

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I
TAHUN 2023**



**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KLUNGKUNG
2023**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 Kabupaten Klungkung 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 Bagian Organisasi 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 pertama tahun 2023. 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 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) Bagian II : 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 unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *sangat buruk* diberi nilai persepsi *Bintang 1*, *buruk* diberi nilai persepsi *Bintang 2*, *baik* diberi nilai *Bintang 3*, *sangat baik* diberi nilai persepsi *Bintang 4*.

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
1.	Pengumpulan data survei	1 Januari s/d 30 Maret 2023
2.	Analisis data	30 Maret 2023
3.	Penyusunan laporan IKM	30 Maret 2023
4.	Publikasi IKM	30 Maret 2023

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden kuisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung dengan jumlah responden 157 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisioner

Lokasi penyebaran kuisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisioner 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 1 Januari s/d tanggal 31 Maret 2023

2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisioner dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA.

2.3. Teknik Pengolahan Data

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

a. Metode pengolahan data

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-Rata tertimbang

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

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

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, dengan rumus sebagai berikut:

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

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 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 95 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 89 orang selanjutnya di tingkat pendidikan SD sebanyak 20 orang, SMP sebanyak 24 orang, S1 sebanyak 14 orang, S2 sebanyak 2 orang, D1 sebanyak 2 orang, D2 sebanyak 1 orang, D3 sebanyak 3 orang, D4 sebanyak 2 orang.
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh Swasta sebanyak 47 dan Wirausaha sebanyak 46 orang, ASN/TNI/POLRI sebanyak 10 orang, Guru/Dosen sebanyak 3 orang, Petani/Peternak/Nelayan sebanyak 16 orang serta lainnya 35 orang.

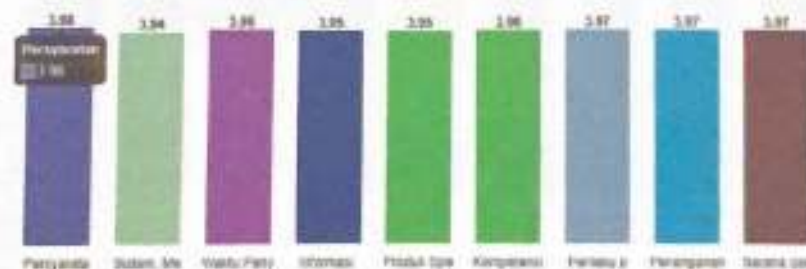
3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1



Sumber : data diolah, 2022

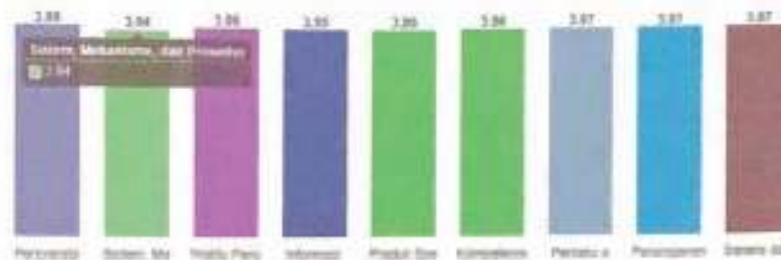
Gambar 3.1. Persepsi Responden terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,98 atau dengan kategori Sangat Baik.

2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan.

Gambar 3.2



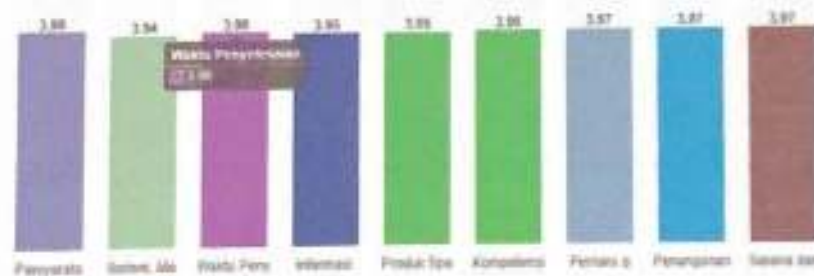
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,94 atau dengan kategori Sangat Baik.

3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Kesehatan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3



Sumber : data diolah, 2022

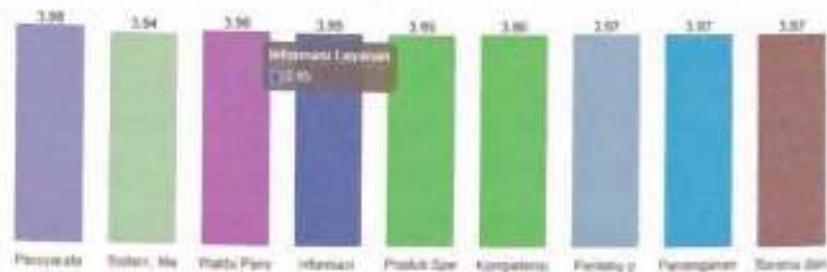
Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,96 atau dengan kategori Sangat Baik.

4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan

mendapatkan informasi pelayanan di Dinas Kesehatan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.4



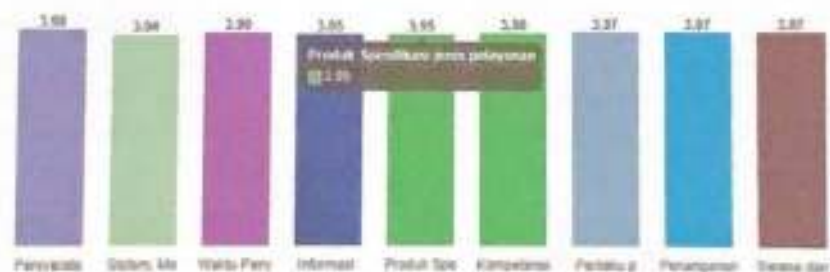
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,95 atau dengan kategori Sangat Baik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang produk spesifikasi jenis layanan di Dinas Kesehatan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5



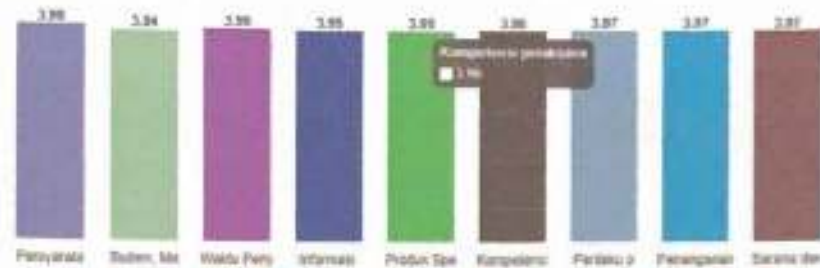
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,95 atau dengan kategori Sangat Baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6



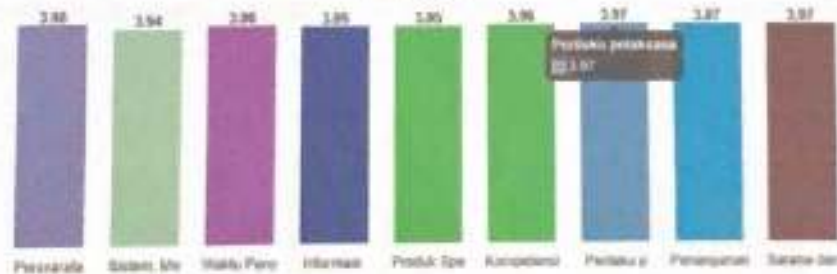
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,96 atau dengan kategori Sangat Baik.

7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Dinas Kesehatan masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu

sebesar 3,97 atau dengan kategori Sangat Baik.

8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana kelengkapan sarana prasarana pelayanan pada Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

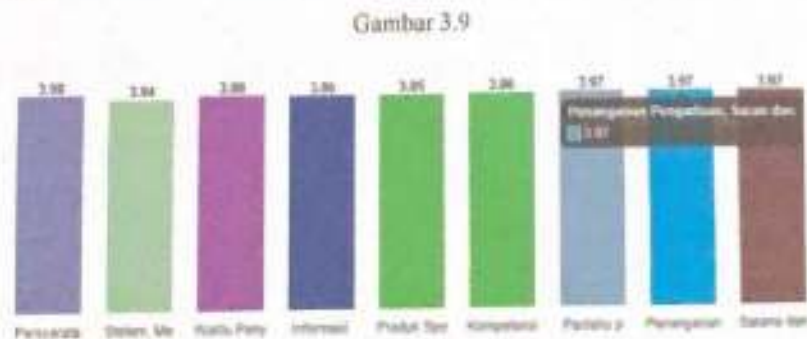


Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Dinas Kesehatan yaitu sebesar 3,97 atau dengan kategori Sangat Baik.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Dinas Kesehatan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,97 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan

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

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0,11 pada setiap unsur pertanyaan.
- Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

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

N o	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan										Rata-Rata
					U1 1	U2 2	U3 3	U4 4	U5 5	U6 6	U7 7	U8 8	U9 9		
1	42	Pemerpuan	Sl	Lainya	4	4	3	4	4	4	4	3	3		3,67
2	57	Laki-Laki	D3P	Petani/Petani mak/Melayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4,00
3	62	Laki-Laki	SMA/ sederaja t	PNS/ TNI/ POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4,00
4	53	Laki-Laki	SMA/ sederaja t	Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	4		3,78
5	83	Laki-Laki	SD	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4,00
6	67	Laki-Laki	SMA/ sederaja t	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4,00
7	68	Laki-Laki	SMA/ sederaja t	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3		3,78
8	69	Laki-Laki	Sl	PNS/ TNI/ POL RI	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4,00
9	51	Laki-Laki	D3	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4,00

1 0	31	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3.56
1 1	53	Perempuan	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.78
1 2	15	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3.78
1 3	60	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
1 4	70	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
1 5	45	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3.56
1 6	80	Perempuan	SD	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
1 7	70	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
1 8	10	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3.56
1 9	65	Perempuan	SMP	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 0	28	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 1	59	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 2	56	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 3	65	Perempuan	SMP	Petani/ Peternak/ Nelayan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 4	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 5	68	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 6	48	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 7	40	Laki-Laki	SD	Lainya	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3.56
2 8	55	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2 9	60	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89
3 0	89	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89
3 1	30	Laki-Laki	DI	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3 2	17	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3.78

BAB IV 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 Dinas Kesehatan pada triwulan I tahun 2023 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
- b. 9 unsur penilaian dalam SKM pada TW I di Tahun 2023 telah mencapai kinerja dalam kategori sangat baik. Dari 9 unsur penilaian, unsur prosedur pelayanan adalah unsur yang paling mendapatkan perhatian oleh responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan yaitu Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA yang belum optimal.

4.2. Rekomendasi

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

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. Melakukan evaluasi terhadap prosedur persyaratan dalam mendapatkan layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Klungkung

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Klungkung,

dr. Ni Made Adi Swapatni
NIP. 19630624 198803 2 007

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KLUNGKUNG
TRIWULAN I TAHUN 2023

NILAI IKM

98,04

NAMA LAYANAN 1 Layanan Pemberian Rekomendasi Partisipasi Bidang Kesehatan

2 Layanan Kegawatdaruratan KRIS Klungkung dan Pelayanan P3K

RESPONDEN

JUMLAH

JENIS KELAMIN

PENDIDIKAN

157

L

95

Orang

SD

20

Orang

SMP

24

Orang

SMA

89

Orang

D I

2

Orang

D II

1

Orang

D III

3

Orang

D IV

2

Orang

S1

14

Orang

S2

2

Orang

P

62

Orang

PEKERJAAN

Swasta

47

Orang

Wirahusaha

46

Orang

ASN/THA/POUR

10

Orang

Guru/Dosen

3

Orang

Petani/Pelembak/

lainnya

16

Orang

Lainnya

35

Orang

Periode Survei

=

01/01/2023

SD

31/03/2023

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