

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan karunia-Nya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes Tahun 2021 dapat terselesaikan. Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes kepada masyarakat dan OPD setempat, termasuk layanan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam informasi pelayanan publik di waktu yang akan datang. Disamping itu laporan ini menyajikan informasi pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes dan Puskesmas se Kabupaten Brebes kepada berbagai pihak baik instansi pemerintah, masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan pengelolaan pelayanan publik. Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan, sehingga kami berharap adanya kritik dan saran guna menyempurnakan penyusunan laporan di waktu mendatang.

Demikian yang dapat kami sampaikan semoga laporan ini bermanfaat, terima kasih.

Brebes, Oktober 2021  
Pit. KEPALA DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN BREBES

dr. SRI GUNADI PARWOKO, M.Kes  
Pembina Utama Muda  
NIP.19620707 199010 1 002

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih dijumpai banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus, berkesinambungan serta berkelanjutan. Kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam upaya peningkatan pelayanan publik secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap informasi pelayanan publik Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes dan Puskesmas se Kabupaten Brebes, maka dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu instansi atau organisasi harus mengetahui harapan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi. Harapan dari masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

#### 1.2 Maksud dan Tujuan

Laporan survey ini untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes dan Puskesmas se Kabupaten Brebes yaitu dengan menggunakan survey kepuasan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan survey ini adalah :

1. Menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan dan 38 Puskesmas kepada publik atau masyarakat.
2. Mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dan Puskesmas di Kabupaten Brebes.
3. Mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan Dinas Kesehatan dan puskesmas dengan harapan atau tingkat kepentingan masyarakat penggunaan jasa pelayanan Dinas Kesehatan dan Puskesmas di Kabupaten Brebes.
4. Untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan survey kepuasan masyarakat ini meliputi metode survey, pelaksanaan dan teknik survey, langkah-langkah pengolahan data, analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di masa yang akan datang.

Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes**

Mendasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah, Dinas Kesehatan merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang berbentuk dinas yang dalam tugas pokoknya melaksanakan urusan Pemerintah Daerah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada pemerintah dibidang kesehatan. Susunan Organisasi Dinas Kesehatan terdiri dari 4 bidang dan 1 sekretariat, yang masing-masing terdiri dari :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri dari:
  - Sub bagian program dan keuangan;
  - Sub bagian umum dan kepegawaian.
3. Bidang Pelayanan Kesehatan, terdiri dari:
  - Seksi Pelayanan Kesehatan, Rujukan dan Peningkatan Mutu;
  - Seksi Pembiayaan dan Perijinan Pelayanan Kesehatan.
4. Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, terdiri dari:
  - Seksi Surveilans & Imunisasi;
  - Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular & tidak menular.
5. Bidang Sumber Daya Kesehatan
  - Seksi Sumber Daya Kesehatan dan Sistem Informasi;
  - Seksi Farmamin & Perbekalan Kesehatan.
6. Bidang Kesetia Masyarakati terdiri dari:
  - Seksi Kesehatan Keluarga & Gizi;
  - Seksi Promkes, Pemberdayaan Masyarakat dan Kesehatan Lingkungan.

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes diatur berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Brebes Nomor 102 Tahun 2016 tentang tugas, Fungsi dan Uraian tugas jabatan struktural perangkat daerah Kabupaten Brebes.

1. Tugas Dinas Kesehatan sebagai berikut :
  - a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugas bidang kesehatan;
  - b. Pelaksanaan kebijaksanaan sesuai dengan lingkup tugas dibidang kesehatan;
  - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugas dibidang kesehatan;
  - d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugas di bidang kesehatan;
  - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi di bidang kesehatan.

2. Tugas pokok Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes sebagai berikut :
  - a. Merumuskan dan menetapkan program kerja dinas sebagai pedoman dan acuan pelaksanaan tugas;
  - b. Merumuskan kebijakan dibidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan dan sumber daya kesehatan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan;
  - c. Melaksanakan koordinasi kebijakan dibidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan dan sumber daya kesehatan dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, provinsi, pusat maupun lembaga diluar kedinasan;
  - d. Mendistribusikan tugas dan mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan fungsi dan kompetensi bawahan dengan prinsip pembagian tugas habis;
  - e. Menyelenggarakan kebijakan dibidang kesehatan masyarakat dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, provinsi, pusat maupun lembaga diluar kedinasan;
  - f. Menyelenggarakan kebijakan dibidang pencegahan dan pengendalian penyakit dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, propinsi, pusat maupun lembaga diluar kedinasan;
  - g. Menyelenggarakan kebijakan dibidang pelayanan kesehatan dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, propinsi, pusat maupun lembaga diluar kedinasan;
  - h. Menyelenggarakan kebijakan dibidang sumber daya kesehatan dengan lembaga perangkat daerah terkait di jajaran pemerintah kabupaten, propinsi, pusat maupun lembaga diluar kedinasan;
  - i. Mengendalikan pelaksanaan kesekretariatan dinas dengan mengarahkan perumusan program dan pelaporan, pengelolaan keuangan, urusan umum serta kepegawaian;
  - j. Mengendalikan pelaksanaan tugas operasional UPT dengan mengarahkan pelaksanaan kegiatan;
  - k. Mengarahkan dan menilai kinerja bawahan untuk memacu prestasi kerja;
  - l. Menyampaikan saran dan masukan kepada pimpinan untuk bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
  - m. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas sebagai wujud pertanggungjawaban;
  - n. Melaksanakan tugas kedinasan lain atas perintah pimpinan.

Jumlah pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes berjumlah 105 orang dengan perincian sebagai berikut :

1. Berdasarkan status; Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 83 orang, Tenaga K2 berjumlah 8 orang dan Pegawai Harian Lepas (PHL) berjumlah 24 orang.
2. Berdasarkan Pangkat dan Golongan; Golongan IV berjumlah 11 orang, Golongan III berjumlah 57 orang, Golongan II berjumlah 13 orang dan Golongan I berjumlah 2 orang.

## **B. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensi kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

## **C. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

- a. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang telah diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. 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).

#### **D. Langkah-langkah Penyusunan SKM**

Tahapan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 perlu dilakukan beberapa tahap yaitu :

##### **1. Persiapan**

Persiapan meliputi penetapan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh unit independent, penyiapan bahan berupa kuesioner serta alat yang digunakan, penetapan sampel responden dengan untuk Dinas Kesehatan jumlah 242 orang dari populasi sebanyak 650 orang sedangkan responden puskesmas berdasarkan jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap. Penentuan sampel dan populasi pada Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan dan Puskesmas se Kabupaten Brebes berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan.

Penentuan sampel dan populasi diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

##### **2. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pelaksanaan pengumpulan data meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, kemudian melakukan pengisian kuesioner oleh unit pelayanan kemudian dikumpulkan untuk dihitung. Pelaksanaan pengumpulan kuesioner dimulai sejak bulan Pebruari 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021.

##### **3. Pengolahan Data**

Hasil pengolahan data dari pengguna pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes sejumlah 242 orang diberikan kuesioner yang berisi 9 unsur penilaian. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatif dan dibagi dalam angka rata-rata. Hasil dari penilaian masyarakat dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**A. Data Responden**

Jumlah total responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes ini berjumlah 242 orang berasal dari unsur Organisasi Perangkat Daerah pengguna layanan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes, layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes terkait pelayanan di bidang pembiayaan dan perijinan pelayanan kesehatan serta pelayanan terkait penelitian dan pengembangan bidang kesehatan.

Tabel 3.1.

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-Laki	125	51,65%
Perempuan	117	48,35%
<b>Jumlah</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

Tabel 3.2.

Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase
SD	14	5,78%
SMP	13	5,37%
SMA	79	32,64%
D3	18	7,44%
S1	115	47,52%
S2	3	1,24%
<b>Jumlah</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

Tabel 3.3.  
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase
PNS	25	10,33%
Wiraswasta	18	7,44%
TNI	3	1,65%
Swasta	104	42,96%
Lainnya	75	30,99%
TOTAL	242	100%

### B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan hasil survey dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Teknis analisis kuantitatif adalah analisis data yang dapat diukur dengan angka dan dilakukan dengan metode statistik. Adapun pengolahan hasil survey adalah sebagai berikut :

- Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indikator yang telah diberikan skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut diatas, yang artinya :
  - Jawaban a diberi nilai (skor) : 1
  - Jawaban b diberi nilai (skor) : 2
  - Jawaban c diberi nilai (skor) : 3
  - Jawaban d diberi nilai (skor) : 4
- Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jml Bobot}}{\text{Jml Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{1}{9} \text{ Nilai Tertimbang}$$

4. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, rumus sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat  
(SKM) Unit Pelayanan X 25

Maka akan diperoleh Nilai Persepsi, Interval Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan tabel sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,352	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes tahun 2021 secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori “**BAIK**” dengan nilai **86,69**

Adapun rincian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
U1.	Persyaratan	3,42
U2.	Prosedur	3,41
U3.	Waktu Pelayanan	3,31
U4.	Biaya / Tarif	3,84
U5.	Produk Layanan	3,38
U6.	Kompetensi Pelaksana	3,43
U7.	Perilaku Pelaksana	3,46
U8.	Sarana dan Prasarana	3,39
U9.	Penanganan Pengaduan	3,88

Selanjutnya berdasarkan hasil survey tersebut, ada beberapa hal yang harus ditindaklanjuti terkait peningkatan informasi pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes, antara lain :

- a. Meningkatkan kecepatan informasi yang disajikan untuk masyarakat;

- b. Menata ulang sarana prasarana ruang kantor sehingga dapat lebih membuat nyaman pengguna layanan dalam berkonsultasi dan memanfaatkan layanan di Bidang Kesehatan
- c. Menyediakan pos penanganan pengaduan yang secara khusus memproses aduan dari pengguna layanan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kesehatan Kabupaten Brebes yang dapat kami sampaikan. Kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima.