



PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1 TAHUN 2023

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2023



DINAS KESEHATAN
PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 5	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

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 di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 Kabupaten Kediri.

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 II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan *google form* yang dapat diakses dengan *scan barcode* yang sudah ditempel di ruang pelayanan atau melalui link yang dibagikan petugas kepada pengguna layanan yaitu https://bit.ly/surveipelayananpublik_dinkeskabkediri. Berikut adalah barcode untuk pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri.



Jumlah pertanyaan yang diberikan dalam survey ini adalah 11 butir pertanyaan yang memuat unsur variable pengukuran kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah variable yang digunakan sebagai acuan pembuatan kuesioner:

1. prosedur pelayanan
adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan
2. persyaratan yang harus dipenuhi

adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

3. waktu pelayanan

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

4. hasil pelayanan

adalah suatu produk yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. kedisiplinan petugas

adalah tingkat kepatuhan petugas pemberi pelayanan terhadap standar yang sudah ditetapkan

6. kemampuan (pengetahuan) petugas

adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. perilaku petugas

adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang tersedia

adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan petugas terhadap standar pelayanan yang sudah tersedia

9. kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan

adalah suasana lingkungan di Dinas Kesehatan yang membuat pelanggan merasa aman dan tidak terganggu

10. kebersihan di ruang pelayanan

adalah suatu keadaan di ruang pelayanan yang bersih, dan tertata rapi

11. kemudahan menyampaikan pengaduan/saran/masukan

adalah akses yang mudah dalam menyampaikan keluhan, pengaduan dari pelanggan

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan pada waktu jam pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan melakukan *scan barcode* survei yang sudah ditempelkan di tempat

pelayanan dan mudah terjangkau oleh pengunjung . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 tahun 2 kali survei. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Februari - Juli 2023	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus - September 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 120 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 92 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 93 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	21,5%
		PEREMPUAN	73	78,5%
2	USIA	20 – 29 TAHUN	28	30,1%
		30 – 39 TAHUN	27	29,0%
		40 – 49 TAHUN	26	28,0%
		>50 TAHUN	12	12,9%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	4,3%
		SLTP	11	11,8%
		SLTA	33	35,5%
		DIII	18	19,4%
		SI	27	29,0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	4	4,3%
		PEGAWAI SWASTA	18	19,4%
		WIRASWASTA/USAHAWAN	40	43,0%
		LAINNYA	3	3,2%
		PELAJAR/MAHASISWA	28	30,1%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Indeks kepuasan diukur dengan menggunakan skala penilaian 1 – 4, dimana nilai 1 adalah skor kepuasan yang paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan yang paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima. Analisis selanjutnya dengan menggunakan konversi ke dalam skala 100 dan klasifikasi mutu pelayanan ditentukan sebagai mana Tabel 1.

Table 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

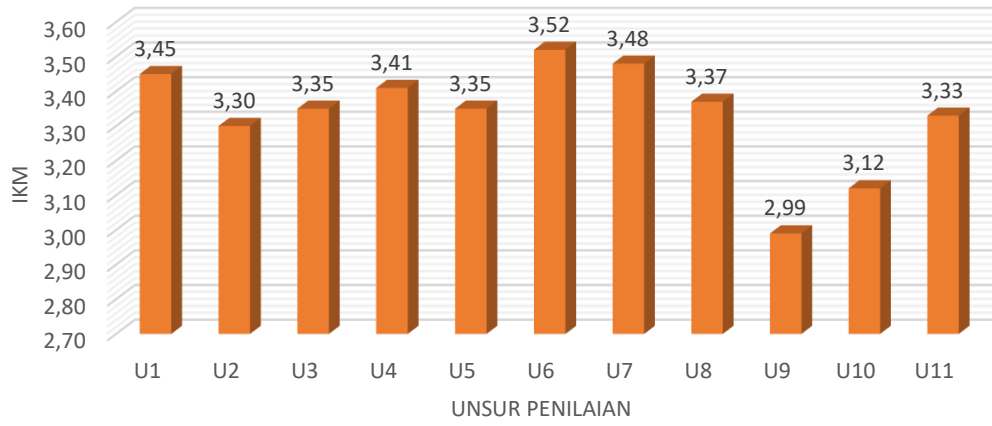
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data survei kepuasan menggunakan excel template olah data survei dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per Unsur	3.45	3.30	3.35	3.41	3.35	3.52	3.48	3.37	2.99	3.12	3.33
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	C	B	B
IKM Layanan Unit	83.34 (Kategori B atau BAIK)										

IKM PER UNSUR PADA DINAS KESEHATAN SEMESTER 1 TAHUN 2023



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan mendapat nilai terendah yaitu 2,99 dengan kategori kurang baik.
2. Nilai terendah selanjutnya yaitu kebersihan di ruang pelayanan dengan nilai 3,12 dengan kategori baik dan persyaratan yang harus dipenuhi dengan nilai 3,30 dengan kategori baik.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kemampuan petugas mendapat nilai 3,52 dengan kategori baik, perilaku petugas mendapat nilai 3,48 dengan kategori baik dan prosedur pelayanan mendapat nilai 3,45 masuk kategori baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “ Tempat parkir kurang nyaman dan kurang tertata”.
- ” Didepan gedung jalan nya masih berlumpur mohon untuk ada perbaikan”.
- “ Bila ada penutupan apotek contohnya perlunya petugas memberikan saran harus bertemu kepetugas siapa saja dan persyaratannya apa saja agar tidak bolak balik kedinas kesehatan.terimakasih”.
- “ Mohon maaf sebelumnya saya ingin memberi masukan untuk lebih disiplin menanggapi pelayanan online via whatsapp (Farmakmin), terima kasih”.
- “ Alangkah akan lebih baik untuk pelayanan SIP Tenaga Kesehatan bisa melalui online, sehingga untuk faskes yang lokasinya jauh bisa melalui fitur upload online dan dokumen asli bisa dibawa waktu pengambilan dokumen ijin mengingat geografi Kabupaten Kediri sangat luas”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, hal ini dimungkinkan karena menumpuknya antrian khususnya bagi pelayanan penerbitan surat keterangan miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu juga terkadang karena adanya kendala dalam aplikasi srikandi.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

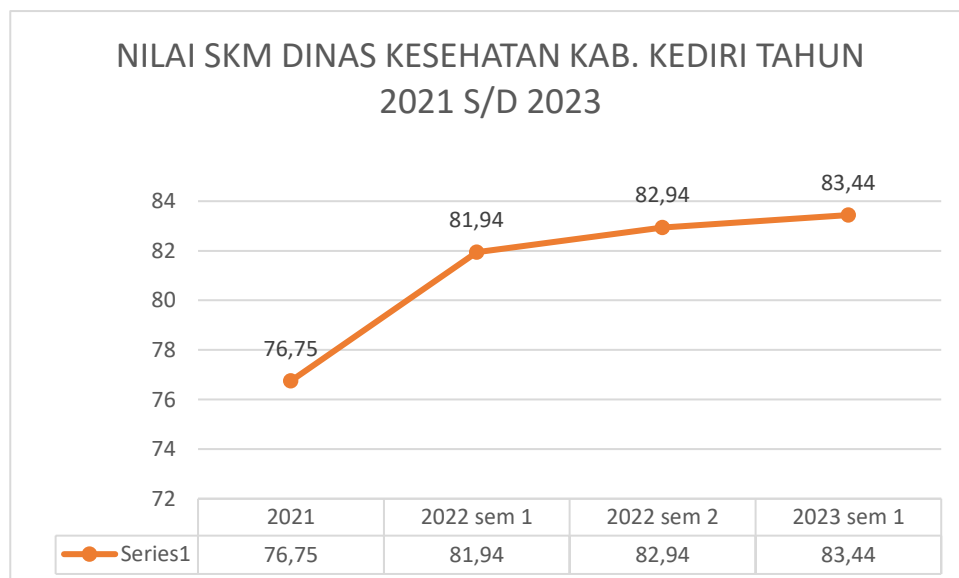
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat Pokja Pelayanan Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kenyamanan	Penambahan kursi tunggu dan penataan ruang			√		Sekretariat
		Penambahan loket layanan				√	
2	Kebersihan	Meningkatkan kebersihan di lingkungan Dinas	√	√	√	√	Sekeratariat

		Melakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga kebersihan dari Pihak ketiga			√	√	Sekretariat
3	Persyaratan yang harus dipenuhi	Sosialisasi melalui media sosial dan banner di ruang pelayanan				√	Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2. Grafik Trend Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kab. Kediri Tahun 2021 sampai dengan 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi trend peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 sampai dengan 2023 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 83,34.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kenyamanan, kebersihan dan persyaratan yang harus dipenuhi.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kemampuan petugas, perilaku petugas dan prosedur pelayanan.

Kediri, Juli 2023

Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Kediri



dr. Ahmad Khotib
Pembina Utama Muda

NIP. 19700324 200212 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Kami ingin memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kami!

yankesjuk.kabkediri@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Umur*

(Isi dengan angka)

Jawaban Anda

Jenis pelayanan yang Saudara butuhkan saat ini?

(pilih salah satu jawaban yang sesuai)

*

Penerbitan Rekomendasi Pertimbangan Teknis Pendirian Klinik Pratama
Penerbitan Rekomendasi Pertimbangan Teknis Pendirian Laboratorium Pratama
Penerbitan Sertifikat Standar Klinik Utama
Penerbitan Sertifikat Standar Rumah Sakit
Penerbitan Surat Keterangan Kesesuaian Peruntukan Lokasi dan Lahan serta Pertimbangan Kebutuhan Rumah Sakit
Penerbitan Surat Keterangan Pertimbangan Persetujuan Pendirian Klinik Utama
Penerbitan Surat Pernyataan Miskin
Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)
Surat Ijin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional (SIPTKT)
Pertimbangan Teknis Ijin Panti Sehat
Pertimbangan Teknis Ijin Griya Sehat
Standar/Data Teknis Apotek
Standar/Data Teknis Toko Obat
P-IRT
PKRT
Ijin UMOT
Layanan Praktek Kerja Lapangan Peserta Didik
Layanan Surat Ijin pengambilan Data dan Penelitian
Layanan Surat Ijin Praktek/Tenaga Kerja Kesehatan
Layanan Rekomendasi Surat Keterangan Laik Hygiene Sanitasi (SLHS)
Layanan Rekomendasi Surat Keterangan Laik Sanitasi (SLS)

Jenis Kelamin*

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir*

SD / MI ke bawah

SLTP / Sederajat

SLTA / Sederajat

Diploma (D1 - D4)

S-1

S-2 Ke Atas

Pekerjaan Utama*

PNS/TNI/Polri

Pegawai Swasta

Wiraswasta/Usahawan

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Nama*

Jawaban Anda

Email (Opsional)

Jawaban Anda

Nomor Handphone/HP (opsional)

Jawaban Anda

1. Bagaimana menurut Saudara tentang prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

*

Sangat Mudah

Mudah

Cukup Mudah

Tidak Mudah

2. Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan yang harus di penuhi dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

*

Sangat Mudah

Mudah

Cukup Mudah

Tidak Mudah

3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang waktu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

*

Sangat Cepat
Cepat
Kurang Cepat
Lambat/Lama

4. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diberikan dari setiap bidang pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

*

Sangat Memuaskan
Memuaskan
Cukup Memuaskan
Tidak Memuaskan

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan ?

*

Sangat Disiplin
Disiplin
Kurang Disiplin
Tidak Disiplin

6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemampuan (pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan ?

*

Sangat Mampu
Mampu
Kurang Mampu
Tidak Mampu

7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan ?

*

Sangat Sopan dan Ramah
Sopan dan Ramah
Kurang Sopan dan Ramah
Tidak Sopan dan Ramah

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang tersedia ?

*

Sangat Sesuai

Sesuai
Kurang Sesuai
Tidak Sesuai

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

*

Sangat Nyaman
Cukup Nyaman
Kurang Nyaman
Tidak Nyaman

10. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kebersihan di ruang pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

*

Sangat Bersih
Cukup Bersih
Kurang Bersih
Tidak bersih/Kotor

11. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

*

Sangat Mudah
Mudah
Kurang Mudah
Tidak Mudah

Kritik dan Saran/Masukan*

Jawaban Anda

Kirim

2. Hasil Olah Data SKM

	1. Bagaimana menurut Saudara tentang prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?	2. Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan yang harus di penuhi dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?	3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang waktu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?	4. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diberikan dari setiap bidang pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang ke3an Petugas dalam memberikan pelayanan ?	6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang ke3an (pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan ?	7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan ?	8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang ke3an antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang tersedia ?	9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang ke3an di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?	10. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kebersihan di ruang pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?	11. Bagaimana Pendapat Saudara tentang ke3an menyampaikan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?
TOTAL	321	307	312	317	312	327	324	313	278	290	310
Jumlah Kuisisioner	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Rata-rata	3.45	3.30	3.35	3.41	3.35	3.52	3.48	3.37	2.99	3.12	3.33
Rata-rata x bobot	0.31	0.30	0.31	0.31	0.31	0.32	0.32	0.31	0.27	0.28	0.30
Nilai rata2 tertimbang	3.34										
IKM	83.44										

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Gambar : ruang pelayanan



Gambar : Monitoring dan Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan