



**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT**  
**TRIWULAN III TAHUN 2022**

**DINAS KESEHATAN**  
**KABUPATEN KLUNGKUNG**  
**2022**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LatarBelakang**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan KabupatenKlungkung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Klungkung, maka perlu diselenggarakan survey 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 metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat,maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung sebagai berikut:

1. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 474 / 24 / HK / 2019 Tentang Penetapan Kring Sehat Klungkung Sebagai Inovasi Daerah
2. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 49 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.

3. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 419 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Tim Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan

Berdasarkan keputusan tersebut, Dinas Kesehatan membagi menjadi 2 jenis layanan yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi Kesehatan
- b. Pelayanan KRIS Klungkung dan P3K

Berdasarkan 2 jenis layanan tersebut terdapat 2 produk layanan yang terdiri dari :

1. Layanan Pemberian Rekomendasi Perizinan Bidang Kesehatan
2. Layanan Kegawatdaruratan KRIS Klungkung dan Pelayanan P3K

### **1.2. Dasar Hukum**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 419 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Tim Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
7. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 49 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.
8. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Nomor 419 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kesehatan Tim Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung khususnya pada periode triwulan Ketiga Tahun 2022. Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.

## BAB II

### TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

#### 2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

a. penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan atau mengisi dan menginput secara manual yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu :

1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

2) BagianII: Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Dinas Kesehatan. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

a) Persyaratan.

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

b) Prosedur.

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

c) Waktu pelayanan.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Kemudahan mendapatkan informasi

Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- g) Perilaku Pelaksana.  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) Sarana dan Prasarana.  
Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **Bintang1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang2**, **baik** diberi nilai **Bintang3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang4**.
- 4) Jadwal Pelaksanaan.  
Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Dinas Kesehatan adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Bulan
		Juli s/d September 2022
1.	Pengumpulan data survei	01 Juli s/d 19 September 2022
2.	Analisis data	19 September 2022
3.	Penyusunan laporan IKM	19 September 2022
4.	Publikasi IKM	19 September 2022

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden kuisisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung dengan jumlah responden 118 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisisioner

Lokasi penyebaran kuisisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisisioner dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA dan mengisi formulir yang diinput secara manual di aplikasi SISUKMA.

### 3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal Juli s/d tanggal September 2022

## 2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisisioner dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA atau diisi oleh responden secara manual dan diinput oleh petugas secara manual.

## 2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

### a. Metode pengolahandata

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Ratatertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Dinas Kesehatan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

**b. Pengujian Kualitas Data**

Data responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.



### BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat SMA yaitu sebanyak 70 orang, selanjutnya di tingkat pendidikan SD sebanyak 6 orang, SMP sebanyak 14 orang, S1 sebanyak 17 orang, D3 sebanyak 9 orang, dan Pendidikan S2 sebanyak 2 orang.
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh Swasta sebanyak 59, Wirausaha sebanyak 26 orang dan Pedagang sebanyak 19 orang, Guru/Dosen 4 orang, PNS/TNI/POLRI sebanyak 8 orang dan Petani/Peternak/Nelayan sebanyak 2 orang.

#### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Dinas Kesehatan maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pelayanan
- b. Menghitung nilai rata-rata dengan membagi total jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan banyak unsur (9 unsur).
- c. Mengonversi nilai rata-rata melalui perkalian dengan nominal 25; dan
- d. Memberikan kategori sesuai dengan interval kategori IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam table di bawah ini.

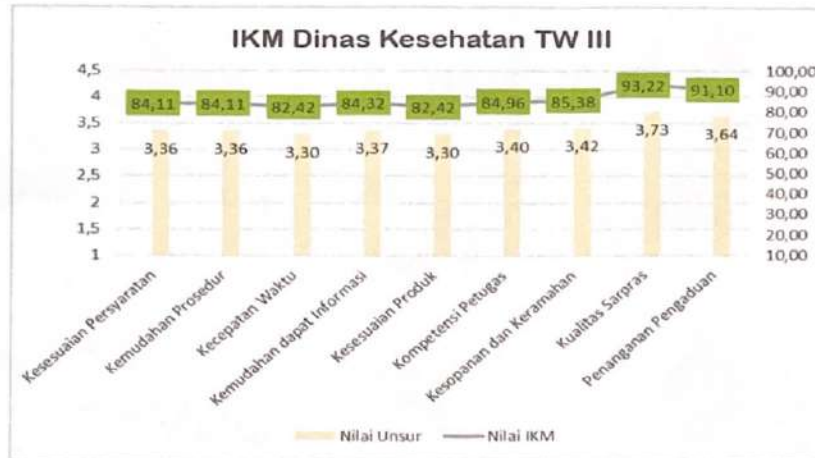
Tabel 3. 1

Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur	Nilai rata-rata	IKM unsur/unit	Kategori
1	Kesesuaian persyaratan	3,36	84,11	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur	3,36	84,11	A (Sangat Baik)
3	Kecepatan melayani	3,30	82,42	A (Sangat Baik)
4	Kemudahan mendapatkan informasi	3,37	84,32	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian produk layanan	3,30	82,42	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi petugas	3,40	84,96	A (Sangat Baik)
7	Perilaku petugas	3,42	85,38	A (Sangat Baik)
8	Kualitas sarana & prasarana	3,73	93,22	A (Sangat Baik)
9	Pengelolaan pengaduan	3,64	91,10	A (Sangat Baik)
	<b>IKM</b>	<b>3,43</b>	<b>85,78</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>

Berdasarkan perhitungan diatas, nilai IKM Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung adalah **85,78**. Angka tersebut berada pada nilai interval konversi IKM **76,61 - 88,30**, dengan mutu pelayanan **A**, berarti kinerja pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung adalah **SANGAT BAIK**.

Gambar 3.1. Perbandingan nilai rata-rata unsur pelayanan pada Dinas Kesehatan



Berdasarkan gambar di atas, maka kualitas sarpras mendapat persepsi paling baik dari responden yaitu sebesar 3,73 dan terendah pada Kecepatan waktu dan Kesesuaian Produk yang hanya sebesar 3,30.

Jika dilihat IKM menurut Produk layanan maka dapat disampaikan sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3.2

Nilai rata-rata per unsur dan IKM layanan di Dinas Kesehatan menurut produk layanan

No	Unsur	Rekomendasi Izin	Kegawatdaruratan KRIS dan P3k
1	Kesesuaian Persyaratan	3,31	3,38
2	Kemudahan Prosedur	3,35	3,37
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,27	3,30
4	Kemudahan mendapat informasi	3,35	3,38
5	Kesesuaian Produk	3,15	3,34
6	Kompetensi Petugas	3,42	3,39
7	Perilaku Petugas	3,46	3,40
8	Kualitas prasarana dan sarana	3,73	3,68
9	Pengelolaan Pengaduan	3,50	3,73
	<b>Nilai rata-rata</b>	<b>3,39</b>	<b>3,44</b>
	<b>IKM layanan</b>	<b>84,83</b>	<b>86,03</b>
	<b>Kategori</b>	<b>A (sangat baik)</b>	<b>A (sangat baik)</b>

Seluruh jenis layanan berdasarkan hasil pengukuran mendapat kategori Sangat Baik dan jika dilihat menurut produk layanan, maka layanan kegawatdaruratan KRIS Klungkung dan Layanan P3K mendapatkan nilai yaitu 86,03 dan layanan Pemberian Rekomendasi Izin Bidang Kesehatan mendapat nilai 84,83.

**BAB IV**  
**ANALISA HASIL SKM**

**4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa secara umum layanan pada Dinas Kesehatan sebagai berikut:

1. Unsur Kecepatan melayani dan Kesesuaian produk layanan mendapat nilai terendah yaitu 3,30, selanjutnya kesesuaian persyaratan, mendapat nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kemudahan prosedur dengan nilai 3,37 termasuk empat unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu kualitas sarana dan prasarana mendapat nilai tertinggi 3,73, pengelolaan pengaduan mendapat nilai 3,52, untuk nilai tertinggi ketiga yaitu perilaku petugas dengan nilai 3,46

Jika dilihat produk layanan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.1

Gambaran layanan di Dinas Kesehatan menurut produk layanan

No	Produk Layanan	Terendah	Tertinggi
1	Layanan Kegawatdaruratan KRIS dan P3K	Kecepatan waktu layanan (3,30)	Pengelolaan pengaduan (3,73)
		Kesesuaian Produk layanan (3,34)	Kualitas sarana dan prasarana (3,68)
		Kemudahan Prosedur (3,38)	Perilaku petugas (3,40)
2	Layanan Rekomendasi perijinan	Kesesuaian Produk layanan (3,15)	Kualitas sarana dan prasarana (3,73)
		Kecepatan waktu layanan (3,27)	Pengelolaan pengaduan (3,50)
		Kesesuaian persyaratan (3,31)	Perilaku petugas (3,46)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan pada semua produk layanan Dinas kesehatan disebabkan oleh karena masyarakat masih kurang memahami prosedur layanan kepada masyarakat termasuk juga standar pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung.

**4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan analisis permasalahan/kekurangan tersebut dalam rangka untuk perbaikankualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakandalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi rencana tindak lanjut hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan dengan nilai terendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan sebagai berikut:

Tabel 4.2

## Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan Publik di Dinas Kesehatan Triwulan III

No	Prioritas	Kegiatan	Waktu Penyelesaian				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan waktu layanan	Mengecek kesiapan layanan melalui aplikasi OSS/call center setiap hari				√	Koordinator KRIS klungkung dan admin OSS Dinas Kesehatan
2	Kesesuaian produk layanan	Penyesuaian dan Sosialisasi standar pelayanan				√	Kepala Bidang pelayanan dan SDK
3	Kesesuaian persyaratan	Penyesuaian dan Melakukan sosialisasi Standar layanan kepada masyarakat				√	Kepala Bidang pelayanan dan SDK
3	Kemudahan prosedur	Penyesuaian dan Melakukan sosialisasi Standar layanan kepada masyarakat				√	Kepala Bidang pelayanan dan SDK

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat UPP Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung pada semester III Tahun 2022 mencapai 85,78 dengan kategori Sangat Baik.
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur kecepatan waktu layanan dan sesuai produk adalah unsur yang paling dikeluhkan oleh responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya. Kondisi ini menunjukkan banyak hal yang harus disempurnakan dalam penyelenggaraan pelayanan public di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan public di Dinas kesehatan Kabupaten Klungkung diantaranya adalah :
  - Standar pelayanan belum dipublikasikan secara massif.
  - Mengecek kesiapan pelayanan setiap hari masih perlu ditingkatkan

#### 4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung Sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi dan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, penyesuaian persyaratan, meningkatkan kecepatan layanan, sarana dan prasarana. Sebelum penetapan standar pelayanan harus didahului dengan melaksanakan konsultasi public yang melibatkan stakeholder layanan.
2. Meningkatkan kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.
3. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung

Semarapura, September 2022  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Klungkung,  
  
**dr. Ni Made Adi Swapatni**  
NIP. 19630624 198803 2 007

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN KLUNGKUNG  
TRIWULAN III TAHUN 2022

NILAI IKM

85,78

**NAMA LAYANAN** 1 Layanan Pemberian Rekomendasi Perizinan Bidang Kesehatan  
2 Layanan Kegawatdaruratan KRIS Klungkung dan Pelayanan P3K

**RESPONDEN**

JUMLAH : 118

JENIS KELAMIN : L 55 Orang

PENDIDIKAN : SD 6 Orang

SMP 14 Orang

SMA 70 Orang

D III 0 Orang

S1 17 Orang

S2 2 Orang

Periode Survei = 01/07/2022 S/D 19/09/2022

**P** 63 Orang

**PEKERJAAN** : Swasta 59 Orang

Wirahusaha 26 Orang

ASN/TNI/POLRI 8 Orang

Guru/Dosen 4 Orang

Petani/Nelayan 2 Orang

Lainnya 0 Orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN INTI KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT