



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 2 TAHUN 2021



DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI
Jln. Pangeran Jayakarta No. 1
Kel. Harapan Mulya, Kec. Medan Satria
Kota Bekasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa dengan rahmat dan ridho-Nya telah tersusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2021. Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Laporan survei kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik yang telah dilakukan di Dinas Kesehatan. Laporan ini diharapkan akan dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki pelayanan publik semester 2 dan tahun yang akan datang, sehingga kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Dan diharapkan hasil survei ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk penetapan kebijakan layanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan melalui upaya perbaikan dan peningkatan kinerja manajemen pemerintahan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2021. Semoga pada semester yang akan datang dapat ditingkatkan lebih baik lagi.

Bekasi, November 2021

KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BEKASI



TANTI ROHILAWATI, SKM, M.Kes
Pembina TK. I
NIP. 19641028 198803 2 006

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan yang meningkat di berbagai bidang, semakin meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan adanya kemudahan dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Seiring dengan hal tersebut, meningkat pula harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diperolehnya. Sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. SKM ini digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kesehatan, maka Dinas Kesehatan melakukan pelayanan publik. Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka Dinas Kesehatan melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat ini yang akan menjadi dokumen dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan kepada masyarakat serta kinerja dari Dinas Kesehatan. Hal ini yang dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki pelayanan publik tahun yang akan datang, sehingga kepuasan masyarakat khususnya pada Dinas Kesehatan akan semakin meningkat.

1.2. Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan Publik yang telah diberikan kepada masyarakat/ pengguna berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan di Dinas Kesehatan.
2. Mendorong Dinas Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Bekasi.
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Bekasi.

1.4. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

1. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Kesehatan Kota Bekasi.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bekasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN

2.1. Definisi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Unit pelayanan publik adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Dan pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal sekali dalam setahun di lingkungan masing- masing.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang berupa angka. Angka ini ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Hasil pengukuran ini menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di unit kerja/ kantor pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2.2. Gambaran Umum Pelayanan

Jenis pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Kesehatan melibatkan unsur Dinas dan UPTD yang ada di lingkungan Dinas Kesehatan (Puskesmas dan RSUD kelas D).

Selain itu UPTD Puskesmas di Kota Bekasi juga memberikan pelayanan publik terkait pelayanan kesehatan baik dalam gedung maupun luar gedung Puskesmas. Terutama pada pandemi virus Covid-19 ini banyak pelayanan luar gedung yang dilakukan seperti Pelacakan kasus Covid-19 dan pelayanan pemeriksaan swab pada keluarga pasien yang diketahui terjangkit virus Corona ini.

Jenis-jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan terbagi dalam beberapa unit pelayanan. Pada unit pelayanan Pembiayaan Kesehatan jenis layanan yang diselenggarakan antara lain: Penerbitan Surat Keterangan Layanan Kesehatan Masyarakat Kota Bekasi berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM NIK).

Pada unit pelayanan Kesehatan Lingkungan jenis pelayanan yang diberikan antara lain: Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi. Dan pada unit pelayanan Kefarmasian jenis pelayanan yang diselenggarakan seperti: Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan-pelayanan itulah Dinas Kesehatan Kota Bekasi melaksanakan evaluasi terhadap hasil SKM dari unit pelayanan yang ada.

BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Sampel Responden

Jumlah responden berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017, jumlah sampel yang diambil pada survei ini menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Pelayanan kesehatan dilakukan pada seluruh penduduk yang ada di Kota Bekasi. Jumlah sampel pada survei Semester 2 tahun 2021 ini adalah sebanyak 70 responden, terdiri dari:

- Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi : 19 responden
- Penerbitan Suket LKM Kota Bekasi Berbasis NIK : 30 responden
- Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan : 21 responden

3.2. Variabel/ Susunan Pertanyaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner dibagi dalam 2 bagian, bagian yang pertama berisi identitas responden, dan bagian kedua berisi daftar pertanyaan terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan berganda/ tertutup). Pertanyaan menggunakan pengukuran Skala Likert. Unsur-unsur dalam survei ini ada 9, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

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.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan (untuk benda yang bergerak, seperti komputer). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek), untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 5 bulanan (Semester). Jadwal pengumpulan data hingga pelaporan selesai pada semester 2 ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kesehatan Kota Bekasi
Semester 2 Tahun 2021

| No | Uraian Kegiatan | Bulan | | | | |
|----|-----------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
| | | Jul | Ags | Sep | Okt | Nov |
| 1 | Persiapan Kuesioner Survei | | | | | |
| 2 | Pengumpulan Data Responden | | | | | |
| 3 | Penginputan/ Entry Data Responden | | | | | |
| 4 | Merekap Data Responden | | | | | |
| 5 | Menyusun Laporan SKM | | | | | |
| 6 | Penjilidan laporan SKM | | | | | |

3.4. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Metode yang digunakan pada Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut.

a. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat yang mengunjungi pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bekasi baik dengan menggunakan lembaran kertas, yang disebarakan pada tiga unit pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan, antara lain: Seksi Kesehatan Lingkungan, Seksi Pembiayaan Kesehatan, dan Seksi Kefarmasian dan Alat Kesehatan.

b. Instrumen Pengumpulan Data

Sejak tahun 2019 Instrumen yang digunakan adalah kuesioner survei berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Di sini responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

c. Pengolahan Data

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan sebagai dasar perhitungan kepuasan masyarakat.

Tabel 3.2
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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 |

Kemudian pertanyaan-pertanyaan survei pada masing-masing unsur diberi nilai. Nilai-nilai yang diperoleh ini dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, maka nilai-nilai tersebut dikonversikan sehingga diperoleh penilaian kinerja unit pelayanan. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu layanan, dan kinerja unit pelayanan seperti terlihat pada tabel 3.2 di atas.

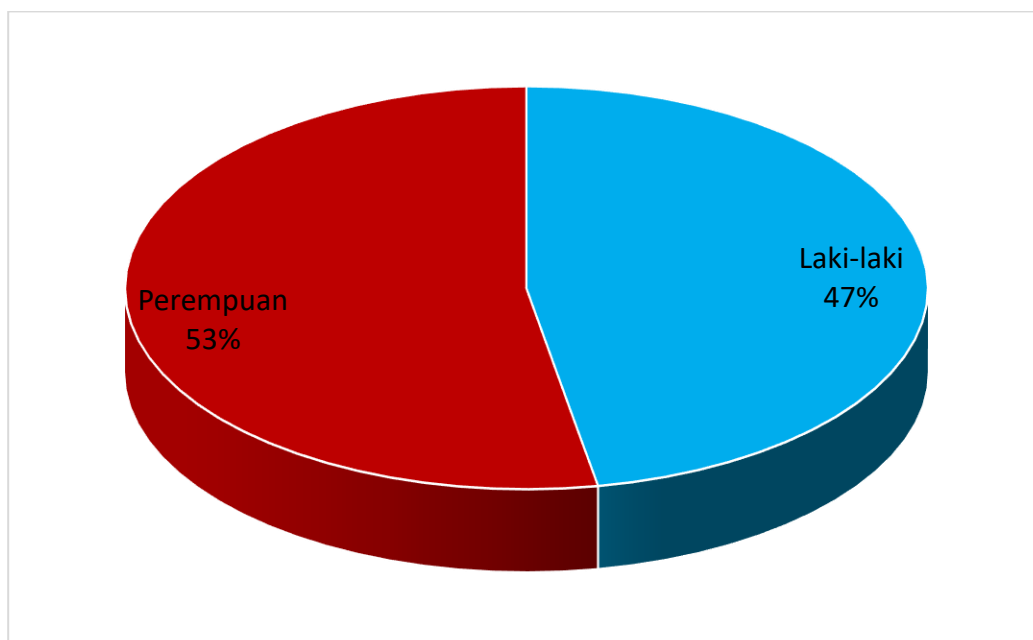
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Profil Responden

Responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2021 ini adalah penduduk Kota Bekasi yang berkunjung ke unit-unit pelayanan yang ada di Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Jumlah responden pada Semester 2 tahun 2021 ini yang dikumpulkan mulai Bulan Juli hingga Bulan November 2021 ada sebanyak 70 orang.

Pada Semester 2 tahun 2021 SKM secara keseluruhan, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (53 persen). Seperti terlihat pada grafik 4.1 berikut, dari 70 orang responden, terdapat 37 responden yang berjenis kelamin perempuan dan sisanya 33 orang (47 persen) yang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini sedikit menurun dibandingkan dengan Semester II tahun 2021 lalu yang respondennya didominasi oleh perempuan (75 persen).

Grafik 4.1
Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin
Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2021

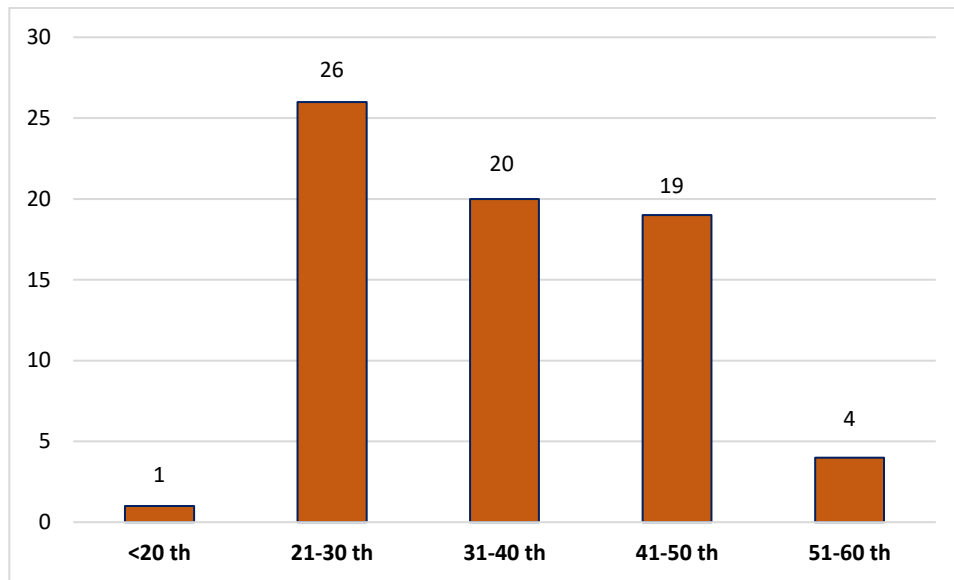


Dilihat dari kelompok umurnya, responden pada Semester 2 tahun 2021 sama seperti pada Semester 1 yaitu sebagian besar merupakan kelompok umur produktif (seperti ditunjukkan pada grafik 4.2). Kelompok umur terbanyak yaitu 21-30 tahun ada sebanyak 26 orang (37,14 persen) diikuti kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 20 orang (28,57 persen), selanjutnya kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 19 orang (27,14 persen), kemudian kelompok umur 51-60 tahun sebanyak 4 orang (5,71 persen), dan yang terendah yaitu kelompok umur <20 tahun sebanyak 1 orang (1,43 persen).

Tingginya responden pada usia produktif sejak tahun 2020 ini antara lain karena sejak tahun 2020 telah terjadi Pandemi Covid-19 sehingga terjadi pembatasan berskala besar bagi seluruh penduduk untuk dapat beraktivitas di luar rumah.

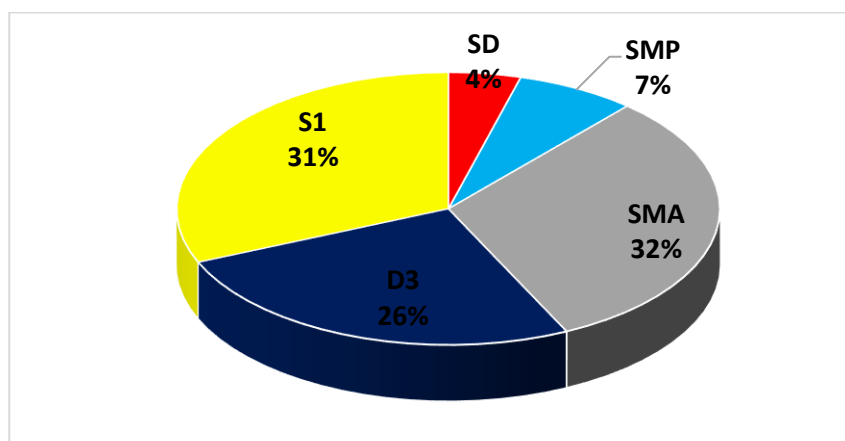
Hal inilah yang amat mempengaruhi mobilitas penduduk di Kota Bekasi, terutama bagi usia tua dan anak-anak lebih dibatasi karena paling berisiko untuk terkena Covid-19 ini. Responden dengan umur termuda adalah 17 tahun, dan umur responden tertua adalah 57 tahun.

Grafik 4.2
Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2021



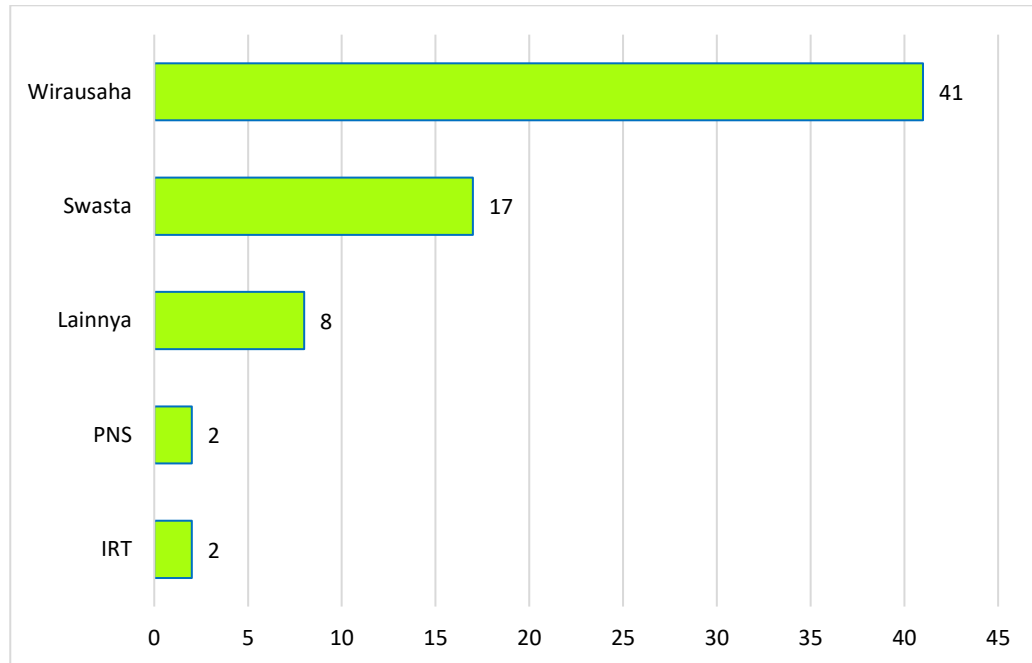
Karakteristik responden dilihat dari tingkat pendidikannya ditunjukkan pada grafik 4.3 berikut ini. Proporsi pendidikan responden pada Semester 2 sama seperti Semester 1 tahun 2021 terbesar yaitu pada pendidikan tinggi (57,14 persen). Dibandingkan dengan tahun 2020 dan 2019 tingkat pendidikan responden sebagian besar merupakan pendidikan menengah atas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden pada tahun 2021 lebih baik dibandingkan pada tahun 2020 dan 2019.

Grafik 4.3
Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2021



Grafik 4.3 di atas terlihat bahwa 31 persen responden tingkat pendidikannya S1 dan SMA yaitu masing-masing sebanyak 22 orang, diikuti oleh pendidikan D3 sebanyak 18 orang (26 persen), SMP sebanyak 5 orang (7 persen), dan SD sebanyak 3 orang (4 persen). Tingkat pendidikan responden tertinggi adalah S1 dan yang terendah adalah SD.

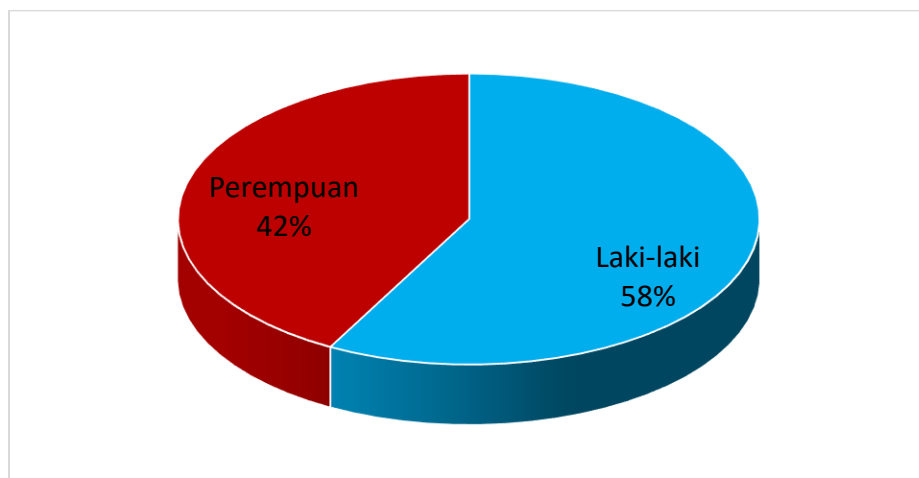
Grafik 4.4
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2021



Dilihat dari jenis pekerjaannya, sebagian besar pekerjaan responden pada Semester 2 tahun 2021 adalah Wirausaha sebesar 58,6 persen atau sebanyak 41 orang. Tempat kedua yaitu pegawai swasta sebesar 24,3 persen atau sebanyak 17 orang, diikuti Ibu Rumah Tangga (IRT) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) masing-masing sebesar 2,9 persen atau sebanyak 2 orang, dan pekerjaan lainnya sebesar 11,4 persen.

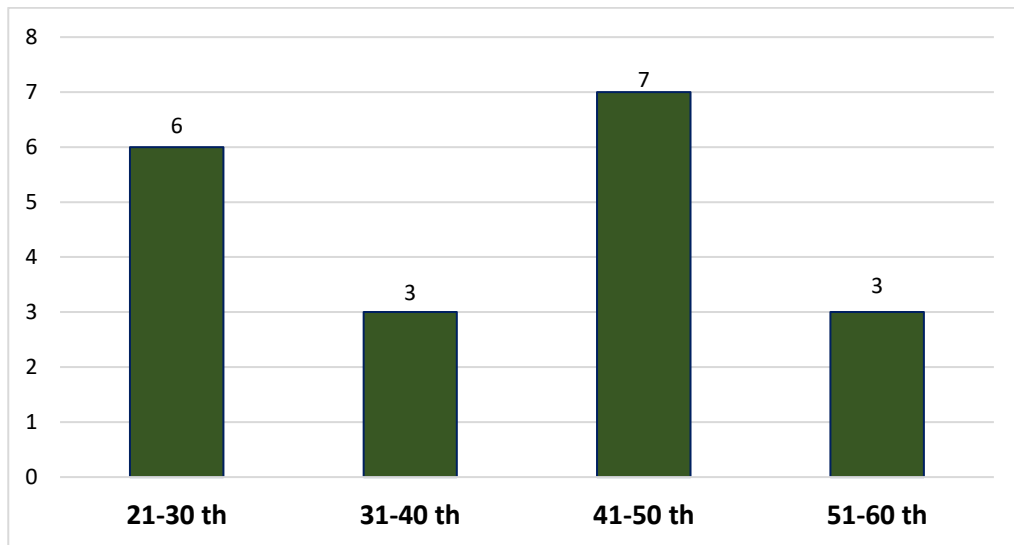
1. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi

Grafik 4.5
Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin Di Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Semester 2 Tahun 2021



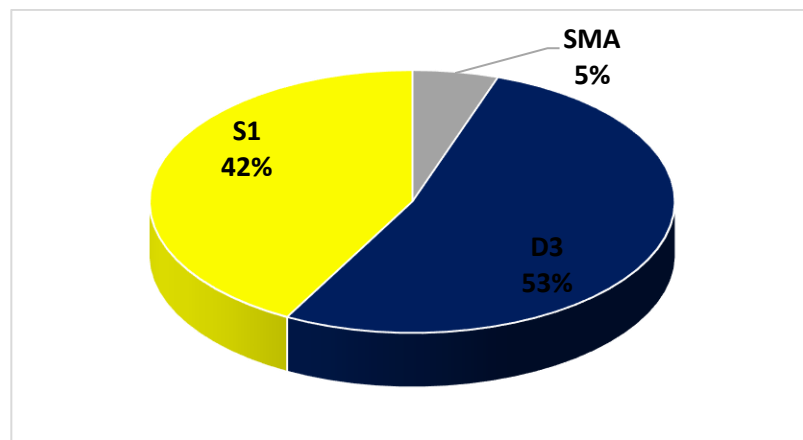
Responden yang mengisi kuesioner pada unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi di Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada semester 2 ini ada sebanyak 19 orang. Dari 19 orang tersebut, sebagian besar (58 persen) berjenis kelamin laki-laki atau sebanyak 11 orang. Dan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang, seperti terlihat pada grafik 4.5 di atas.

Grafik 4.6
Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur Di Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Semester 2 Tahun 2021



Dilihat dari kelompok umurnya dari 19 orang responden yang ada, sebagian besar responden merupakan kelompok umur produktif. Kelompok umur tertinggi yaitu umur 41-50 tahun (36,84 persen), tempat kedua yaitu umur 21-30 tahun (31,58 persen), dan kelompok umur terendah responden adalah umur 31-40 tahun dan umur 51-60 tahun masing-masing sebesar 15,79 persen. Sedangkan kelompok umur lebih dari 60 tahun dan kurang dari 20 tahun (tidak ada). Umur responden yang paling muda adalah 24 tahun dan umur responden paling tua adalah 53 tahun.

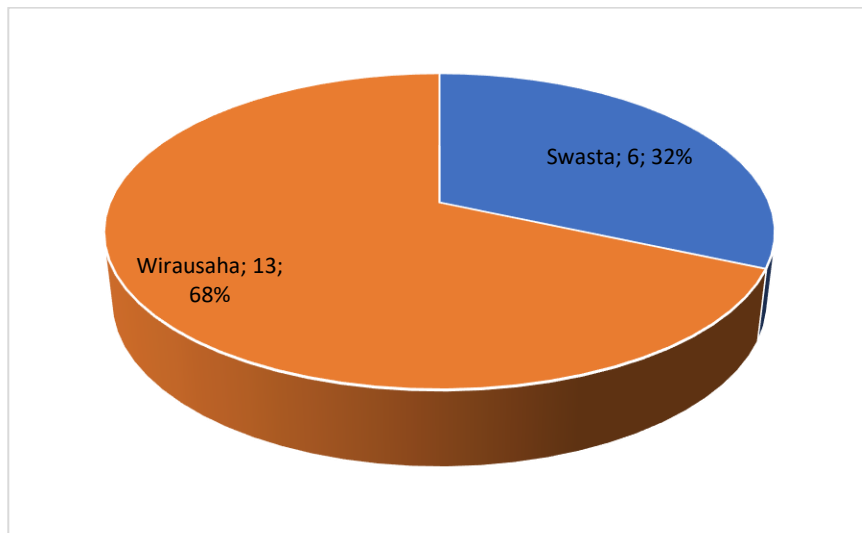
Grafik 4.7
Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Di Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Semester 2 Tahun 2021



Grafik 4.7 menunjukkan proporsi responden berdasarkan tingkat pendidikannya. Dari 19 responden yang mengunjungi pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi, sebagian besar responden (53 persen) tingkat pendidikannya D3 atau sebanyak 10 orang, diikuti oleh tingkat pendidikan S1 (42 persen) atau sebanyak 8 orang, dan selanjutnya tingkat pendidikan SMA sebanyak 1 orang (5 persen).

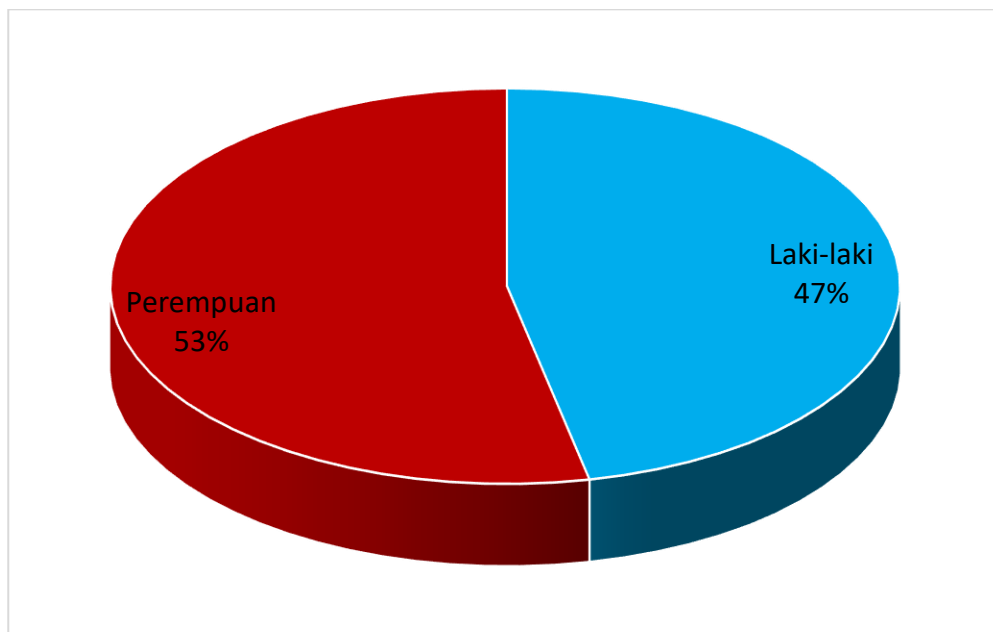
Sedangkan menurut jenis pekerjaannya, sebagian besar pekerjaan responden adalah wirausaha (68 persen) atau sebanyak 13 orang, diikuti pegawai swasta sebesar 32 persen atau sebanyak 6 orang. Seperti terlihat pada grafik 4.8 di bawah ini.

Grafik 4.8
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan Di Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Semester 2 Tahun 2021



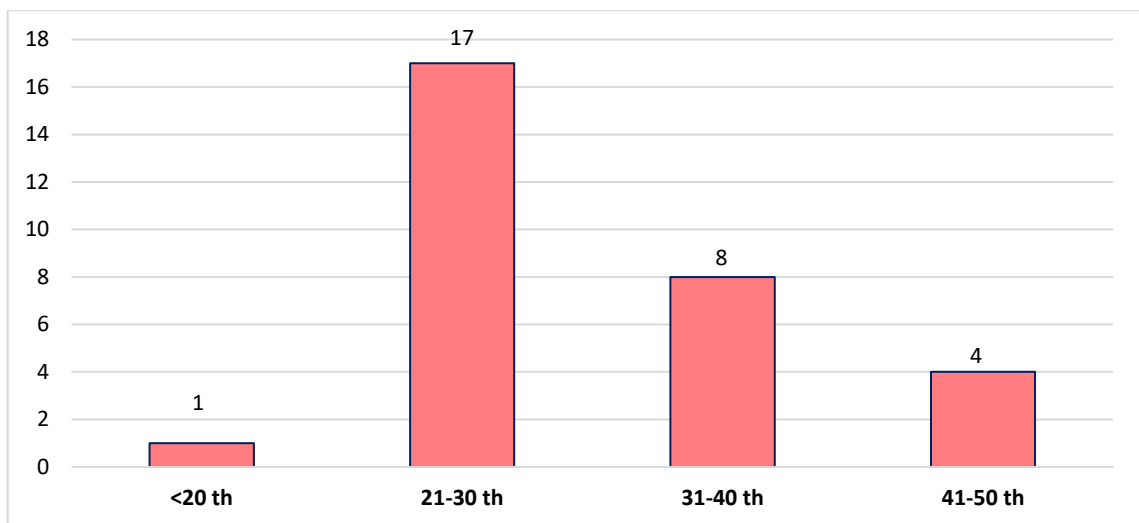
2. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM berbasis NIK

Grafik 4.9
Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin Di Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Berbasis NIK Semester 2 Tahun 2021



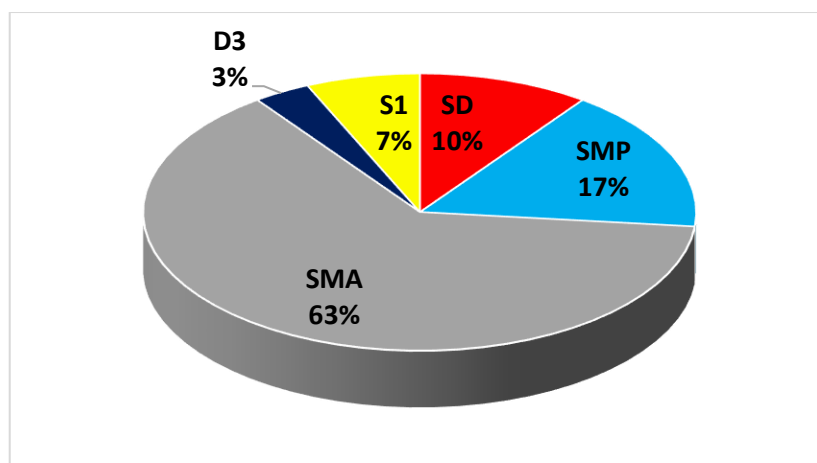
Responden yang mengisi kuesioner pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Layanan Kesehatan Masyarakat Kota Bekasi berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM NIK) di Seksi Pembiayaan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada semester 2 tahun 2021 ini ada sebanyak 30 orang. Dari 30 orang tersebut, sebagian besar (53 persen) berjenis kelamin perempuan atau sebanyak 16 orang. Dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebesar 47 persen atau sebanyak 14 orang, seperti terlihat pada grafik 4.9 di atas.

Grafik 4.10
Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur Di Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Berbasis NIK Semester 2 Tahun 2021



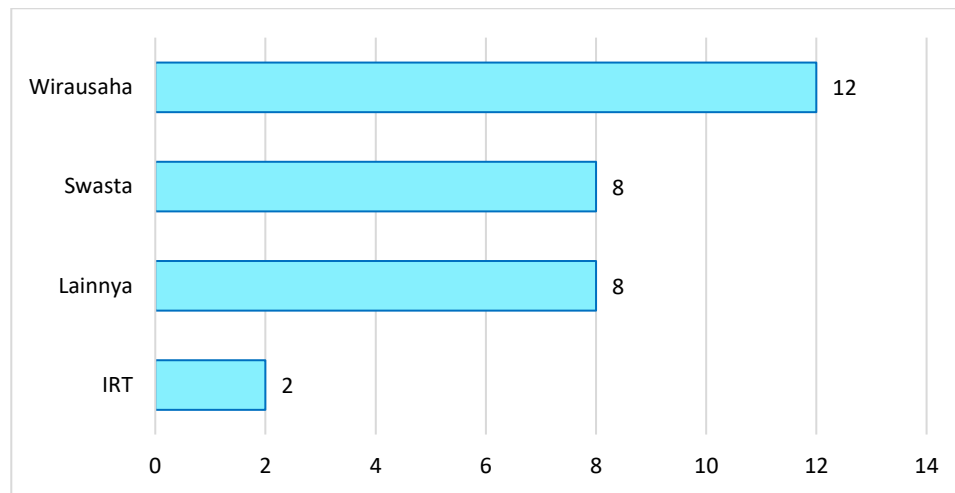
Dilihat dari kelompok umurnya dari 30 orang responden yang ada, seluruh responden merupakan kelompok umur produktif. Hal ini bisa dilihat pada grafik 4.10 di atas. Kelompok umur tertinggi yaitu umur 21-30 tahun (56,67 persen), tempat kedua yaitu umur 31-40 tahun (26,67 persen), dan tempat ketiga yaitu umur 41-50 tahun (13,33 persen). Dan kelompok umur terendah responden adalah usia kurang dari 20 tahun (3,33 persen). Umur responden yang paling muda adalah 17 tahun dan umur responden paling tua adalah 47 tahun.

Grafik 4.11
Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Di Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Berbasis NIK Semester 2 Tahun 2021



Grafik 4.11 menunjukkan proporsi responden berdasarkan tingkat pendidikannya. Dari 30 responden yang mengunjungi pelayanan penerbitan Surat Keterangan Layanan Kesehatan Masyarakat Kota Bekasi berbasis Nomor Induk Kependudukan (LKM NIK), sebagian besar responden tingkat pendidikannya SMA (63 persen atau sebanyak 19 orang), diikuti oleh SMP (5 orang), pendidikan SD sebanyak 3 orang, pendidikan S1 (2 orang), dan sisanya sebanyak 1 orang berpendidikan D3.

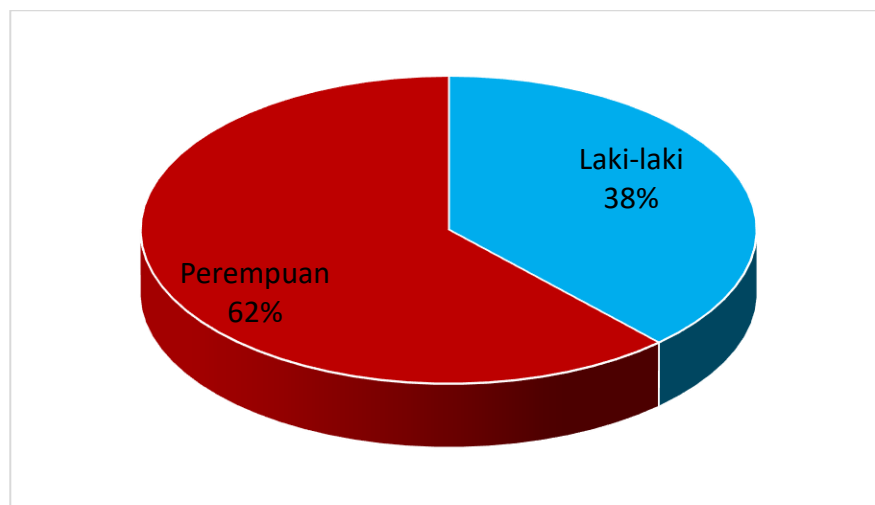
Grafik 4.12
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan Di Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Berbasis NIK Semester 2 Tahun 2021



Sedangkan menurut jenis pekerjaannya, sebagian besar pekerjaan responden adalah wirausaha (40,0 persen), diikuti pegawai swasta (26,7 persen), dan bu rumah tangga (6,7 persen), serta pekerjaan lainnya sebesar 26,7 persen terdiri, seperti terlihat pada grafik 4.12 di atas.

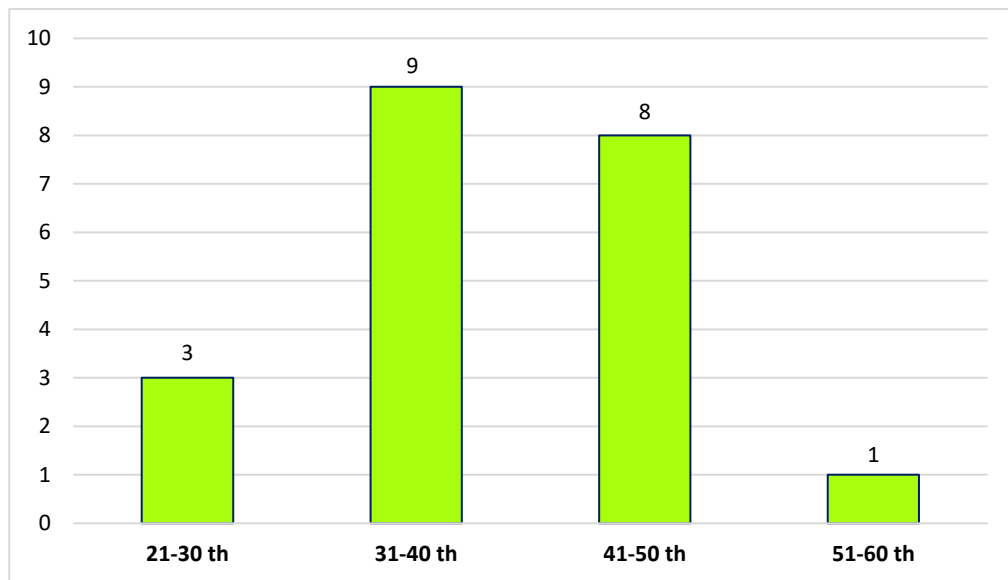
3. Pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan

Grafik 4.13
Proporsi Responden Menurut Jenis Kelamin Di Unit Pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan Semester 2 Tahun 2021



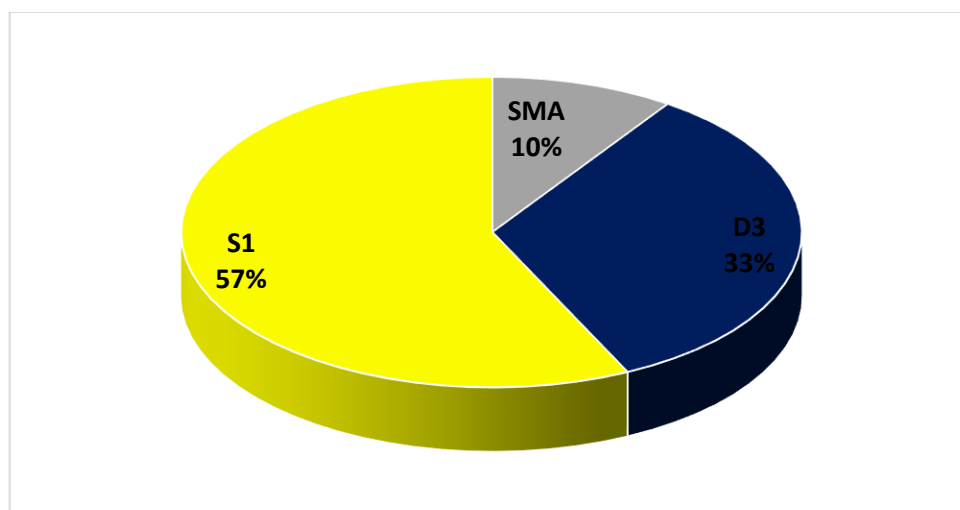
Responden yang mengisi kuesioner pada unit pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan pada semester 2 ini ada sebanyak 21 orang. Dari 21 orang tersebut, sebagian besar (62 persen) berjenis kelamin perempuan atau sebanyak 13 orang. Dan sisanya berjenis kelamin laki-laki (8 orang), seperti terlihat pada grafik 4.13 di atas.

Grafik 4.14
Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur Di Unit Pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan Semester 2 Tahun 2021



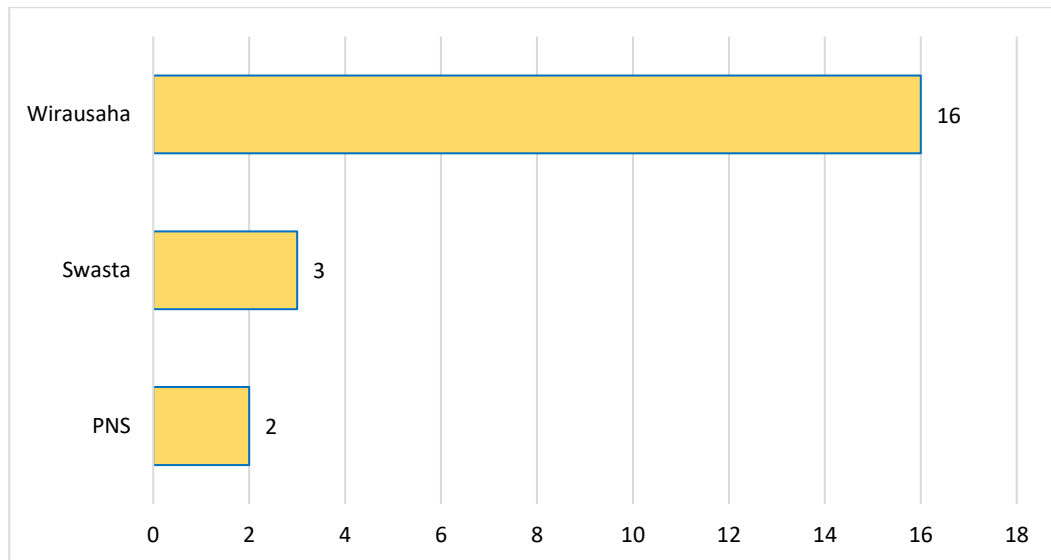
Dilihat dari kelompok umurnya dari 21 orang responden yang ada, sebagian besar responden merupakan kelompok umur produktif. Kelompok umur tertinggi yaitu 31-40 tahun atau sebesar 42,86 persen (9 orang), tempat kedua yaitu umur 41-50 tahun (38,10 persen), dan tempat ketiga yaitu umur 21-30 tahun (3 orang atau sebesar 14,29 persen). Sisanya yaitu umur 51-60 tahun sebesar 4,76 persen. Umur responden yang paling muda adalah 25 tahun dan umur responden paling tua adalah 57 tahun.

Grafik 4.15
Proporsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Di Unit Pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan Semester 2 Tahun 2021



Grafik 4.15 menunjukkan proporsi responden berdasarkan tingkat pendidikannya. Dari 210 responden yang mengunjungi pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan, sebagian besar tingkat pendidikan responden adalah S1 (57 persen atau sebanyak 12 orang), diikuti oleh pendidikan D3 (7 orang), dan SMA sebanyak 2 orang.

Grafik 4.16
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan Di Unit Pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan Semester 2 Tahun 2021



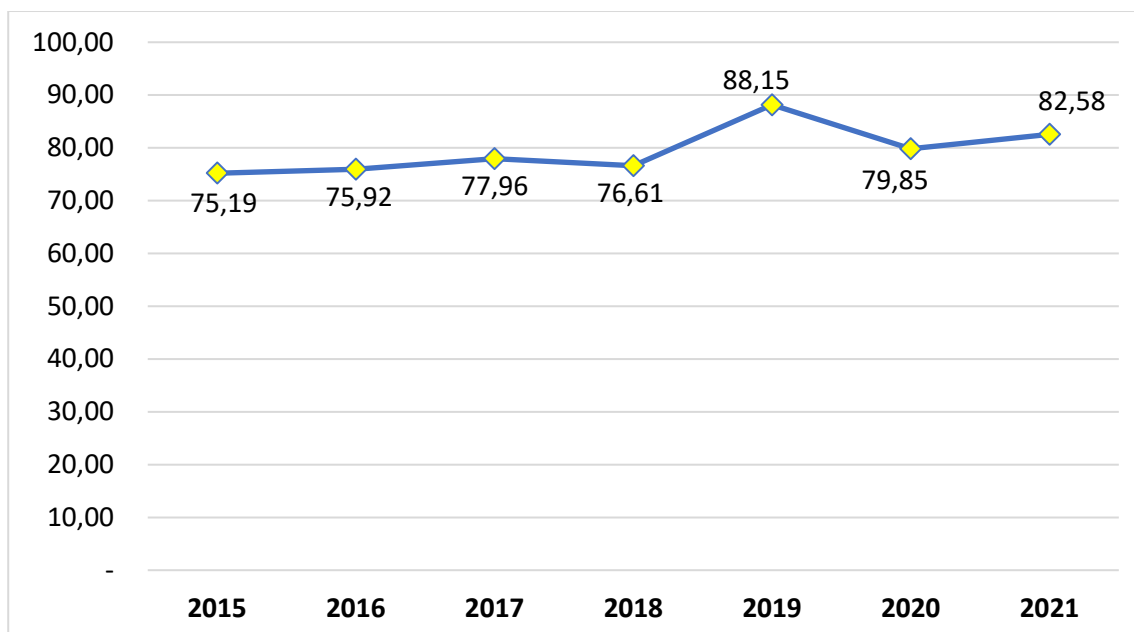
Menurut jenis pekerjaannya dari 21 responden yang mengunjungi unit pelayanan Penerbitan Penyuluhan Keamanan Pangan, diperoleh bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah wirausaha sebesar 76,2 persen atau sebanyak 16 orang, diikuti oleh pegawai swasta (14,3 persen atau sebanyak 3 orang), dan PNS sebesar 9,5 persen atau sebanyak 2 orang.

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Kesehatan Kota Bekasi semester 2 tahun 2021 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar **80,70**. Bila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini dikonversi sesuai dengan tabel 3.2, maka Mutu Pelayanan pada Dinas Kesehatan masuk dalam kategori B. Dengan kata lain kinerja unit-unit pelayanan pada Dinas Kesehatan secara keseluruhan dikategorikan **BAIK**.

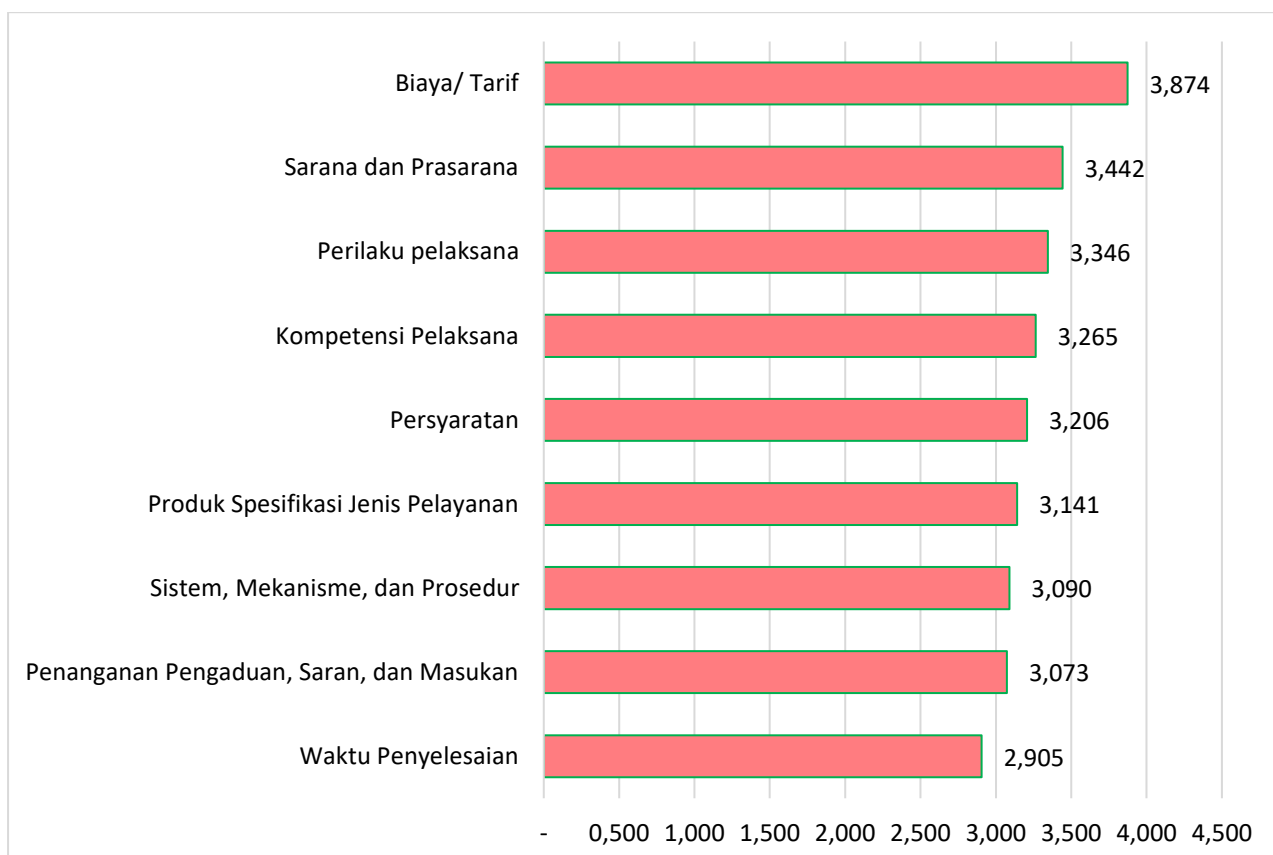
Nilai ini menurun dibandingkan semester 1 tahun 2021 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 84,45. Penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester 2 tahun 2021 ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan pada mutu pelayanan di Dinas Kesehatan pada Semester 2 tahun 2021 ini. Namun bila nilai semester 1 dan 2 tahun 2021 ini diambil rata-ratanya maka diperoleh bahwa nilai IKM Dinas Kesehatan tahun 2021 adalah 82,58. Nilai IKM tahun 2021 ini meningkat bila dibandingkan tahun 2020. Trend nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi dapat dilihat pada grafik 4.17 berikut ini.

Grafik 4.17
 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan
 Kota Bekasi Tahun 2015 s.d 2021



Pada grafik di atas terlihat adanya sedikit penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020. Hal ini kemungkinan karena mulai terjadi Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 tersebut. Namun mutu pelayanan sudah kembali meningkat pada tahun 2021.

Grafik 4.18
 Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Pelayanan
 Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2021



Bila dilihat berdasarkan peringkat nilai unsur-unsur pelayanan yang dinilai (ditunjukkan pada grafik 4.18 di atas), biaya/ tarif merupakan nilai unsur yang tertinggi tahun 2021 yaitu sebesar 3,874. Hal ini karena memang pelayanan pada Dinas Kesehatan tidak dikenakan biaya sama sekali (gratis). Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian dengan nilai 2,905. Karena memang untuk pembuatan Sertifikat terutama pada Sertifikat Laik Higiene Sanitasi membutuhkan kunjungan ke lokasi dulu untuk menilai kalayakannya sebelum dapat dikeluarkan sertifikatnya. Hal ini membutuhkan waktu karena menyiapkan kesepakatan jadwal kunjungan untuk masing-masing lokasi.

Tabel 4.1
 Nilai Rata-Rata Unsur SKM dan Nilai Rata-Rata Tertimbang Menurut Unsur Pelayanan
 Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2021

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----|--|-----------------|----------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,206 | 0,353 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,090 | 0,340 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 2,905 | 0,320 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,874 | 0,426 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,141 | 0,346 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,265 | 0,359 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3,346 | 0,368 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,073 | 0,338 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,442 | 0,379 |
| | Jumlah | 29,344 | 3,228 |

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 ini meningkat bila dibandingkan dengan tahun 2020. Namun bila dibandingkan dengan semester 1 tahun 2021 mengalami penurunan. Dan bila dilihat lebih rinci pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 2 tahun 2021 ini, nilai rata-rata setiap unsur pelayanan mengalami penurunan, kecuali nilai untuk biaya/ tarif yang sedikit meningkat. Nilai masing-masing unsur pelayanan setelah dikonversikan maka diperoleh mutu pelayanan kinerja masing-masing unsur pada Semester 1 dan Semester 2 tahun 2021 seperti ditunjukkan pada tabel 4.2 di bawah ini.

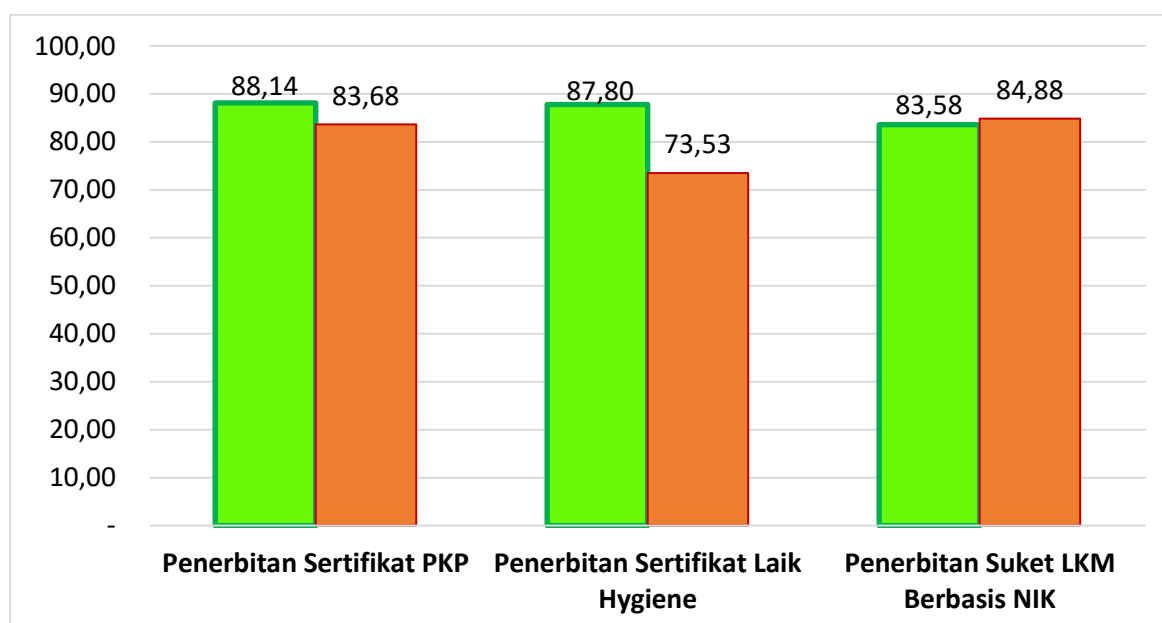
Pada tabel terlihat bahwa hampir semua nilai unsur-unsur pelayanan pada Semester 2 tahun 2021 menurun dibandingkan pada Semester 1. Dilihat dari kategori mutu pelayanannya pada Semester 2 tahun 2021 terdapat 1 kategori mutu pelayanan **A (sangat baik)**. Kategori mutu pelayanan yang dinilai responden sudah sangat baik adalah unsur Biaya/ Tarif.

Tabel 4.2
 Nilai Unsur SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Menurut Unsur Pelayanan
 Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2021

| Unsur SKM | Semester I | | | Semester II | | |
|--|-----------------|----------------|-------------|-----------------|----------------|-------------|
| | Nilai Unsur SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja | Nilai Unsur SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja |
| Persyaratan | 3,353 | B | Baik | 3,206 | B | Baik |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,342 | B | Baik | 3,090 | B | Baik |
| Waktu Penyelesaian | 3,231 | B | Baik | 2,905 | C | Kurang Baik |
| Biaya/ Tarif | 3,836 | A | Sangat Baik | 3,874 | A | Sangat Baik |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,294 | B | Baik | 3,141 | B | Baik |
| Kompetensi Pelaksana | 3,345 | B | Baik | 3,265 | B | Baik |
| Perilaku pelaksana | 3,462 | B | Baik | 3,346 | B | Baik |
| Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,164 | B | Baik | 3,073 | B | Baik |
| Sarana dan Prasarana | 3,682 | A | Sangat Baik | 3,442 | B | Baik |

Tujuh (7) unsur sisanya dengan nilai **Baik**, menurun dibandingkan Semester 1 tahun 2021 antara lain: Unsur Persyaratan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, unsur Kompetensi Pelaksana, serta unsur Perilaku Pelaksana, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan unsur sarana dan prasarana. Namun terjadi penurunan kategori dari nilai baik menjadi kurang baik di Semester 2 tahun 2021 ini yaitu unsur Waktu Penyelesaian.

Grafik 4.19
 Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Unit Pelayanan
 Di Dinas Kesehatan Kota Bekasi Semester 2 Tahun 2021

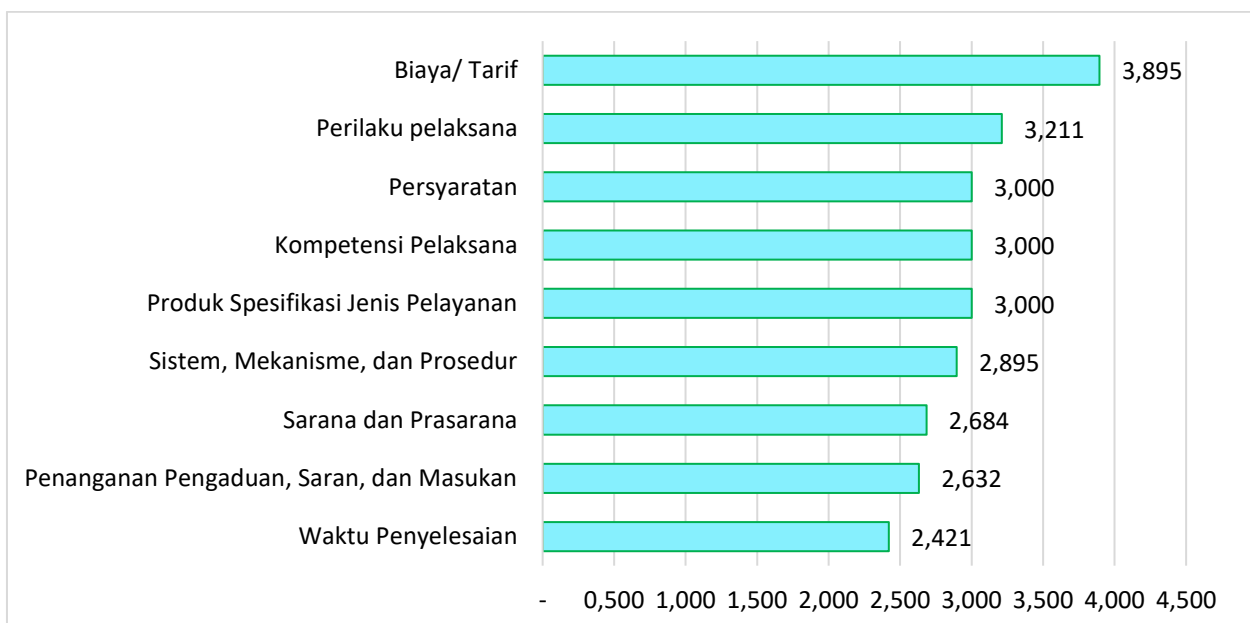


Dilihat menurut unit pelayanannya (seperti ditunjukkan pada grafik 4.19), maka nilai IKM tertinggi yaitu pada unit pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Kota Bekasi Berbasis NIK (84,88), diikuti oleh unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan (83,68) dan nilai IKM terendah yaitu pada unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi (73,53).

1. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi adalah sebesar **73,53**. Bila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini dikonversi sesuai dengan tabel 3.2, maka Mutu Pelayanan pada unit pelayanan Kesehatan Lingkungan Dinas Kesehatan masuk dalam kategori C. Dengan kata lain kinerja unit pelayanan Kesehatan Lingkungan dikategorikan **KURANG BAIK**.

Grafik 4.20
 Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Pelayanan
 Di Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Semester 2 Tahun 2021



Grafik 4.20 menunjukkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari masing-masing unsur pelayanan pada unit pelayanan Kesehatan Lingkungan. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur biaya/ tarif (3,895) karena memang seluruh pelayanan di Dinas Kesehatan tidak dikenakan tarif (gratis), ini merupakan unsur pelayanan dengan kategori A (sangat baik).

Dan unsur perilaku pelaksana termasuk dalam kategori B (baik) dengan nilai 3,211. Selain unsur tersebut terdapat 6 kategori unsur yang turun menjadi kategori C (kurang baik), antara lain: unsur persyaratan, kompetensi pelaksana, produk spesifikasi jenis pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, sarana dan prasarana, serta unsur penanganan pengaduan saran dan masukan. Dengan nilai unsur terendah yang masuk kategori D (tidak baik) yaitu unsur waktu penyelesaian dengan nilai 2,421.

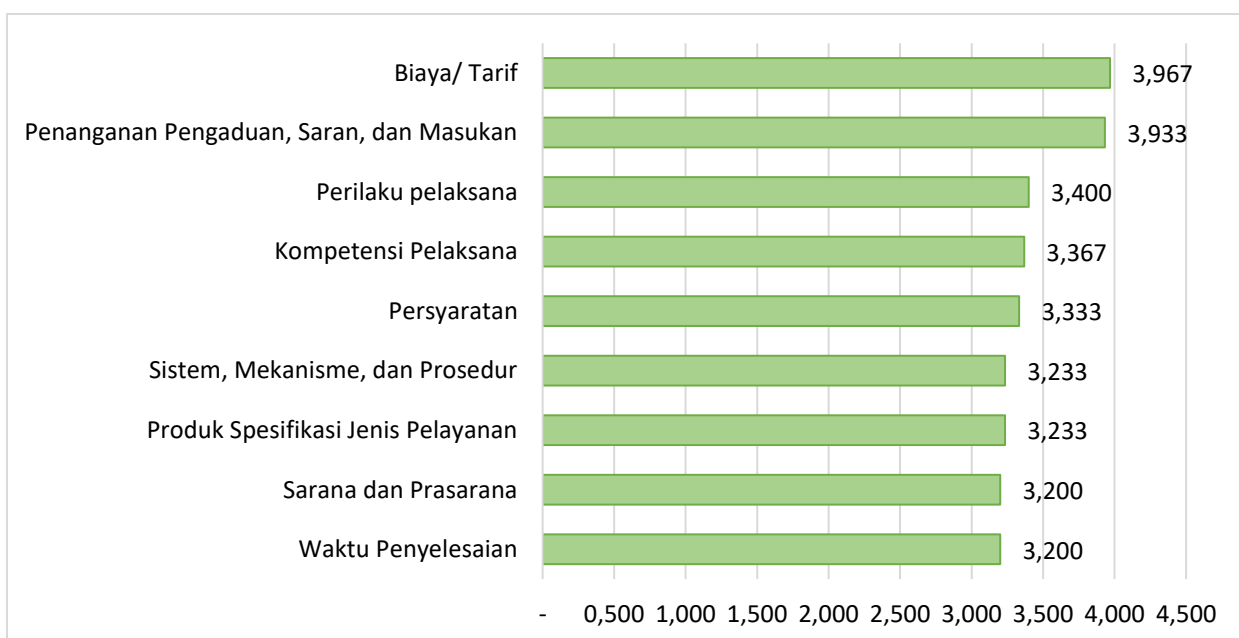
Tabel 4.3
 Nilai Rata-Rata Unsur SKM dan Nilai Rata-Rata Tertimbang Menurut Unsur Pelayanan
 Pada Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Semester 2 Tahun 2021

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----|--|-----------------|----------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,000 | 0,330 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 2,895 | 0,318 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 2,421 | 0,266 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,895 | 0,428 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,000 | 0,330 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,000 | 0,330 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3,211 | 0,353 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 2,684 | 0,295 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 2,632 | 0,289 |
| | Jumlah | 26,738 | 2,939 |

2. Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Kota Bekasi Berbasis NIK

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Kota Bekasi Berbasis NIK adalah sebesar **84,88**. Bila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini dikonversi sesuai dengan tabel 3.2, maka Mutu Pelayanan pada unit pelayanan Kesehatan Lingkungan Dinas Kesehatan masuk dalam kategori B. Dengan kata lain kinerja unit pelayanan Pembiayaan Kesehatan dikategorikan **BAIK**.

Grafik 4.21
 Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Pelayanan
 Di Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM NIK Semester 2 Tahun 2021



Grafik 4.25 menunjukkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari masing-masing unsur pelayanan pada unit pelayanan Pembiayaan Kesehatan. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur biaya/ tarif (3,961) karena memang seluruh pelayanan di Dinas Kesehatan tidak dikenakan tarif (gratis).

Tabel 4.4
 Nilai Rata-Rata Unsur SKM dan Nilai Rata-Rata Tertimbang Menurut Unsur Pelayanan Pada Unit Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM NIK Semester 2 Tahun 2021

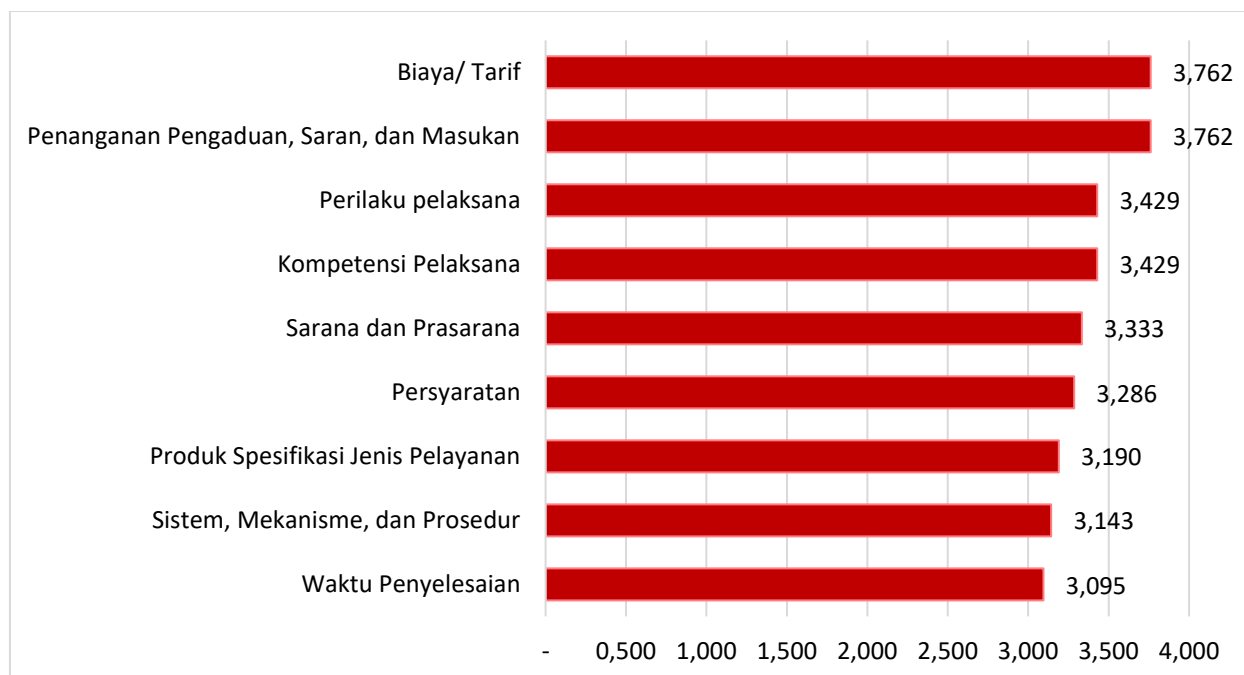
| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----|--|-----------------|----------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,330 | 0,367 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,233 | 0,356 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,200 | 0,352 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,967 | 0,436 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,233 | 0,356 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,367 | 0,370 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3,400 | 0,374 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,200 | 0,352 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,933 | 0,433 |
| | Jumlah | 30,863 | 3,396 |

Unsur pelayanan dengan kategori A (sangat baik) pada unit pelayanan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Kota Bekasi Berbasis NIK yaitu: unsur biaya/ tarif (3,967) dan unsur sarana dan prasarana (3,933). Selain kedua unsur tersebut, unsur lainnya termasuk dalam kategori B (baik), dengan nilai unsur terendah yaitu unsur waktu penyelesaian (3,200).

3. Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan adalah sebesar **83,68**. Bila nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini dikonversi sesuai dengan tabel 3.2, maka Mutu Pelayanan pada unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan Dinas Kesehatan masuk dalam kategori B. Dengan kata lain kinerja unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan dikategorikan **BAIK**.

Grafik 4.22
 Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Pelayanan
 Di Unit Pelayanan Penerbitan Sertifikat PKP Semester 2 Tahun 2021



Grafik 4.22 menunjukkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari masing-masing unsur pelayanan pada unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dan unsur Penanganan pengaduan saran dan masukan.

Unsur pelayanan dengan kategori A (sangat baik) pada unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan yaitu: unsur biaya/tarif dan unsur Penanganan pengaduan saran dan masukan (3,762). Selain 2 unsur tersebut, termasuk dalam kategori B (baik), dengan nilai unsur terendah yaitu unsur waktu penyelesaian (3,095).

Tabel 4.5
 Nilai Rata-Rata Unsur SKM dan Nilai Rata-Rata Tertimbang Menurut Unsur Pelayanan
 Pada Unit Pelayanan Penerbitan PKP Semester 2 Tahun 2021

| NO | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | NILAI RATA-RATA TERTIMBANG |
|----|--|-----------------|----------------------------|
| 1 | Persyaratan | 3,286 | 0,361 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,143 | 0,346 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,095 | 0,340 |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3,762 | 0,414 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,190 | 0,351 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,429 | 0,377 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 3,429 | 0,377 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,333 | 0,367 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,762 | 0,414 |
| | Jumlah | 30,429 | 3,347 |

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara komprehensif terhadap kualitas layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Semester 2 tahun 2021 termasuk kategori kinerja B (Baik) dengan nilai 80,70. Dengan satu unsur yang mutu pelayanannya kategori A dan 7 unsur mutu pelayanannya kategori B, serta 1 unsur pelayanan kategori C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi yaitu pada unit pelayanan Penerbitan Surat Keterangan LKM Berbasis NIK dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah yaitu pada unit pelayanan Penerbitan Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi.

5.2. Rekomendasi

Sebagai aparatur pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pemberi pelayanan publik, agar melaksanakan tugas dan fungsi tersebut sesuai SOP dan peraturan perundang-undangan. Untuk itu Dinas Kesehatan perlu menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, serta memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan. Sehingga pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan sangat memuaskan masyarakat.

Secara keseluruhan, dari 9 unsur yang di survei di Dinas Kesehatan Kota Bekasi, masih terdapat unsur-unsur yang nilainya masih rendah. Unsur ini akan diperbaiki melalui program dan kegiatan antara lain sebagai berikut.

Tabel 5.1
Rencana Perbaikan Unsur Pelayanan

| URAIAN UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR | RENCANA PERBAIKAN |
|--|-------------|--|
| Waktu Penyelesaian | 2,905 | - Penambahan petugas pelayanan |
| | | - Pembahasan internal terkait kemungkinan penyederhanaan pelayanan |
| Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,073 | - Membuat kotak pengaduan bagi pengguna layanan |
| | | - Menempelkan info tata cara pengaduan bagi pengguna layanan |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,090 | - Penempelan SOP dalam unit pelayanan |
| | | - Sosialisasi prosedur pelayanan melalui media sosial |