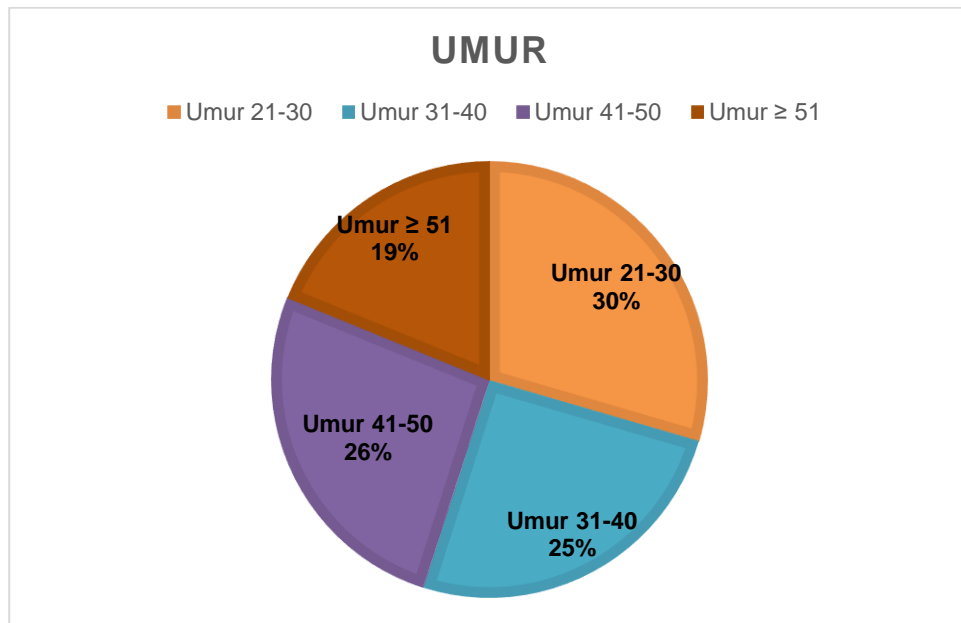
### 3.1 Karakteristik Responden

Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bogor telah dilaksanakan pada bulan Januari - Juni Tahun 2024 dengan jumlah responden sebanyak 122 orang. Adapun rincian klasifikasi identitas responden sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Karakteristik Responden SKM Dinas Kesehatan**

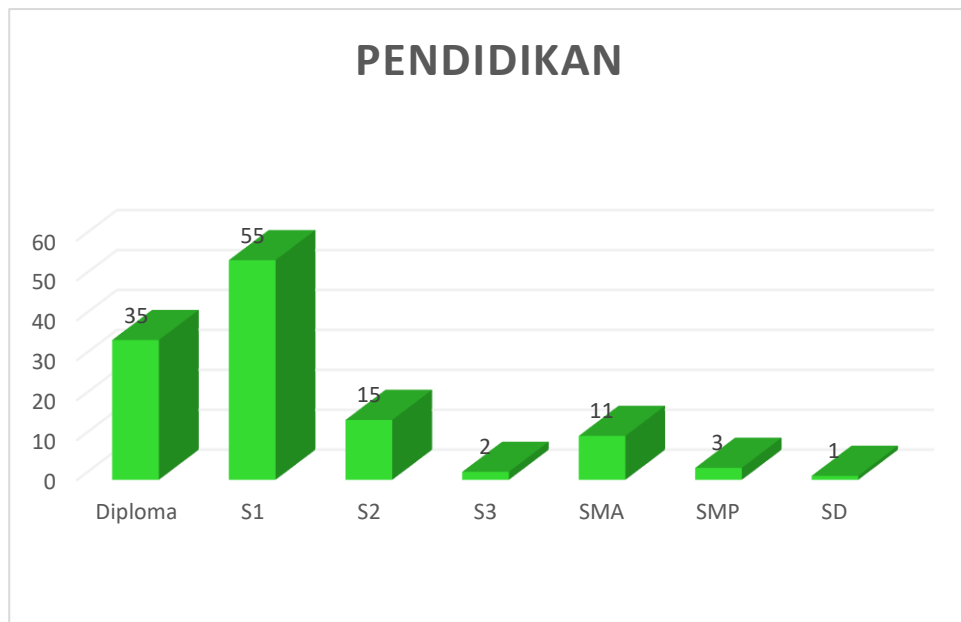
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	Umur	21-30	36
		31-40	31
		41-50	32
		≥ 51	23
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	34
		Perempuan	88
3	Pendidikan	Diploma	35
		S1	55
		S2	15
		S3	2
		SMA	11
		SMP	3
		SD	1
4	Pekerjaan	ASN	59
		TNI	1
		Belum / Tidak Bekerja	1
		Ibu Rumah Tangga	3
		Lainnya	10
		Swasta	28
		Wiraswasta	8
		WIRAUSAHA	12
5	Alamat	Luar Kota Bogor	42
		Kota Bogor Barat	13
		Kota Bogor Selatan	9
		Kota Bogor Tengah	9
		Kota Bogor Timur	12
		Kota Bogor Utara	19
		Tanah Sareal	18

**Grafik 3.1 Karateristik Responden Berdasarkan Umur**



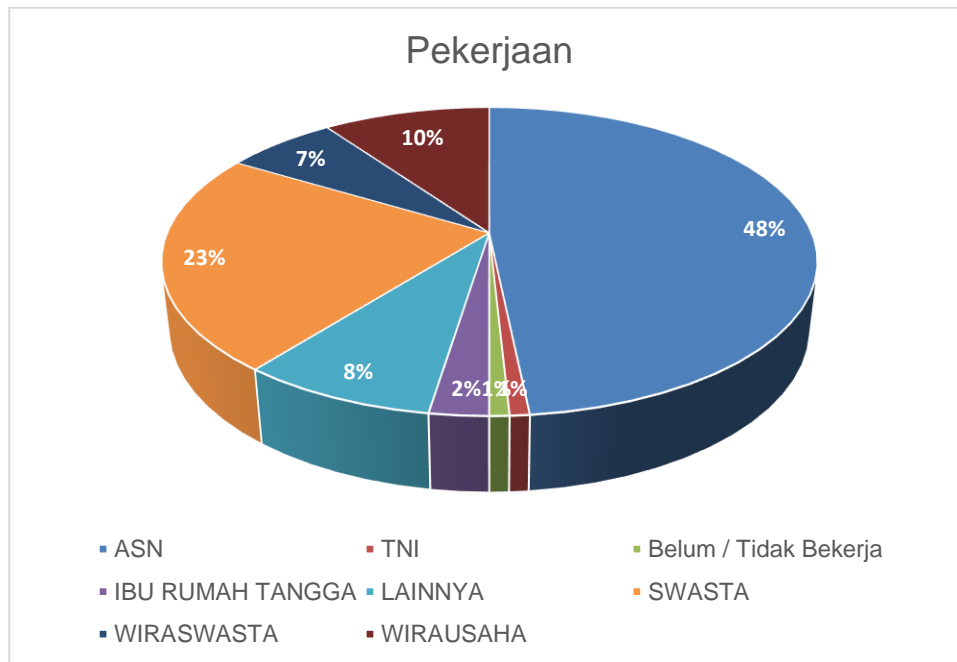
Berdasarkan Grafik 3.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa responden dengan kategori umur 21-30 tahun paling banyak mengisi survei yaitu sebesar 30%. Sedangkan responden dengan kategori umur ≥ 51 tahun paling sedikit mengisi survei.

**Grafik 3.2 Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Berdasarkan Grafik 3.2 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak mengisi survei yaitu responden dengan tingkat Pendidikan S1 sedangkan responden yang paling sedikit mengisi survei dengan kategori tingkat Pendidikan SD.

**Grafik 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Berdasarkan Grafik 3.3 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang bekerja dibidang ASN yang paling banyak mengisi survei yaitu sebesar 48%, sedangkan responden yang paling sedikit mengisi yaitu responden yang bekerja pada TNI (1%) dan responden yang belum / tidak bekerja (1%).

### 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan dilakukan secara elektronik (*google form*) terhadap Pelayanan Izin Operasional Apotek, Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah, Pelayanan Rekomendasi Baznas Kota Bogor, Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Izin Perpanjangan Rumah Sakit Kelas C dan D, Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Sertifikat Standar Klinik, Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (PIRT), Pelayanan Sertifikat Laik Higiene Sanitasi (SLHS) dan Pelayanan Sertifikat Laik Sehat (SLS). Adapun survei dapat diakses melalui link berikut <https://bit.ly/SurveiDinkesKotaBogor>.

Berdasarkan hasil survei diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,80 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	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,83	95,80	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,80	94,88	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,78	94,47	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,88	96,93	A	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,80	94,98	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	94,26	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,80	95,08	A	Sangat Baik
8	Sarana	3,79	94,67	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,80	94,98	A	Sangat Baik
<b>IKM</b>		3,80	95,12	A	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan “Kompetensi Pelaksana” sebesar 94,26. Nilai tersebut didapat dari hasil survei, dimana sebanyak 114 responden memilih “Sangat Baik”, dan 8 responden memilih “Baik”. Secara umum, nilai dari masing-masing aspek unsur pelayanan berada dalam rentang 88,31 – 100,00 yang mana kinerja unit pelayanan dikategorikan sangat baik.

### 3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Rata-rata responden menyampaikan bahwa telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Layanan Dinas Kesehatan Kota Bogor. Adapun terdapat beberapa masukan yang diberikan responden dengan rencana tindak lanjut sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester 1 Tahun 2024**

<b>NO</b>	<b>JENIS LAYANAN YANG DITERIMA</b>	<b>SARAN DARI RESPONDEN</b>	<b>RENCANA TINDAK LANJUT</b>
1	Ijin Operasional Apotik/Toko Obat	Tetap meningkatkan pelayanan dan menolak gratifikasi	Meningkatkan integritas pegawai pada saat apel/briefing staff
2	Ijin Operasional Apotik/Toko Obat	Terima kasih atas bimbingan dan arahnya untuk perizinan Toko Obat saya	Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja triwulan
3	Rekomendasi Izin RS/Klinik/Griya Sehat	Semoga terus dapat melayani dengan baik	Melakukan sosialisasi kepada tokoh masyarakat terkait, melalui pertemuan Dialog Interaktif stakeholders Program Jaminan Kesehatan.
	Rekomendasi Izin RS/Klinik/Griya Sehat	Mohon di tingkatkan lagi, sudah bagus dan ada layanan wa online	
4	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang baik bagi masyarakat	
	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Supaya ditingkatkan lagi	
	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Supaya ditingkatkan pelayannya yang lebih baik lagi	
5	Pelayanan Izin Operasional Apotek	Sudah bagus, mohon dipertahankan	
6	Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda/PBI)	Dinas Kesehatan diharapkan untuk selalu memberikan informasi lebih intensif terutama kepada pemerintahan yang paling bawah ( RT ) sebab mereka lebih mengetahui masyarakat yang benar-benar membutuhkan (masyarakat yang tidak mampu).	
7	Pelayanan Sertifikasi Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (PIRT)	Petugas tidak ramah.	Melakukan pembinaan kepada pemberi layanan publik untuk menerapkan budaya pelayanan meliputi 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun).

NO	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	SARAN DARI RESPONDEN	RENCANA TINDAK LANJUT
8	Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Sertifikat Standar Klinik	Kami memahami kesibukan seluruh staff Dinkes Kota Bogor. Namun perlu dipertimbangkan untuk memberikan pelayanan secara maksimal, dan mempermudah alur layanan.	Melaksanakan sosialisasi terkait alur perizinan klinik kepada pelanggan yang mengajukan izin sesuai dengan alur pada website oss.go.id dan Permenkes Nomor 14 Tahun 2021.
9	Pelayanan Rekomendasi Hasil Penilaian Kesesuaian Sertifikat Standar Klinik	Perlunya beberapa layanan bimbingan yang lebih intens terkhususnya hal-hal seperti akreditasi dll. Agar lebih mudah dan cepat untuk dilaksanakan, sebab kebanyakan dari kami masih bingung langkah awal yang harus dikerjakan.	Terima kasih atas masukannya. Untuk layanan bimbingan yang lebih intens terkait akreditasi silahkan menghubungi LPA (Lembaga Penyelenggara Akreditasi) yang sesuai pilihan klinik. Dinas Kesehatan memberikan pembinaan dan dorongan untuk percepatan akreditasi antara lain melalui pelaksanaan sosialisasi standar akreditasi klinik. Adapun pelanggan juga dapat belajar secara mandiri tentang akreditasi melalui youtube Kemenkes maupun link materi dari Dinas Kesehatan Kota maupun Dinas Kesehatan Provinsi.



## 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 Semester I Tahun 2024 pada layanan Dinas Kesehatan Kota Bogor, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bogor sebesar 3,80 dan Nilai Konversi IKM sebesar 95,12 dengan kategori "SANGAT BAIK".
2. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan diperoleh pada aspek "Biaya/Tarif" dan dengan nilai sebesar 3,88 / 96,93. Sedangkan, nilai terendah dari unsur pelayanan diperoleh pada aspek "Kompetensi Pelaksana" dengan nilai sebesar 3,77 / 94,26.

### 4.2 Saran

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

BOGOR, 31 JULI 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN  
KOTA BOGOR



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