

**TAHUN
2022**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Survey Kepuasan Masyarakat



DINAS KESEHATAN

Jl. Gondosuli Nomor 6

Telpon 563153/ Faks 512368

Website :dinkes. jogjapro. go. id

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY Tahun 2022 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, Agustus 2022

KEPALA DINAS KESEHATAN DIY



Drs. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M. Kes
NIP. 19650912 199303 2 006

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Tujuan	2
1. 3. Jenis Pelayanan Dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	2
1. 4. Metode Dan Periode Survei	3
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2. 1. Persiapan Survei	4
2. 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data	5
2. 3. Pengolahan Data	5
2. 4. Karakteristik Responden	6
2. 5. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT	21
3. 1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	21
3. 2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	23
3. 3. Tindak Lanjut Saran/Masukan Dari Responden	24
3. 4. Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021	26
BAB 4. PENUTUP	27
4. 1. Kesimpulan	27
4. 2. Saran/Rekomendasi	27
LAMPIRAN -LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel	2. 1	Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel	2. 2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan	6
Tabel	2. 3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Tabel	2. 4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	7
Tabel	2. 5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	7
Tabel	2. 6	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat	8
Tabel	2. 7	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Pelayanan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK)	11
Tabel	2. 8	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan	14
Tabel	2. 9	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di Unit Pelayanan Dinas Kesehatan	19
Tabel	2. 10	Nilai IKM Unit Layanan	20
Tabel	3. 1	Nilai Total NRR Tertimbang per unsure Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Dinas Kesehatan DIY	21
Tabel	3. 2	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Kesehatan DIY	24
Tabel	3. 3	Tindak Lanjut Perbaikan Saran/ Masukan dari Responden di Dinas Kesehatan DIY	25
Tabel	3. 4	Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 di Dinas Kesehatan DIY	26

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

1. Latar Belakang
2. Tujuan
3. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
4. Metode dan Periode Survei

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Upaya pemenuhan terhadap tuntutan dan harapan publik merupakan bagian dari upaya mewujudkan kualitas pelayanan terhadap publik.

Harapan masyarakat bersifat dinamis seiring dinamika perkembangan kondisi di masyarakat. Dengan demikian upaya pemenuhan kualitas juga bersifat dinamis, terus bergerak dengan perubahan untuk memenuhi harapan publik. Representasi harapan publik dapat berwujud dalam berbagai bentuk, diantaranya adalah rekomendasi, saran masukan, dan juga keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai metode dan media. Representasi harapan juga dapat diformulasi dari adanya kegiatan evaluasi secara periodik baik melalui survey kuantitatif maupun kajian kualitatif melalui diskusi forum group, wawancara mendalam dan lain sebagainya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, Organisasi Pemerintah Daerah diamanahkan untuk menyelenggarakan survey kepuasan masyarakat secara periodik. Amanah pelaksanaan survey tersebut merupakan wujud komitmen Pemerintah dalam terus memperbaiki pelayanan untuk terus dapat memenuhi dinamika harapan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY Tahun 2022 periode pertama (semester) dilaksanakan pada Bulan Januari - Juli Tahun 2022. Survey dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan analisis kuantitatif menggunakan metode survey dan dilakukan di lingkup pelayanan yang berada di lingkungan Kantor Dinas Kesehatan DIY.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kantor Dinas Kesehatan DIY pada periode Januari – Juli Tahun 2022. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi kepada pengguna layanan dan semua pihak yang bekepentingan dengan pelayanan Dinas Kesehatan DIY.
2. Sebagai bahan rekomendasi kebijakan upaya perbaikan kepada Pimpinan.
3. Sebagai bagian bahan laporan kinerja pelayanan kepada Pemerintah DIY.
4. Sebagai bahan referensi petugas pelayanan dalam peningkatan motivasi kinerja.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Dinas Kesehatan DIY telah menetapkan standar pelayanan di lingkungan Kantor Dnas Kesehatan DIY melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan DIY Nomor 446/01579 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kesehatan DIY tanggal 15 Maret 2021, dengan jenis layanan meliputi :

1. Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat,
2. Pelayanan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK),
3. Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan.

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan DIY mengacu Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 dengan menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat meliputi :

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu 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 yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana yaitu 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Penilaian kepuasan dilaksanakan periodik menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan metode survey menggunakan skala ukur *Likert*. Digunakan instrumen survey berupa kuisioner (angket) mengacu kepada Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019. Populasi dari kajian adalah seluruh pengguna layanan dari ketiga jenis layanan Dinas Kesehatan DIY pada periode Januari – Juli 2022. Responden (sampel) adalah sebagian dari populasi kajian yaitu pengguna layanan di Kantor Dinas Kesehatan DIY pada periode layanan Januari - Juli 2022.

Kepada Responden diminta untuk mengisi kuisioner dengan menentukan pilihan tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang tercantum dalam kuisioner dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Kuisioner yang disiapkan dengan menggunakan memanfaatkan aplikasi Googleform (E-Survey) dengan menyediakan barcode yang ditempel untuk dilakukan *scanning* oleh responden.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Kesehatan DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 1 Januari s/d 31 Juli 2022.

BAB 2

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2. 1. Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Pelaksana Survey Tahun 2022 adalah tim Tim Pelaksana Sistem Manajemen Mutu ISO Dinas Kesehatan DIY berdasar Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor 441/00071 tanggal 3 Januari 2020 terdiri dari :

- Koordinator : Ana Adina Patriani, SKM, MPH
Sekretaris : Dianing Yuni Hapsari, S.Kep, MPH
Anggota : Heny Fatmawati, SKM
Muh. Hardoko, SKM, MPH
Shofi Nazilatur Rizqi, SKM

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Pengguna pelayanan di kantor Dinas Kesehatan DIY setiap tahun rata-rata mencapai 700 pengguna layanan. Untuk penghitungan jumlah sampel minimal digunakan teknik sederhana dengan menggunakan tabel **Krejcie dan Morgan**. Sebagaimana dalam tabel **Krejcie dan Morgan**, dengan populasi (N) 1. 629 maka sampel (n) yang dibutuhkan minimal adalah 310 orang responden. Jumlah tersebut merupakan jumlah minimal sehingga penggunaan yang lebih besar akan semakin meningkatkan validitas hasil kajian. Hasil proses pengambilan data diperoleh sebanyak 415 orang yang selanjutnya akan diolah dalam analisis data.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilaksanakan di Kantor Dinas Kesehatan DIY yang dilakukan dengan meminta responden mengisi kuisisioner melalui aplikasi Googleform (E-survey) dengan menscan barcode yang telah disiapkan. Pengambilan data dilaksanakan pada jam kerja pelayanan Senin – Jumat dimulai dari tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Juli 2022.

E. Penyusunan Jadwal

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY dilaksanakan dengan penjadwalan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	1-5 Agustus 2022
2.	Pengumpulan Data	2 Januari – 31 Juli 2022
3.	Pengolahan Data	6-7 Agustus 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan	8-12 Agustus 2022

2. 2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Kesehatan DIY menggunakan alat bantu kuisisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan. Responden mengisi sendiri kuisisioner dan mengirimkan melalui aplikasi Googleform (E-Survei).

2. 3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Catatan : untuk keseragaman data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,000-2,599	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,064-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Nilai akhir IKM unit pelayanan publik diperoleh dengan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2. 4 Karakteristik Responden

A. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	77	18,55
2	Perempuan	338	81,45
Jumlah		415	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 338 responden (81,45%) dan sisanya sebesar 77 responden berjenis kelamin laki-laki (18,55%).

B. Karakteristik

B. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	SMP	3	0,72
2.	SMA	25	6,02
3.	D3	309	74,46
4.	S1	71	17,11
5.	S2	7	1,69
Jumlah		415	100,00

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan diploma tiga dengan jumlah 297 (71,57%) sedangkan paling kecil adalah responden dengan latar belakang pendidikan SMP sejumlah 3 orang (0,72%).

C. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	PNS	42	10,12
2.	TNI	3	0,72
3.	SWASTA	217	52,29
4.	WIRAUSAHA	10	2,41
5.	PEKERJAAN LAINNYA	63	15,18
6.	BELUM BEKERJA	80	19,28
Jumlah		415	100,00

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan swasta sejumlah 217 responden (52,29%) dan paling kecil TNI sejumlah 3 orang (0,72%).

2. 5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY Jenis Pelayanan Informasi Publik dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Survei dilakukan kepada 120 responden yang dilaksanakan dengan dengan pengisian sendiri menggunakan media kuisisioner elektronik atau E-Survey yang diselenggarakan tanggal 2 Januari sampai dengan 31 Juli 2022.

B Tabel 2.6

102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
106	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	2	3	4	4	3	2	2	2	2	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
115	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
Nilai per Unsur	453	456	454	471	452	460	454	444	457	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur :	3. 297	3. 351	3. 351	3. 811	3. 378	3. 405	3. 486	3. 378	3. 595	
jml kuesio ner terisi	94,375	95,000	94,583	98,125	94,167	95,833	94,583	92,500	95,208	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan kali bobot nilai rata-rata tertimbang	0,4194	0,4222	0,4204	0,4361	0,4185	0,4259	0,4204	0,4111	0,4231	
IKM Jenis Pelayanan										**) 94,93

*) 3. 797

**) 94,93

Keterangan :

- U1 s. d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	94,93
------------------------------	-------

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 94,93 termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan untuk Jenis Pelayanan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK)

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pembuatan STRTTK dilakukan kepada 91 responden yang dilakukan dengan pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri menggunakan media kuisisioner elektronik atau E-Survey yang diselenggarakan tanggal 2 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Pelayanan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	4	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	2	3	3	3	3	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	2	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	4	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	2	3	3	3	3	3	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	4	3	3	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	2	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	3	4	4	4	4	4

89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	339	339	326	316	341	341	340	335	345	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,685	3,685	3,543	3,435	3,707	3,707	3,696	3,641	3,750	
	92,120	92,120	88,587	85,870	92,663	92,663	92,391	91,033	93,750	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,409	0,409	0,394	0,382	0,412	0,412	0,411	0,405	0,417	*) 3. 650
IKM Jenis Pelayanan										**) 91,24

Keterangan :

- U1 s. d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	91,24
------------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

Tabel 2.8 memperlihatkan hasil nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM pada jenis Pelayanan Surat Tanda Registrasi Tenaga Tehnis Kefarmasian (STRTTK) mencapai sebesar 91,24 dan masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (Dinas Kesehatan) untuk jenis Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan dilakukan kepada 203 responden yang mengisi kuesioner melalui melalui pengisian sendiri dengan media kuisiner elektronik atau E-Survei yang diselenggarakan tanggal 2 Januari 2022 sampai dengan 31 Juli 2022.

Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	3	2	3	4
8	3	4	3	4	3	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	4	3	4	4	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	1
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	2	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	4	4	4	4	4	4

37	3	3	3	4	3	3	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	2	4	4	4	4	4
41	4	4	4	2	4	4	4	4	1
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	2	3	3	3	3	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	2	3	3	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	2	3	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	2	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	3	3	4	2	4	4	4	4	3
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	2	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	3	3	4	4	3
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	1
74	3	3	1	2	3	3	3	3	1
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	2	3	3	3	3	4
84	4	3	4	4	4	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	1

89	4	3	3	4	4	4	4	4	4
90	3	3	4	4	3	3	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	3	4	4	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	4	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	1
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	3	3	4	3	3	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	3	3	3	2	3	4	4	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	2	3	3	3	3	4
111	4	4	4	3	4	4	4	4	1
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	2	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	2	3	3	3	3	3
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	3	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	4	3	3	4	2	1
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	4	3	4
133	3	4	3	4	3	4	3	4	1
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	2	4	4	3	4	4	4

141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	3	4	4	4	4	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	4	3	4	3	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	2	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4
158	4	4	3	4	4	4	4	4	1
159	4	4	3	3	3	3	3	3	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	3
161	3	3	3	4	3	2	2	2	1
162	4	4	4	4	4	4	3	3	4
163	3	4	3	4	3	3	4	3	4
164	4	3	3	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	3	4	4	4	4	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	3	4	4	4	4
172	4	4	4	3	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	4	3	4
175	4	4	3	4	3	3	3	3	4
176	4	4	4	4	4	4	4	3	4
177	4	3	4	3	3	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	3	3	3	3
181	4	4	3	4	3	3	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	4	4	3	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	1
188	3	3	4	4	3	3	3	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	3	3	3	2	3	3	2	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	3	4	3	4	3	4	3	3	2

193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai per Unsur	768 3,783	768 3,783	744 3,665	754 3,714	764 3,764	767 3,778	766 3,773	756 3,724	760 3,744	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner terisi	94,581	94,581	91,626	92,857	94,089	94,458	94,335	93,103	93,596	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,420	0,420	0,407	0,413	0,418	0,420	0,419	0,414	0,416	*) 3,748
IKM Jenis Pelayanan										**) 93,69

Keterangan :

- U1 s. d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	93,69
------------------------------	-------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

Tabel 2.9 memperlihatkan bahwa nilai terendah adalah untuk unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan legalisir STR mencapai sebesar 93,69 dan masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Unit Pelayanan Dinas Kesehatan DIY

Tabel 2.9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di Unit Pelayanan Dinas Kesehatan

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Pelayanan Informasi Publik	3.297	3.351	3.351	3.811	3.378	3.405	3.486	3.378	3.595	94,93
2. Pelayanan Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTTK)	3,685	3,685	3,543	3,435	3,707	3,707	3,696	3,641	3,750	91,24
3. Pelayanan legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan	3,783	3,783	3,665	3,714	3,764	3,778	3,773	3,724	3,744	93,69
Nilai per Unsur										
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nila per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3,769	3,776	3,682	3,723	3,761	3,788	3,769	3,708	3,773	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,419	0,420	0,409	0,414	0,418	0,421	0,419	0,412	0,419	3,750 *) 3,750
IKM Unit Pelayanan										93,748 **)

Keterangan :

- U1 s. d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM UNIT PELAYANAN	93,748
---------------------------	--------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,419	94,217
2	Prosedur	0,420	94,398
3	Waktu Pelayanan	0,409	92,048
4	Biaya/ Tarif	0,414	93,072
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,418	94,036
6	Kompetensi Pelaksana	0,421	94,699
7	Perilaku Pelaksana	0,419	94,217
8	Sarana Prasarana	0,412	92,711
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,419	94,337
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan		3,750
	Nilai NRR setelah konversi		93,748

SKM Unit Pelayanan	93,748
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK

Tabel 2.10 memperlihatkan bahwa nilai IKM unit layanan yang diperoleh per unsur pelayanan berkisar antara 92,048 sampai dengan 94,699. Nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur kompetensi pelaksana. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 93,748 dan masuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2021

3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 415 kuesoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kesehatandan diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kesehatan mencapai sebesar 93,748 dan masuk pada kategori A (pada nilai internal konversi 92,048 sampai dengan 94,699). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarkat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Dinas Kesehatan DIY

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	94. 217	Sangat Baik	4
2.	Prosedur	94,398	Sangat Baik	2
3.	Waktu Pelayanan	92,048	Sangat Baik	9
4.	Biaya/ Tarif	93,072	Sangat Baik	7
5.	Produk spesifikasi jenis layanan	94,036	Sangat Baik	6
6.	Kompetensi Pelaksana	94,699	Sangat Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	94,217	Sangat Baik	5
8.	Sarana Prasarana	92,711	Sangat Baik	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,337	Sangat Baik	3

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

A. Persyaratan ...

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,217 kategori Sangat Baik dengan peringkat 4. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **Sangat Baik**.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,398 kategori Sangat Baik dengan peringkat 2. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori **Sangat Baik**.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 92,048 kategori Sangat Baik dengan peringkat 9. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **Sangat Baik**.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 93,072 kategori Sangat Baik dengan peringkat 7. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **Sangat Baik**.

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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,036 kategori Sangat Baik dengan peringkat 6. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,699 kategori Sangat Baik dengan peringkat 1. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,217 kategori Sangat Baik dengan peringkat 5. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **Sangat Baik**.

H. Sarana dan Prasarana

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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 92,711 kategori Sangat Baik dengan peringkat 8. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori **Sangat Baik**.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,337 kategori Sangat Baik dengan peringkat 3. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Kesehatan DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori **Sangat Baik**.

3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai paling rendah. Berdasarkan analisis survei kepuasan diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah waktu. Unsur ini menjadi prioritas utama perbaikan yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Kesehatan DIY

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	<p>Waktu layanan :</p> <p>a. Mengefektifkan koordinasi untuk pemberitahuan penerbitan STRTTK lewat website</p> <p>b. Layanan legalisir STR nakes menjadi satu hari selesai</p> <p>c. Menindaklanjuti langsung keluhan/permintaan informasi masyarakat terutama tentang vaksinasi</p>	<p>Sumber Daya Kesehatan/ Pembinaan dan Pengawasan SDM</p> <p>Sekretariat/ Pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan</p>			V	V	<p>Seksi Stantesa</p> <p>Seksi Stantesa</p> <p>Subag Umum</p>
2.	<p>Sarana prasarana Menciptakan ruang layanan dan ruang tunggu yang nyaman</p> <p>a. Menambah kursi antrian/ ruang tunggu</p> <p>b. Menambah komputer untuk layanan informasi vaksinasi masyarakat</p> <p>c. Menambah bel panggilan di meja layanan informasi/ keluhan masyarakat</p>	<p>Sumber Daya Kesehatan/ Pembinaan dan Pengawasan SDM</p> <p>Sekretariat/ Pemeliharaan gedung</p> <p>Sekretariat/ Pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan</p>			V	V	<p>Seksi Stantesa</p> <p>Subag Umum</p> <p>Subag Umum</p>
3	<p>Tarif</p> <p>a. Penjelasan ketiadaan biaya pelayanan kepada semua pelanggan lewat komunikasi langsung, papan pengumuman website dan instagram</p> <p>b. Koordinasi dengan organisasi profesi dan sekolah kesehatan tentang biaya layanan di dinas kesehatan</p>	<p>Sekretariat/ Pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan</p> <p>Kesehatan Masyarakat/ Promosi Kesehatan</p> <p>Sumber Daya Kesehatan/ Pembinaan dan Pengawasan SDM</p>			V	V	<p>Subag Umum</p> <p>Seksi Promosi Kesehatan, Kesling</p> <p>Seksi Stantesa</p>

3.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan bahwa pada tanggal 2 Januari s. d 31 Juli 2022 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagai berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran / Masukan dari Responden di Dinas KesehatanDIY

No. Respon den	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	09/08/2022	Waktu pelayanan Pemberian informasi kepada pelanggan Sarana Prasarana	<p>Pembinaan kepada petugas untuk selalu update memberitahukan ke pengelola website pada penerbitan STRTTK dan pemberitahuan waktu layanan legalisir STR 1 hari dan bisa ditunggu</p> <p>Waktu istirahat dari pk. 12. 00-13. 00 diubah menjadi 12. 00-12. 30</p> <p>Diupayakan memberikan penjelasan persyaratan suara jelas ditambah dengan informasi persyaratan di tempat layanan</p>	
2	22/07/2022	Persyaratan pembuatan dan perpanjangan STRTTK, legalisir STR antara Dinas Kesehatan dan organisasi profesi	Rapat Koordinasi Komunikasi Publik dengan Organisasi Profesi dan Dinas Kesehatan Kab/Kota	
3	Tahun 2022	Informasi kesehatan dan pelaksanaan vaksin yang update	Update informasi melalui website dan instagram	

3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 pada Dinas Kesehatan DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Dinas Kesehatan DIY

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Waktu layanan : a. Waktu layanan b. Informasi penerbitan STRTTK c. Pembinaan Petugas	a. Waktu layanan legalisir STR 1 hari dan bisa ditunggu b. Waktu istirahat dari pk. 12. 00-13. 00 diubah menjadi 12. 00-12. 30 c. Pembinaan kepada petugas untuk selalu update memberitahukan ke pengelola website pada penerbitan STRTTK	
2	Sarana prasarana	Ruang pelayanan ditingkatkan dengan petugas yang stand by dan papan pengumuman layanan	

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

4. 1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan DIY sebesar 93,748 dan berada pada kategori **Sangat Baik**. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Sangat Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori Sangat Baik
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik
4. Biaya/Tarif berada pada kategori Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori Sangat Baik
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori Sangat Baik
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori Sangat Baik
8. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori Sangat Baik
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori Sangat Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Kesehatan DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Kompetensi Pelaksana dan kepuasan responden paling rendah pada unsur waktu pelayanan.

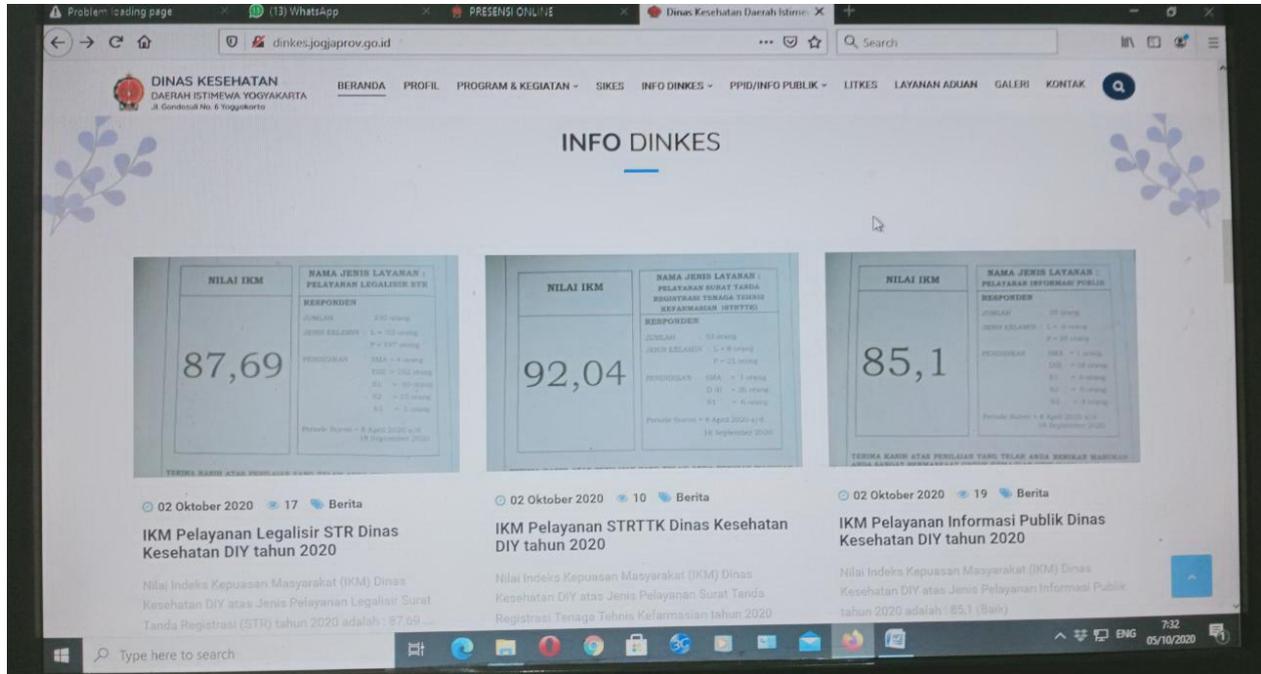
4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Merevisi SOP untuk pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan legalisir STR menjadi satu hari dan diinformasikan lewat website, papan pengumuman dan instagram.
2. Menginformasikan penerbitan STRTTK melalui website dinas kesehatan.
3. Menginformasikan waktu penyelesaian layanan penerbitan sertifikat vaksin, terutama jika ditemukan input bermasalah

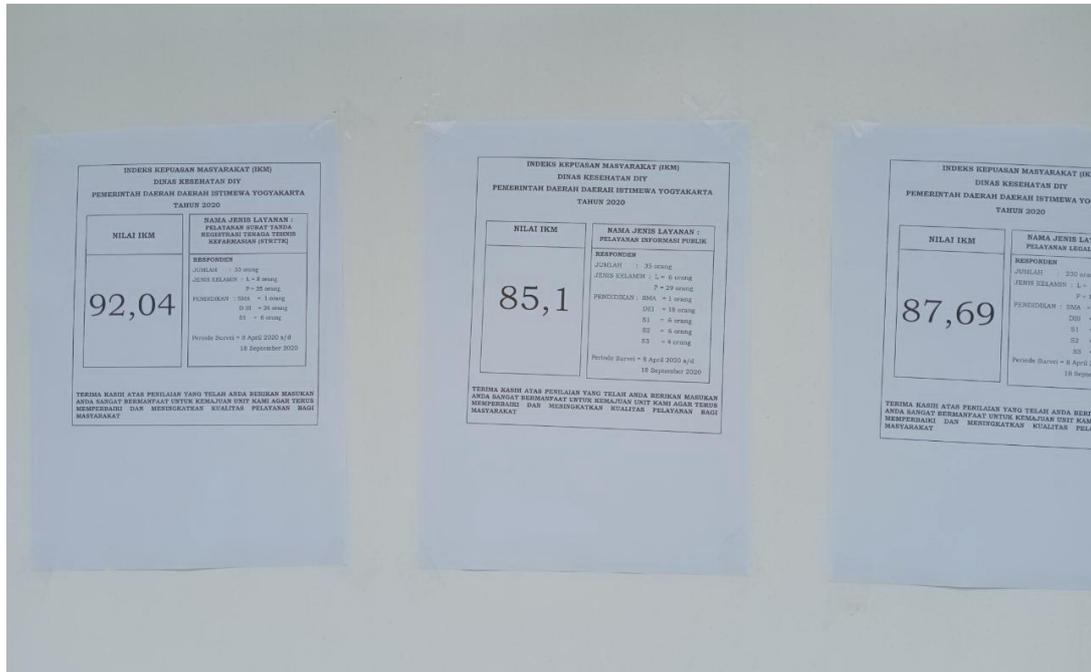
4. Meningkatkan sarana prasarana ruang pelayanan dan perbaikan ruang pelayanan
5. Menambah ruang layanan informasi bertempat di ruang tamu yang memiliki tempat lebih luas.

BUKTI PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Publikasi melalui Website Dinas Kesehatan DIY (dinkesjogjapro. go. id)



2. Publikasi melalui Papan Pengumuman Dinas Kesehatan DIY



3. Publikasi melalui Instagram Dinas Kesehatan DIY (dinas_kesehatan_diy)



10 suka



10 suka

dinas_kesehatan_diy

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3/4
Dinas Kesehatan DIY
Peringkat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian (STRTT)

92,04 (SANGAT BAIK)

Responden : 33
8 orang
25 orang

Pendidikan
- SMA 1 Orang
- DIII 26 Orang
- S1 6 Orang

Periode Survey : 8 April s.d 18 September 2020

10 suka

dinas_kesehatan_diy

Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta **jogja** Istimewa 4/4

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Dinas Kesehatan DIY
Pelayanan Legalisir STR

87,69 (BAIK)

Responden : 230
33 orang
197 orang

Pendidikan
- SMA 4 Orang
- DIII 152 Orang
- S1 60 Orang
- S2 13 Orang
- S3 1 Orang

Periode Survey : 8 April s.d 18 September 2020

dinkes.jogjaprov.go.id | dinkes@jogjaprov.go.id | @dinas_kesehatan_diy

10 suka



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

2023

**LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

Dinas Kesehatan DIY

Jalan Gondosuli No 6
Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368
Website :dinkes.jogjaprov.go.id

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY Tahun 2023 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, 30 Juli 2023
KEPALA DINAS KESEHATAN DIY

drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes
NIP.19650912 199303 2 006

Daftar Isi



KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB 1. PENDAHULUAN

- 1.1. LATAR BELAKANG
- 1.2. TUJUAN
- 1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM
- 1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI

BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- 2.1. PERSIAPAN SURVEI
- 2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA
- 2.3. PENGOLAHAN DATA
- 2.2. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- 3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
- 3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAB 4. PENUTUP

- 4.1. KESIMPULAN
- 4.2. SARAN/REKOMENDASI

LAMPIRAN -LAMPIRAN

Daftar Tabel

--	--	--	--

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dst

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

Latar Belakang
Tujuan
Jenis
Pelayanan dan
Unsur Survei
Kepuasan
Masyarakat
Metode dan
Periode Survei

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY Tahun 2023 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Dinas Kesehatan DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan DIY Nomor 446/04513 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kesehatan DIY pada tanggal 13 Juni 2022 dengan jenis layanan sebanyak empat, yaitu:

1. Informasi Publik
2. Pengaduan
3. Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan
4. Kegawatdaruratan Sehari-hari PSC 119 DIY
5. Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Tenaga Kesehatan

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan DIY pada Tahun 2023 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu 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 yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Dinas Kesehatan DIY melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Kesehatan DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 1 Januari 2023 s/d 30 Juni 2023.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

*Persiapan
Survei
Pelaksanaan
Pengumpulan
Data
Pengolahan
Data
Pengujian
Kualitas Data
Penyusunan
IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor 441/ 00071 tanggal 3 Januari 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem Mahajemen Mutu ISO 9001:2015 Dinas Kesehatan DIY Tahun 2020.

Koordinator : Ana Adina Patriani, SKM, MPH

Sekretaris : Dianing Yuni Hapsari, S.Kep, MPH

Anggota : Heny Fatmawati, SKM

Muh. Hardoko, SKM, MPH

Shofi Nazilatur Rizqi, SKM

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Kesehatan DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara..... pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisarpengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak respondenresponden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Kesehatan DIY, Jl. Gondosuli Nomor 6 Yogyakarta, berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	26 Desember – 31 Desember (5) hari kerja
2	Pengumpulan Data/	1 Januari – 30 Juni (116) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	1 Juli – 5 Juli (3) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 Juli – 14 Juli (8) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Kesehatan DIY menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	104	16,50
2	Perempuan	312	83,50
3	Tidak mengisi data	0	0,00
Jumlah		416	100,00

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 312 responden dari total 416 responden dengan presentase sebesar 75 %. Sedangkan sisanya sebesar 104 responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 25 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	1	0,24
2	SMP	0	0,00
3	SMA	9	2,16
4	D3	173	41,59
5	D4	13	3,13
6	S1	188	45,19
7	S2	32	7,69
8	S3	0	0,00
9	Tidak Mengisi	0	0,24
Jumlah		416	100,00

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 188 responden dari total responden 416 orang dengan presentase 45,19 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD yang berjumlah 1 orang dengan presentase 0,24 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	283	68,03
2	SWASTA	94	22,60
4	LAINNYA	24	5,77
5	BELUM BEKERJA	15	3,61
Jumlah		416	100,00

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS yang berjumlah 283 responden dari total responden 416 orang dengan presentase 68,03 %. Sedangkan responden paling sedikit belum bekerja yang berjumlah 15 orang dengan presentase 3,61 %.

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY untuk jenis layanan informasi publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 46 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 2 Januari s.d 30 Juni 2023.

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	3	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4

10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	4	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	4	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	4	2	4	2	2	2	2	4
22	2	2	2	4	2	2	2	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	2	4	3	3	3	3	4
25	1	1	1	2	2	1	2	1	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	2	4	4	3	3	2	3	4
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	1
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	167	161	159	178	165	164	164	163	179

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,630	3,500	3,457	3,870	3,587	3,565	3,565	3,543	3,891	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,403	0,389	0,384	0,430	0,399	0,396	0,396	0,394	0,432	*) 3,623
IKM Jenis Pelayanan										**) 90,580

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	90,580
------------------------------	--------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 90,580 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY untuk jenis layanan pengaduan

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Nilai per Unsur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
IKM Jenis Pelayanan										*) -

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan untuk Jenis Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional kepada 105 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri dan E-Survey yang diselenggarakan tanggal 2 Januari - 22 Juni 2023.

Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Pelayanan Legalisir STRTTK dan STR Tenaga Kesehatan

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	3	4	2	3	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4

28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4
31	4	4	3	4	4	3	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	3	3	3	3	3	4	4	4	1
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	4	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	4	4	4	3	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	2	2	2	2	1	2	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4

69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	3	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	3	4	3	3	4
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	4	3	2	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	3	3	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	4	3	4
92	3	3	4	3	3	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	3	3	3	4	4	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai per Unsur	392	394	390	405	391	393	399	384	413

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,733	3,752	3,714	3,857	3,724	3,743	3,800	3,657	3,933	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,415	0,417	0,413	0,429	0,414	0,416	0,422	0,406	0,437	*) 3,768
IKM Jenis Pelayanan										**) 94,206

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	94,206
------------------------------	--------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Nilai IKM pada jenis Pelayanan Legalisir STR dan STRTTK Tenaga Kesehatan sebesar 94,206 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik..

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan DIY Tahun 2023 untuk Pelayanan Kegawatdaruratan Sehari-hari PSC 119 DIY

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Pelayanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Nilai per Unsur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
IKM Jenis Pelayanan										*) -

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (Dinas Kesehatan). untuk jenis Pelayanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis Pelayanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional dilakukan kepada 265 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui melalui pengisian sendiri dan melalui elektronik (internet/ E-Survei) yang diselenggarakan tanggal 14 dan 15 Juni 2023.

**Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk
Jenis Pelayanan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional**

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	4	3	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	2	4	3	4	4	3	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	4	3	4	3	4
24	4	4	3	4	4	3	3	3	4
25	4	3	4	4	4	4	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3
27	3	4	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	1
37	3	2	2	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4

39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	4	3	3	3	2	3	2	3	3
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	4	4	3	4	4	4	4	3	4
45	4	3	4	4	4	4	4	3	4
46	3	3	3	4	3	4	3	3	4
47	3	2	2	3	2	3	3	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	3	4	3	4	4	3	4
52	4	3	4	2	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	4	4	4	2	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	3	3	3	3	3	4	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	1
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	3	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	3	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	4	3	4	4	3	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4

84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	4	3	2	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	4	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	3	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	3	4	3	4	4	4	3	3	4
98	4	4	3	4	4	4	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	3	3	3	3	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	4	4	4	4
109	4	3	3	4	4	3	4	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	3	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	4	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4

129	4	3	3	4	4	4	4	3	4
130	3	3	4	2	3	3	3	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	3	3	4	3	4
133	3	3	3	4	3	3	4	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	3	4	3	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	3	4	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	3	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	3	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	3	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	3	4	4	4	4	3	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	1	4	4	4	4	1
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	4	4	4	4	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	3	3	4	4	3	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	4	4	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	3	4	4	3	4	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4

174	4	4	3	4	4	3	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	3	3	4	3	3	4	4	4
178	4	3	3	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4
182	4	4	4	4	3	4	4	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	3	3	3	4	3	2	3	3	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	1
187	3	3	3	4	3	3	4	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	3	3	3	2	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	4	4	4	4	4	3	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	4
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	3	3	3	4	3	3	3	4	4
197	3	3	3	4	3	3	3	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	3	4	3	4	4	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	3	3	4	3	3	4	3	4
210	3	3	3	4	3	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	2	4	3	3	4	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	3	4
215	4	3	3	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	3	4	4	4	4	4	4
218	4	3	3	4	3	3	3	3	4

219	3	3	3	3	3	3	3	3	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	4
221	4	3	3	4	4	4	4	4	4
222	3	3	3	2	3	3	3	3	3
223	4	3	4	4	4	4	4	4	4
224	3	4	4	4	3	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	3	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	3	3	3	4	3	3	4	3	4
231	4	4	4	4	3	4	4	3	4
232	3	3	3	4	3	3	3	3	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	2	3	4	3	3	3	3	3
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	3	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	3	4	3	3	4	3	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	3	4	4	4	4	4	3	4
246	4	3	3	4	3	4	4	3	4
247	4	4	3	4	3	4	4	3	3
248	3	3	3	4	3	4	4	3	3
249	4	3	3	4	3	4	4	3	3
250	3	3	3	4	3	3	3	3	4
251	4	3	3	4	3	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	4	3	3	4	3	3
254	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	4	4	4	4	3	4	3	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	2	3	4	3	4	3	3	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	1
259	3	3	2	4	3	3	3	3	4
260	3	4	3	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	4	3	4	3	3	3	3	4
263	4	4	3	4	4	4	4	4	4

264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Nilai per Unsur	964	936	922	1030	948	967	985	937	1021
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,638	3,532	3,479	3,887	3,577	3,649	3,717	3,536	3,853
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,404	0,392	0,387	0,432	0,397	0,405	0,413	0,393	0,428
*)									
3,652									
**)									
IKM Jenis Pelayanan									
91,300									

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	91,30
------------------------------	-------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai IKM pada jenis layanan legalisir STR sebesar 91,30 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik.