



PEMERINTAH KAB. TANJUNG JABUNG BARAT

DINAS KESEHATAN



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Periode

SEMESTER I (Pertama)

TAHUN 2026



Jalan Jenderal Sudirman – Kuala Tungkal

(0742)21144. FAX.0742-21084



tanjabbaratdinkes@gmail.com



TIM PENYUSUN SKM

Penanggung Jawab

Sahala Simatupang, SKM., MPH

Plt. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Ketua

Zainal Muttaqin, S.KM

Kasubag HKU Dinas Kesehatan Kab. Tanjung Jabung Barat

Sekretaris

Siti Muzayyanah, S.SI

Koordinator Survei

Nur Hidayah Siregar, S.E

Penyunting

Budi Rachmat Tiyyar, S.AP

Diterbitkan oleh

Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Jln. Jend. Soedirman , Kuala Tungkal

Telepon No : 0742-21144

Fax No : 0742-21756

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas selesainya "Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Pertama dibulan Januari - Maret Tahun 2026" Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat . Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM 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 SKM 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 SKM 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 SKM 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 priode semester I Tahun 2026. Semoga dengan kesederhanaan penyajian ini dapat dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat di unit pada pelayanan bidang kesehatan.

Ka.Tungkal, Juni 2026
TIM PENYUSUN

SAMBUTAN
KEPALA DINAS KESEHATAN

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Periode Pertama pada bulan Januari-Maret Tahun 2026 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 survei 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.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

..

Saya mengucapkan terima kasih kepada tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat dan tim penyusunan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Periode Pertama pada semester I Tahun 2026 ini yang bekerja secara baik dengan harapan pelaksanaan yang akan datang tentunya dapat lebih baik dan lebih maksimal lagi.

Kuala Tungkal, Juni 2026

KEPALA DINAS KESEHATAN KABUPATEN
TANJUNG JABUNG BARAT


SAHALA SIMATUPANG, SKM, M.PH
Pembina Tk.I / IV.b
NIP. 19730106 199203 1 003

DAFTAR ISI

	Hal
DAFTAR ISI.....	i
TIM PENYUSUN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
SAMBUTAN KEPALA DINAS.....	iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	3
C. Sasaran.....	3
D. Indikator Keluaran.....	3
E. Tempat/lokasi Pelaksanaan Kegiatan.....	4
F. Waktu Kegiatan.....	4

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

A. Metodologi Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	5
C. Variabel Pengukuran.....	6

BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS DATA

A. Ruang lingkup Pelayanan.....	7
B. Survei Puas dan Tidak Puas.....	10

BAB IV. KESIMPULAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	11
B. Saran	12

Lampiran

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 aparatur 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 aparatur 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. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 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 Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. 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.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Kab. Tanjung Jabung Barat pada Tahun 2025 sebesar 88, 137, masuk dalam kategori baik, namun hal ini perlu ditingkatkan lagi. Disamping itu, Dinas Kesehatan Kab. Tanjung Jabung Barat perlu meningkatkan kembali unsur-unsur pelayanan terutama di prioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah sehingga dapat diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal tetap harus dipertahankan.

B. Tujuan

1. Mengukur Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2026, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan SKM 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 Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Diperolehnya Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

D. Indikator Keluaran

1. Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Tahun 2026
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 Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

F. Waktu Kegiatan

Jadwal kegiatan pengadaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Tahun 2026 dilaksanakan pada tanggal 2 Januari sampai dengan 26 Mei 2026.

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 Pengaktifan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat yang menggunakan KIS.
- 3) Serta pelayanan administrasi lainnya.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan mengaitkan antara indeks pengalaman dengan indeks harapan masyarakat. Data yang diperlukan adalah data primer, hasil 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 negative 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 Survei Kepuasan Masyarakat

Variabel Pengukuran Survei 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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. terdiri dari 9 unsur 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:

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

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

Rata-rata Skor Survei Kepuasan Pengguna Layanan
di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2026

NO	RUANG LINGKUP	RERATA SKOR	KATEGORI RERATA SKOR	PERINGKAT
1	Persyaratan	87,1875	Baik	6
2	Prosedur	86,875	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	84,6875	Baik	9
4	Biaya / Tarif	100	Sangat Baik	1
5	Poduk Layanan	85,3125	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	88,75	Sangat Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	91,5625	Sangat Baik	3
8	Sarana dan Prasarana	87,5	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,5	Sangat Baik	2

Data Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjab Barat 2026

Responden pada penelitian ini berjumlah 40 orang yang menerima layanan pada unit-unit layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Berdasarkan analisis data dengan diperoleh nilai SKM Pelayanan Dinas Kesehatan Tanjung Jabung Barat sebesar **89,031** berada pada interval konversi 88,31-100 dalam **kategori A** dengan Kinerja Unit Pelayanan “ **Sangat 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 **84,375** 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 **82,5** 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 **82,1875** 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 **98,437** 5berada 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. Poduk 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 **83,4375** 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 **85,625** 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 **88,75** berada pada interval skor 88,31 - 100,00 kategori **“Sangat 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 **84,6475** 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 **95,9375** berada pada interval skor 88,31 - 100,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dari hasil survei kepuasan masyarakat pengguna layanan pada penanganan pengaduan pengguna layanan di Dinas Kesehatan sudah Berfungsi dengan sangat baik.

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 Maret Tahun 2026. Total responden mengisi kuisioner sebanyak 80 orang. Dari jumlah itu semua pelanggan menyatakan puas sebanyak 80 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebesar **86,453** berada pada kategori **“Baik”**. Ada kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya namun masih 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 84,375.
- 2) Prosedur Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 82,5.
- 3) Waktu pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 82,1875.
- 4) Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 98,4375.
- 5) Produk Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 83,4375.
- 6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 85,625.
- 7) Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 88,75.
- 8) Sarana dan Prasarana di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori baik, dengan rerata skor 84,6875.
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kategori sangat baik, dengan rerata skor 95,9375.

2. Survei Puas Tidak Puas

Total Pelanggan yang mengisi kuisioner sebanyak 80 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: prosedur, waktu pelayanan serta produk layanan karena tingkat kepuasan masyarakat pada ketiga ruang lingkup tersebut berada paling bawah, meskipun masih dalam kategori baik. Dinas Kesehatan terutama pemberian waktu pelayanan agar lebih ditingkatkan kembali, dimana masyarakat sudah menilai baik untuk menjadi lebih baik. Manajemen hendaknya juga tetap mempertahankan dan selalu meningkatkan pada ruang lingkup dimana masyarakat sudah merasa puas pada: biaya/tarif, kompetensi pelaksana, persyaratan, sarana dan prasarana serta perilaku pelaksana.
- b. Agar menyiapkan yang diperlukan dalam bentuk Banner berisi pesan waktu proses pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
- c. Agar menyiapkan banner atau papan informasi terkait prosedur dalam menyelesaikan pelayanan untuk Masyarakat agar dapat dimengerti prosedur dan tahapannya oleh masyarakat.
- d. Perlu diadakan pelatihan Customer service atau pelatihan kepribadian bagi petugas terutama yang langsung berhubungan dengan pelanggan untuk makin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kuesioner Penelitian

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN.....

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L☐ P

Usia :

tahun

Pendidikan :

☐ SD☐ SMP☐ SMA☐ S1☐ S2☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS☐ TNI☐ POLRI☐ SWASTA☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat,Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *)
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1
	2		2
	3		3
	4		4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1
	2		2
	3		3
	4		4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal c. Murah. d. Gratis.	1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan Pengaduan pengguna pelayanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1
	2		2
	3		3
	4		4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurangsesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1		
	2		
	3		
	4		

Tabulasi Data dan Pengolahan Data

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	3	4	3	3	4	4	4
11	4	3	3	4	4	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4
13	3	4	4	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	4	3	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	2	4
21	3	3	3	4	4	3	4	4	4
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	3	4	3	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	2	4
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4
31	4	4	3	4	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	1
36	3	3	3	4	4	4	4	4	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	4	3	4	3	3	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	4	3	4	2	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	3	3	4	4	4	4	4	3

48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	3	4	4	3	4
55	4	4	3	4	4	4	4	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	4	4	3	4
58	4	3	3	4	4	4	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	2	4	4	4
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	3	3	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	2	4	4	3	3	4	2	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	3	4	3	3	4	3	1
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	4	3	3	4
74	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	4	3	3	4	3	3	4	4	4
76	4	3	3	4	3	3	4	4	4
77	3	4	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	3	4	4	3	3

SKM Unit Pelayanan Tahun 2026				
No	Unsur Pelayanan			Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan			84,375
U2	Prosedur			82,5
U3	Waktu Pelayanan			82,1875
U4	Biaya / Tarif			98,4375
U5	Poduk Layanan			83,4375
U6	Kompetensi Pelaksana			85,625
U7	Perilaku Pelaksana			88,75
U8	Sarana dan Prasarana			84,6875
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			95,9375

Hasil Capaian Survei Kepuasan Masyarakat

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
SEMESTER I TAHUN 2026**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
86,453	RESPONDEN Jumlah : 80 Orang Jenis Kelamin : L = 48 P = 32 Pendidikan : SD : 20 Orang SLTP : 9 Orang SLTA : 36 Orang Sarjana S1/S2: 15 Orang Priode Survei = 2 Januari 2026 s/d 26 Mei 2026

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

DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
BULAN JANUARI - MARET TAHUN 2026







