



PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS KESEHATAN



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2 TAHUN 2022

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 2



DINAS KESEHATAN
PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan atas barang publik maupun jasa publik dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, instansi pemerintah hendaknya memenuhi prinsip pelayanan prima. Inti dari pelayanan prima ini adalah dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, terpenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam konsep New Public Management yang sedang marak diterapkan dibidang administrasi pemerintahan saat ini, kedudukan antara pemerintah dan masyarakat adalah pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, pemerintah berhak mendapatkan penilaian dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik menunjuk pada rangkaian aktivitas pemenuhan kebutuhan publik melalui penyediaan barang dan jasa (goods and service provision) yang menjadi sorotan sekaligus indikator utama kinerja penyelenggaraan pemerintahan. Dengan kata lain, keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan secara prioritas ditentukan dari kapasitas unjuk kerja pelayanan publik.

Banyak faktor yang bisa menjadi penyebab terhadap rendahnya penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, diperlukan sebuah pengukuran atau pemetaan permasalahan terhadap kinerja pelayanan publik yang berbasis pada permasalahan yang dikeluhkan oleh penerima layanan (masyarakat). Berbasis pada masyarakat sebagai penerima layanan diharapkan pembenahan pelayanan publik tidak hanya dari inisiatif pemerintah sebagai pemberi layanan, tetapi juga pemerintah mampu memahami posisinya sebagai pemberi layanan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan (masyarakat). Salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik adalah dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Permenpan Nomor 14 tahun 2017 memberikan amanah yang cukup jelas terhadap aparatur pemerintah untuk melakukan SKM, sehingga pemerintah bisa melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan sektor publik yang berimplikasi pada pelayanan publik untuk masyarakat. SKM menjadi sarana evaluasi

terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, lebih dalam lagi untuk memahami konsep filosofis dari pelayanan publik, SKM diharapkan menjadi sarana komunikasi masyarakat dengan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Merunut dari penjelasan diatas memberikan gambaran urgensitas dilakukannya evaluasi dalam pelaksanaan pemenuhan SPM sektor kesehatan, sehingga pelayanan publik pada SPM sektor kesehatan akan memberikan pelayanan 100% pada masyarakat yang membutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima tidak terlepas dari hambatan, kasus spesial yang tidak terduga untuk sektor kesehatan adalah munculnya pandemi pada tahun 2019 yang lalu. Pandemi Covid 19 menjadikan sektor kesehatan menjadi episentrum penilaian masyarakat terhadap kepuasan pelayanan pemerintah dalam antisipasi serta pemulihan sector lain yang mempengaruhi kehidupan masyarakat luas. Indikator-indikator perekonomian yang dilaporkan selalu positif sebelum adanya pandemi terus menurun semenjak laporan adanya pandemi pada kuartal pertama tahun 2020. Pada tahun 2021 ada empat kebijakan prioritas pemerintah dalam kebijakan fiskal, kebijakan pertama adalah pemulihan kondisi perekonomian Indonesia. Pemerintah Indonesia menilai perbaikan kondisi perekonomian dapat dilakukan melalui langkah-langkah perbaikan pada sektor kesehatan. Pemerintah melihat akar masalah adalah pada penanggulangan wabah Covid 19 merupakan penghambat, keberadaan pandemi ini menginfeksi banyak banyak manusia sehingga mengganggu interaksi manusia dan berimplikasi pada perputaran ekonomi. Dengan banyaknya permasalahan pada sektor kesehatan yang cepat dan masif ini, perhatian masyarakat juga tertuju pada pelayanan sektor kesehatan ini.

Berbagai macam hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki pelayanan sektor kesehatan di era pandemi seperti diungkapkan oleh Ombudsman dalam penelitian Kurdi (2020), yang pertama adalah menyediakan informasi yang jelas mengenai standar pelayanan, kedua dengan meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online, ketiga dengan adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas kesehatan dan yang keempat adalah meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.

Penjelasan diatas memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai permasalahan yang dihadapi sektor publik mulai dari permasalahan makro hingga permasalahan yang mikro. Penjelasan diatas memberikan gambaran yang jelas dan mengarahkan kesimpulan pada justifikasi serta kelayakan pelaksanaan SKM sektor kesehatan di Kabupaten Kediri sebagai wujud pembenahan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kediri.

1.2 Maksud dan Tujuan

Kajian ini dilaksanakan dengan maksud:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atau penerima layanan di Dinas Kesehatan;

2. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
3. Untuk mengidentifikasi berbagai keluhan/ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat pengguna atau penerima layanan kepada pemberi layanan;
4. Untuk mendorong dan memotivasi setiap pemberi pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi pelayanan yang prima kepada masyarakat;
5. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan.

Sedangkan tujuan dari kajian ini adalah:

1. Mengetahui respon pelanggan terhadap prosedur pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri
2. Mengetahui respon pelanggan terhadap persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri
3. Mengetahui respon pelanggan terhadap waktu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri
4. Mengetahui respon pelanggan terhadap hasil pelayanan yang diberikan dari setiap bidang pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri
5. Mengetahui respon pelanggan terhadap tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
6. Mengetahui respon pelanggan terhadap kemampuan (pengetahuan) petugas dalam memberikan pelayanan
7. Mengetahui respon pelanggan terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan
8. Mengetahui respon pelanggan tentang kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar yang tersedia
9. Mengetahui respon pelanggan terhadap kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri
10. Mengetahui respon pelanggan terhadap kebersihan di ruang pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri
11. Mengetahui respon pelanggan terhadap kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri
12. Mengetahui kritik, saran dan masukan dari pelanggan untuk perbaikan mutu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri

1.3 Sasaran

Sasaran dari kajian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan survey kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatan ini adalah:

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 Pendayaagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

BAB II METODE SURVEI

2.1 Periode Survei

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri menggunakan periode 6 bulanan (semesteran). Survei ini dilaksanakan pada bulan Juli 2022 sampai dengan Desember 2022 dengan sasaran adalah pengguna layanan Dinas Kesehatan pada periode bulan Juli 2022 sampai dengan Desember 2022.

Survey ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil survei juga dipergunakan sebagai bahan pengambilan kebijakan terhadap pelayanan publik dan untuk melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Kesehatan.

2.2 Metode Survei

Survei ini menggunakan pendekatan dengan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.3 Variabel Pengukuran

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

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

3.1 Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara online melalui 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.



3.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim survey Dinas Kesehatan berdasarkan pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri nomor: 188/395/418.25/2022 tentang Kelompok Kerja Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri (terlampir)

3.3 Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan Dinas Kesehatan menggunakan Teknik random sampling dengan jumlah responden sebanyak 266 orang yang diambil secara acak. Responden adalah masyarakat/pelanggan Dinas Kesehatan yang pernah mengurus ijin/membutuhkan pelayanan di Dinas Kesehatan dan bersedia mengisi kuesioner secara suka rela tanpa ada paksaan.

3.4 Teknik Analisa Data

Teknik Analisa data yang digunakan dalam kegiatan survey ini adalah Teknik statistic diskriptif. Pada Teknik ini, data 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 berikut:

Table 3.1 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

BAB IV
ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Data

4.1.1 Profil Responden

Responden dalam kegiatan survey ini adalah pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri yang berjumlah 266 orang. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

a. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki-laki	80	30,08
Perempuan	186	69,92
Jumlah	266	100,00

b. Identitas responden berdasarkan umur

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah	Persen (%)
15 – 20	2	0,75
21 – 25	52	19,54
26 – 30	35	13,15
31 – 35	26	9,77
36 – 40	34	12,78
41 – 45	37	13,92
46 – 50	27	10,16
51 – 55	29	10,92
56 – 60	11	4,13
61 – 65	8	3,01
>60	5	1,87
Jumlah	266	100,00

c. Identitas responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SD	1	0,40
SLTP/ sederajat	4	1,50
SLTA/sederajat	6	2,25
Diploma	102	38,34
S1	120	45,11
S2	33	12,40
Jumlah	266	100,00

d. Identitas responden berdasarkan pekerjaan utama

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

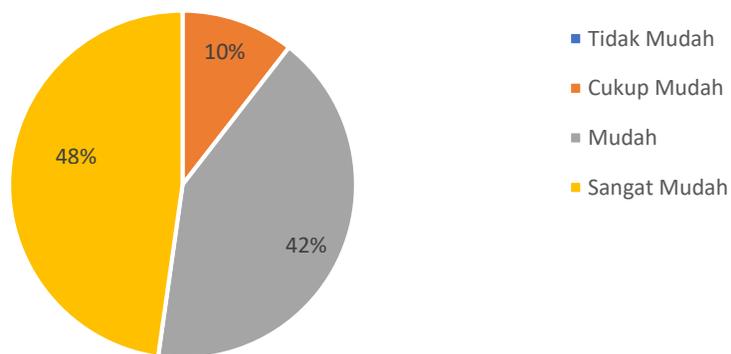
Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
PNS/TNI/POLRI	83	31,20
Pegawai swasta	88	33,09
Wiraswasta/Usahawan	25	9,40
Pelajar/Mahasiswa	8	3,01
Lainnya	62	23,30
Jumlah	266	100,00

4.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Indikator

Indeks kepuasan masyarakat/pelanggan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri diukur berdasarkan 11 indikator yang meliputi: prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, waktu pelayanan, hasil pelayanan, kedisiplinan petugas, kemampuan (pengetahuan) petugas, perilaku petugas, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang tersedia, kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan, kebersihan di ruang pelayanan, kemudahan menyampaikan pengaduan/saran/masukan. Berikut ini adalah hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan 11 indikator, yaitu:

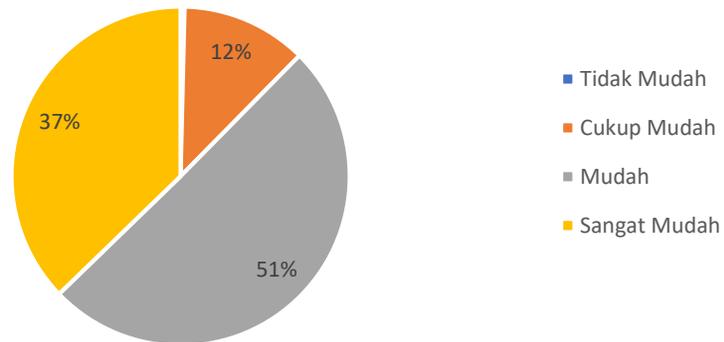
1. Bagaimana menurut Saudara tentang prosedur pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

266 respondens



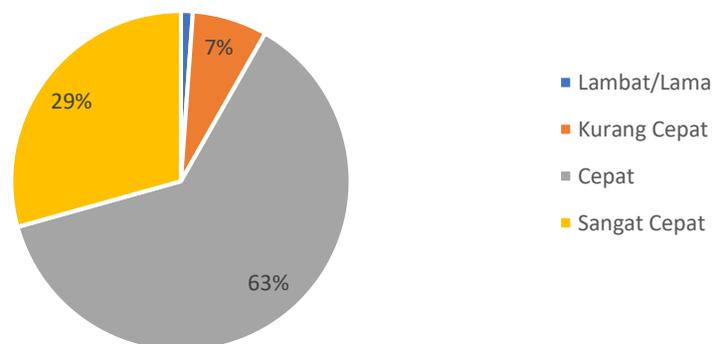
2. Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan yang harus di penuhi dalam pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

266 respondens



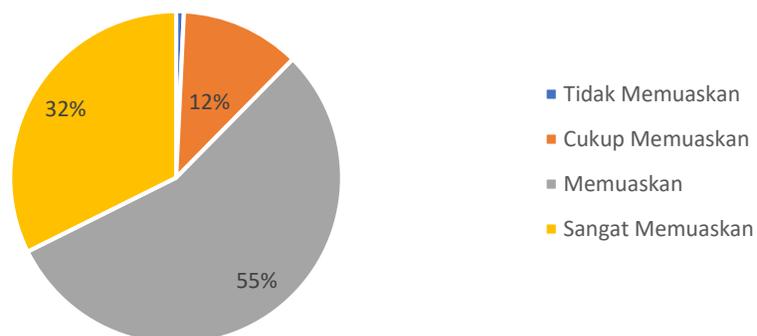
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang waktu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

266 respondens



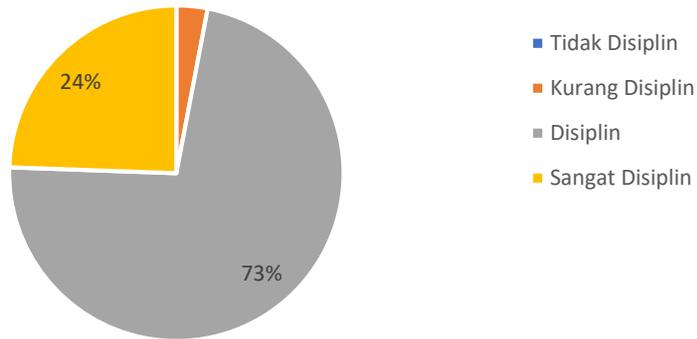
4. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diberikan dari setiap bidang pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

266 respondens



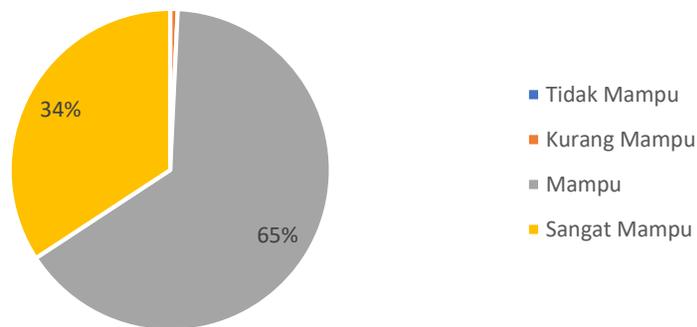
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan ?

266 respondens



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

266 respondens



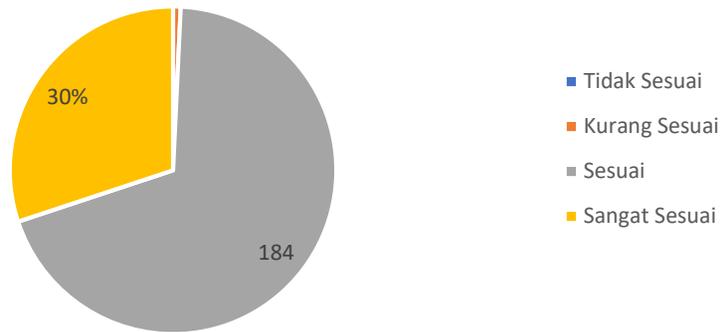
7. Bagaimana Pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan ?

266 respondens



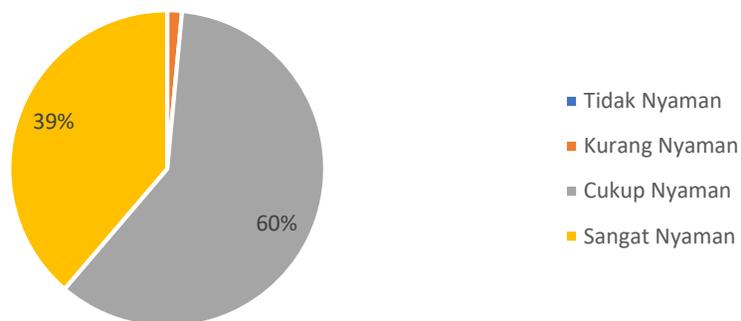
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang tersedia ?

266 respondens



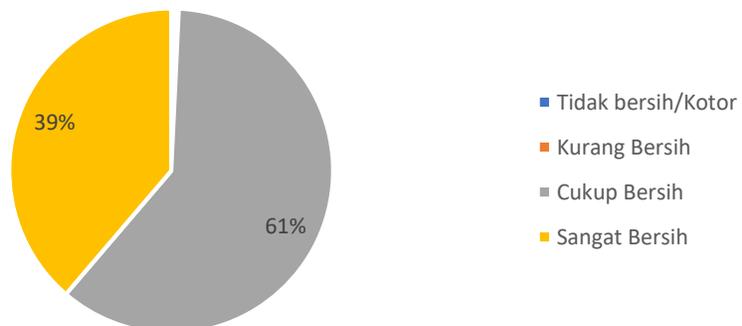
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

266 respondens



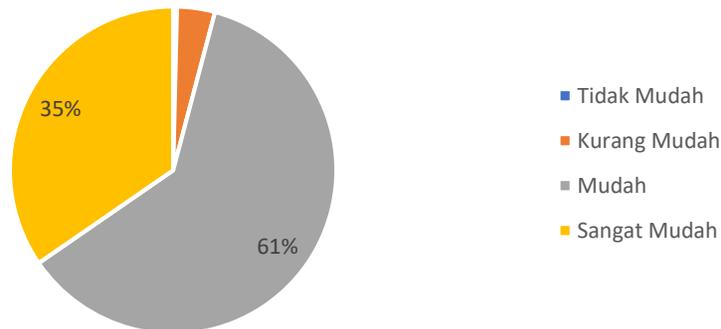
10. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kebersihan di ruang pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

266 respondens



11. Bagaimana Pendapat Saudara tentang ke3an menyampaikan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri ?

266 respondents



4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil survey dapat digambarkan bahwa responden berjumlah 266 orang dengan mayoritas adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 186 orang (69,92%) dan 80 orang (30,08%) berjenis kelamin laki laki. Usia responden hampir rata pada semua rentang usia yaitu antara 15 tahun sampai dengan lebih dari 60 tahun dan tidak ada responden yang berusia kurang dari 15 tahun. Pendidikan responden yang paling banyak yaitu sarjana/S1 sebanyak 120 orang (45,11%) dan Diploma sebanyak 102 orang (38,34%). Sedangkan pekerjaan responden paling banyak yaitu pegawai swasta sebanyak 88 orang (33,09%) dan PNS/TNI/POLRI yaitu sebanyak 83 (31,20%).

Berdasarkan 11 indikator yang digunakan dalam survey tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri diperoleh hasil bahwa nilai yang paling bagus adalah kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan dan nilai yang paling kurang adalah hasil pelayanan yang diberikan dari setiap bidang pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri. Nilai rata rata tertimbang adalah 3,28 dan nilai rata rata setiap indicator dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5. Nilai Rata rata per Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri pada Periode Januari s/d Desember 2022

No	Indikator	Nilai Rata Rata	Mutu Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,37	B
2	Persyaratan yang harus dipenuhi	3,24	B
3	Waktu pelayanan	3,20	B
4	Hasil pelayanan	3,19	B
5	Kedisiplinan petugas	3,21	B
6	Kemampuan petugas	3,33	B
7	Perilaku petugas	3,38	B
8	Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang tersedia	3,29	B

9	Kenyamanan di lingkungan Dinas Kesehatan	3,37	B
10	Kebersihan di ruang pelayanan	3,38	B
11	Kemudahan menyampaikan pengaduan/saran/masukan	3,30	B

Nilai kepuasan masyarakat rata rata per indikator menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap indicator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri berada pada kisaran 3,19 – 3,38 atau rata rata 3,30 yang apabila dikonversi kedalam Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,53 (76,61 – 88,30) termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (BAIK).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri pada periode Juli 2022 sampai dengan Desember 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survey ini adalah 226 orang yang terdiri dari berbagai unsur di masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri. Mayoritas responden adalah perempuan dengan tingkat Pendidikan yang terbanyak yaitu sarjana dan diploma dan pekerjaan responden terbanyak yaitu Pegawai swasta dan PNS.
2. Indeks kepuasan dari 11 (sebelas) indikator pelayanan di Dinas Kesehatan dalam survey ini mempunyai range antara 3,19 – 3,38 yang artinya semuanya dalam kategori mutu pelayanan B atau kinerja BAIK
3. Rata rata tertimbang yaitu 3,30 yang menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,53 dan termasuk dalam kategori B dengan kinerja BAIK.

5.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, maka direkomendasikan untuk melaksanakan beberapa hal antara lain:

1. Memberikan arahan kepada petugas pelayanan agar lebih menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Dengan menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) akan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Secara rutin, minimal setiap bulan melaksanakan evaluasi pelayanan kepada pelanggan agar lebih cepat mendapatkan informasi tentang kekurangan yang ada
3. Meningkatkan mutu dalam setiap jenis pelayanan agar masyarakat dapat terlayani dengan baik
4. Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada petugas pemberi pelayanan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas petugas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat
5. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, serta menggunakan media massa untuk menampung keluhan/aduan dari seluruh pelanggan sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi secara cepat dan transparan
6. Direkomendasikan agar melaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan secara berkelanjutan dan berkesinambungan, serta memberikan laporan data secara terbuka kepada masyarakat.