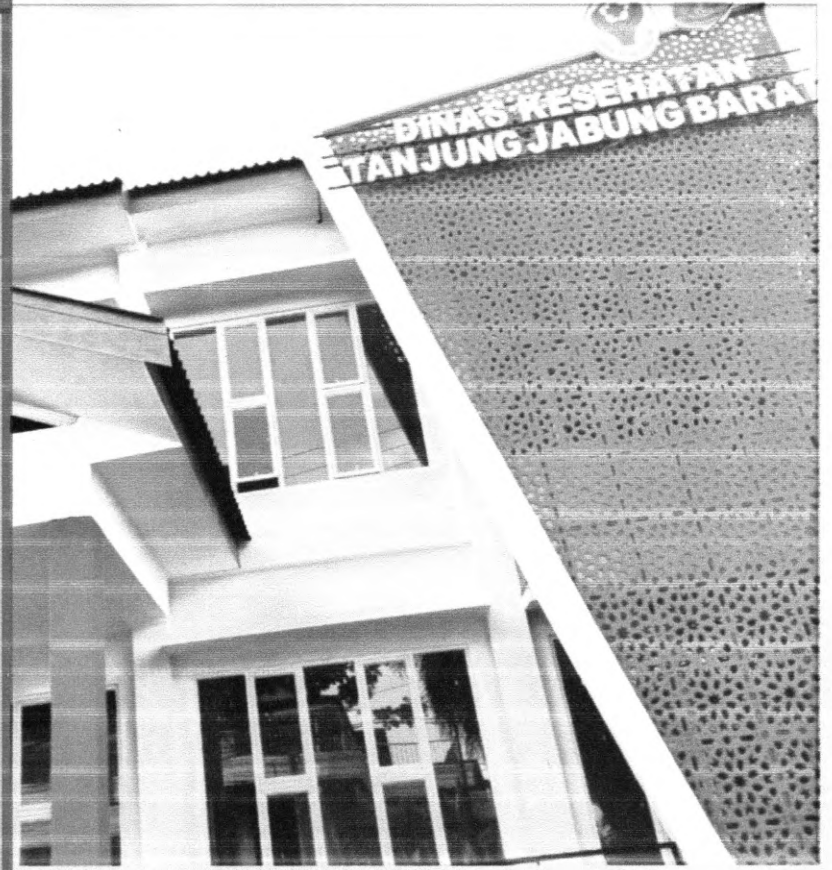
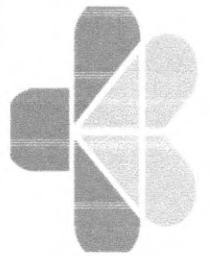
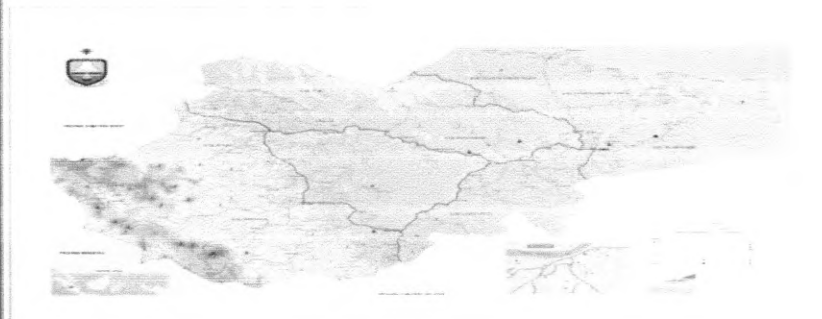




**PEMERINTAH KAB. TANJUNG JABUNG BARAT**  
**DINAS KESEHATAN**



**INDEKS KEPUASAN**  
**MASYARAKAT TAHUN 2025**



**PERIODE/SEMESTER I**

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>TIM PENYUSUN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>SAMBUTAN KEPALA DINAS</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	4
C. Sasaran.....	4
D. Indikator Keluaran.....	4
E. Tempat/lokasi Pelaksanaan Kegiatan.....	5
F. Waktu Kegiatan.....	5
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>	
A. Metodologi Survei.....	6
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
C. Variabel Pengukuran.....	8
<b>BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA</b>	
A. Ruang lingkup Pelayanan.....	9
B. Survei Puas dan Tidak Puas.....	13
<b>BAB IV. KESIMPULAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	14
B. Rekomendasi .....	15

*Lampiran*

## **TIM PENYUSUN IKM**

**Penanggung Jawab**

**H. Zaharudin, SKM, MKM**

Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

**Ketua**

dr. Hj. Putri Andayani Syam

Kabid P2P Dinas Kesehatan Kab. Tanjung Jabung Barat

**Sekretaris**

Edwin, SKM

**Koordinator Survei**

Reni Gustini, SKM

---

Diterbitkan oleh

Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Jln. Jend. Soedirman No. , Kuala Tungkal

Telepon No : 0742-21144

Fax No : 0742-21756

---

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas selesainya “Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dibulan Februari - Maret Tahun 2025” Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat . Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan merupakan salah satu wujud akuntabilitas dari Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat .

Maksud dan Tujuan Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit-unit yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Tujuan penyusunan IKM ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan. Sasaran penyusunan IKM ini antara lain untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan yang dilaksanakan pada instansi Dinas Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Akhirnya, kami menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat semester 1 Tahun 2025. Semoga dengan kesederhanaan penyajian ini dapat dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat di unit pada pelayanan bidang kesehatan.

Ka.Tungkal, April 2025

TIM PENYUSUN

Saya mengucapkan terima kasih kepada tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat dan tim penyusunan Hasil Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Periode Kedua pada semester 2 Tahun 2024 ini yang bekerja secara baik dengan harapan pelaksanaan yang akan datang tentunya dapat lebih baik dan lebih maksimal lagi.

Kuala Tungkal, April 2025

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN  
TANJUNG JABUNG BARAT



H. ZAHARUDIN, SKM, MKM  
Pembina Tk.I / IV.b  
NIP. 19670407 199103 1 006

**SAMBUTAN**  
**KEPALA DINAS KESEHATAN**

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan Hasil Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada bulan Februari - Maret Tahun 2025 dapat diselesaikan sesuai dengan rencana dan tepat waktu.

Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat disamping mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah tak kalah pentingnya penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna serta untuk menumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan tersedianya data Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit yang terdapat pada bidang lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, bentuk respons tuntutan tersebut adalah permintaan dan aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Amanat Program Pembangunan Nasional (Propenas) yaitu melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi Daerah di Indonesia berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui melalui UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pelaksanaan *good governance* dan desentralisasi mengamanahkan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan partisipasi (*participatory democracy*). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik - pembangunan oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan

melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan aparaturnya pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Yang perlu dikedepankan oleh Pemerintah Daerah adalah kemampuan pemerintah daerah agar mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. (Tandjung Djamaludin, 2004). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang “Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik”.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak nyata dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. Keputusan Menpan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/ diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/ diharapkan. Artinya, pengukuran kualitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan. Sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui *customer driven*, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik, dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

## **B. Tujuan**

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2025, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh IKM sebagai pedoman untuk mengukur perubahan IKM pada tahun berikutnya.
2. Memetakan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Tanjung Jabung Barat menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan

## **C. Sasaran**

1. Tersedianya Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik.
2. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

## **D. Indikator Keluaran**

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Tahun 2025
2. Tingkat Kinerja Pelayanan.
3. Rekomendasi strategi perbaikan kualitas pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat
4. Rekomendasi pemenuhan akan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **E. Tempat/Lokasi Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan Survei IKM Tahun 2025 dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

#### **F. Waktu Kegiatan**

Jadwal kegiatan pelaksanaan Survei IKM Dinas Kesehatan Tahun 2025 dilaksanakan pada tanggal 1 Februari sampai dengan 28 Februari 2025 dengan jumlah populasi 55, dan berdasarkan teori sampel morgan dan krejcie pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 maka sampel yang kami ambil adalah sebanyak 48 sampel.

## BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

### A. Metodologi Survei (Pengumpulan Data)

Sebagai bahan utama survei adalah diperolehnya data, dari sumbernya atau responden:

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan cara pengisian pertanyaan atau kuesioner oleh responden. Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

#### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh berdasarkan data hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

### B. Teknik Pengumpulan Data (Pengambilan Sampling)

Teknik pengumpulan data (pengambilan *sampling*) yang digunakan sesuai arahan dari tim teknis pendamping yang ikut terlibat dalam pembimbingan penyusunan kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu **Metode Accidental Sampling** pada responden pelanggan yaitu :

- 1) Layanan Rekomendasi Pelayanan Bagi Masyarakat Miskin dan Tidak Mampu.
- 2) Layanan Rekomendasi Perizinan.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan mengaitkan antara indeks pengalaman dengan indeks harapan masyarakat.

Data yang diperlukan adalah data primer, hasil wawancara langsung atau pengisian daftar pertanyaan pada kuesioner.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat mengadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang “Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik” terbagi dalam 2 (dua) pokok bagian, Hal-hal yang dialami responden baik menguntungkan maupun merugikan menjadi rujukan bagi pilihan jawaban pertanyaan yang akan dinilai dalam bentuk kriteria kepuasan dengan 4 (empat) tingkat kepuasan, yaitu : Skor 1, Skor 2, Skor 3 dan Skor 4.

Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Skor 1 Merupakan Jawaban Tidak Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan kurang, dimana kebutuhan pokok kurang terpenuhi, dampak negatif oleh adanya pelayanan tersebut mulai muncul meskipun tidak terlalu parah, sehingga perlu adanya rekomendasi perbaikan, peningkatan serta penghapusan efek negatif yang ditimbulkan.
2. Skor 2 Kurang Sesuai merupakan bentuk jawaban dari responden dengan skala nilai kepuasan kurang namun masih dapat di tolerir, sudah memenuhi kebutuhan pokok pelanggan dalam batas minimal, sehingga perlu adanya rekomendasi-rekomendasi penyempurna-an.
3. Skor 3 Jawaban Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan *relative* yang dirasakan, mendekati kesempurnaan tetapi perlu adanya rekomendasi nilai plus.
4. Skor 4 Sangat Sesuai merupakan bentuk jawaban responden dengan skala nilai kepuasan tertinggi yang dirasakan, dimana masyarakat sebagai pelanggan tidak mengalami kesulitan ataupun kerugian serta pelayanan yang diberikan tanpa kekurangan sedikitpun dan tanpa terjadi efek negatif.

### **C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat**

Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Petugas Pelaksana
7. Prilaku Petugas Pelaksana
8. Sarana dan Pra sarana
9. Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran

## BAB III HASIL SURVEY DAN ANALISIS DATA

### A. Ruang Lingkup Pelayanan

Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor Tahun 2017 terdiri dari 9 ruang lingkup pelayanan yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Petugas Pelaksana
7. Prilaku Petugas Pelaksana
8. Sarana dan Pra sarana
9. Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran

Data pada penelitian ini diambil menggunakan instrumen kuesioner. Tahapan selanjutnya setelah pengumpulan data adalah *editing, coding, scoring, tabulating* dan analisis data. Kriteria penilaian mutu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1  
Kriteria Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT LAYANAN</b>
<b>1</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
<b>2</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>KURANG BAIK</b>
<b>3</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>4</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

Tabel 3.2  
Rata-rata Skor Indeks Kepuasan Pengguna Layanan  
di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2025

NO	RUANG LINGKUP	RERATA SKOR	KATEGORI RERATA SKOR	PERINGKAT
1	Persyaratan	82,84	Baik	5
2	Prosedur	82,35	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	81,86	Baik	9
4	Biaya / Tarif	100	Sangat Baik	1
5	Produk Layanan	80,39	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	83,82	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	81,86	Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	81,37	Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,07	Sangat Baik	2

*Data Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjab Barat 2025*

Responden pada penelitian ini berjumlah 48 orang yang menerima layanan pada unit-unit layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Berdasarkan analisis data dengan diperoleh nilai IKM Pelayanan Dinas Kesehatan Tanjung Jabung Barat sebesar **84.76** berada pada interval konversi 76,61 – 88,30 dalam **kategori B** dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”.

#### 1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rerata

skor **82,84** kategori persepsi **Baik** berada pada interval skor 76,61 - 88,30. Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup Persyaratan sebagian besar menilai mudah.

## 2. **Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **82,35** berada pada interval skor 76,61 - 88,30. Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup Prosedur memiliki kategori persepsi "**Baik**".

## 3. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **81,86** berada pada interval skor 76,61 - 88,30 kategori "**Baik**". Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup Waktu pelayanan memiliki persepsi cepat.

## 4. **Biaya / Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **100** berada pada interval skor 88,31 - 100,00 kategori "**Sangat Baik**". Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup biaya/tarif pelayanan memiliki persepsi tarif di Dinas Kesehatan dipersepsikan Gratis karena sesungguhnya memang pelayanan yang diberikan tidak dikenakan biaya atau retribusi.

## 5. Produk Layanan

Produk spesifikasi Produk 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 rerata skor sebesar **80,39** berada pada interval skor 76,61 - 88,30 kategori "**Baik**". Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup produk/spesifikasi pelayanan memiliki persepsi baik sesuai produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor **83.82** berada pada interval skor 76,61 -88,30 kategori "**Baik**". Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada ruang lingkup kompetensi pelaksana pelayanan memiliki persepsi bahwa petugas di Dinas Kesehatan memiliki kemampuan yang baik.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor **81,86** berada pada interval skor 76,61 -88,30 kategori "**Baik**" dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, ruang lingkup perilaku pelaksana dinilai sopan dan ramah.

## 8. 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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor **81.37** berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “**Baik**”. Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Sarana dan Prasarana layanan di Dinas Kesehatan sudah mempunyai kualitas dan tentunya dikelola dengan baik.

#### **9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor **96,07** berada pada interval skor 88,31 - 100 kategori “**Sangat Baik**”. Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada penanganan pengaduan pengguna layanan di Dinas Kesehatan sudah Berfungsi namun belum maksimal.

#### **B. Survei Puas Tidak Puas**

Survei puas tidak puas dilaksanakan harian pada setiap pelanggan yang mengunjungi Dinas Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan pada Bidang Kesmas, Bidang Yankes, Bidang SDK, Bidang P2P dan Sekretariat dari bulan Januari hingga Bulan Februari Tahun 2025. Total responden mengisi kuisioner sebanyak 48 orang. Dari jumlah itu semua pelanggan menyatakan puas sebanyak 48 orang (100 %), yang menyatakan belum puas tidak ada, dan tidak ada juga responden yang menyatakan tidak puas dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

## BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar **84,76** berada pada kategori "**Baik**". Ada penurunan sebesar **2,92** poin dibandingkan periode sebelumnya dan masih berada dalam kategori "**Baik**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Survei 9 dimensi:

- 1) Persyaratan Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 82,84.
- 2) Prosedur Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 82,35.
- 3) Waktu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 81,86.
- 4) Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 100.
- 5) Produk Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 80,39.

- 6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 83,82.
- 7) Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 81,86.
- 8) Sarana dan Prasarana di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 81,37.
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 96,07.

## 2. Survei Puas Tidak Puas

Total Pelanggan yang mengisi kuisioner sebanyak 48 sampel, Dari sejumlah itu 100 persen menyatakan puas dengan pelayanan Dinas Kesehatan, tidak ada responden yang menyatakan Belum Puas Dengan Pelayanan Dinas Kesehatan dan juga tidak terdapat yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan Dinas Kesehatan

### **B. Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat kami berikan yang didasarkan hasil penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Kepada jajaran manajemen Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat hendaknya memberikan peningkatan yang lebih fokus pada ruang lingkup: waktu pelayanan, prosedur, produk layanan, Perilaku pelaksana dan sarana prasarana pelayanan, karena tingkat kepuasan masyarakat pada kelima ruang lingkup tersebut berada paling bawah. Dinas Kesehatan terutama petugas pelaksana hendaknya memperhatikan dan meningkatkan pada ruang lingkup waktu

pelayanan, prosedur, produk layanan, perilaku pelaksana dan sarana prasarana pelayanan. Kompetensi petugas pelaksana dan perilaku petugas pelaksana dimana masyarakat sudah menilai baik dan untuk menjadi lebih baik. Manajemen hendaknya juga tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan pada ruang lingkup dimana masyarakat sudah merasa puas pada perilaku pelaksana pelayanan.

- b. Agar menyempurnakan persyaratan yang membuat biaya yang dikeluarkan saat pengurusan rekomendasi menjadi lebih ringan seperti penggunaan materai yang bisa hanya satu materai untuk keseluruhan dokumen, serta jumlah rangkap fotocopy pada persyaratan rekomendasi.
- c. Memberikan penjelasan yang perlu agar pemohon/ pelanggan mengerti dan memahami persyaratan-persyaratan tertentu melalui brosur.
- d. Agar menyiapkan yang diperlukan dalam bentuk Banner berisi pesan waktu proses pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
- e. Informasi tata cara pengaduan saran dan masukan, serta tindak lanjutnya dalam bentuk narasi melalui website atau papan pengumuman
- f. Perlu diadakan pelatihan Customer service atau pelatihan kepribadian bagi petugas terutama yang langsung berhubungan dengan pelanggan.

## Kuesioner Penelitian

**LAYANAN DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

Tanggal Survei : Jam Survei :

**PROFIL RESPONDEN**

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Usia : Tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jenis Layanan Yang diterima : Rekomendasi / Jampersal / Jamkesmas / Surat Keterangan dsb :

**Petunjuk :**

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr yang sebenar-benarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite Bapak/Ibu/Sdr dan betul-betul hanya untuk kepentingan ilmiah.
- Cara pengisian kuesioner:  
Bapak/Ibu/Sdr cukup memberi tanda silang (x) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 

a. Tidak sesuai.	1	c. Sesuai.	3
b. Kurang sesuai.	2	d. Sangat sesua	4
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 

a. Tidak mudah.	1	c. Mudah.	3
b. Kurang mudah.	2	d. Sangat mudah	4
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 

a. Tidak cepat.	1	c. Cepat.	3
b. Kurang cepat.	2	d. Sangat cepat.	4
- Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya yang dikeluarkan saat pengurusan rekomendasi.
 

a. Sangat mahal	1	c. Murah	3
b. Cukup mahal	2	d. Gratis	4

5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
	a. Tidak sesuai	1	c. Sesuai.	3
	b. Kurang sesuai	2	d. Sangat sesuai	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.			
	a. Tidak kompeten	1	c. Kompeten	3
	b. Kurang kompeten	2	d. Sangat kompeten	4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
	a. Tidak sopan dan ramah	1	c. Sopan dan ramah	3
	b. Kurang sopan dan ramah	2	d. Sangat sopan dan ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana			
	a. Buruk.	1	c. Baik	3
	b. Cukup.	2	d. Sangat Baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan			
	a. Tidak ada.	1	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	d. Dikelola dengan baik	4

Saran/Masukan :

.....

.....

.....

## Tabulasi Data dan Pengolahan Data


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

28	3	3	3	4	3	3	4	2	3
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	4	3	4	4	4
34	4	3	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	4	3	4	3	3	3	4	4
38	3	3	3	4	3	4	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	4	3	4
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	3	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	3	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4

IKM Unit Pelayanan		
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	82.8947
U2	Prosedur	81,0526
U3	Waktu Pelayanan	79.2105
U4	Biaya / Tarif	99,2105
U5	Produk Layanan	82.6315
U6	Kompetensi Pelaksana	84.2105
U7	Perilaku Pelaksana	86.0526
U8	Sarana dan Prasarana	81,8421
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95
		84,9315

Hasil Capaian Indek Kepuasan Masyarakat

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT  
SEMESTER I TAHUN 2025**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>Jumlah</b> : 48 Orang</p> <p><b>Jenis Kelamin</b> : L = 19 P = 29</p> <p><b>Pendidikan</b> :</p> <p>SD : 5 Orang</p> <p>SLTP : 14 Orang</p> <p>SLTA : 25 Orang</p> <p>Sarjana S1/S2: 4 Orang</p> <p><b>Periode Survei = 1 Februari 2024 s/d 28 Februari 2024</b></p>

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



