

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2024



DINAS KESEHATAN
KOTA BEKASI
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan, Sasaran, dan Manfaat	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. SK Tim SKM	
2. Dokumentasi Pengisian Kuesioner SKM	
3. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan, Sasaran, dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan pemeriksaan laboratorium yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Bekasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui 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. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi yang diakses oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner yaitu :

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 pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di loket pelayanan penerbitan surat keterangan LKM-NIK dan penerbitan sertifikat penyuluhan keamanan pangan pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi, serta di Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bekasi pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dihimpun dan diolah secara otomatis pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) semesteran yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	Januari-Juni 2024	110
3.	Analisis Hasil, Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, dikarenakan proses penyelenggaraan SKM sudah dilaksanakan secara online yaitu melalui aplikasi Sisukma Kota Bekasi, maka jumlah responden sama dengan jumlah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi. Dimana jumlah total responden pada periode Semester 1 Tahun 2024 berjumlah 188 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 188 orang responden, pada Periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024.

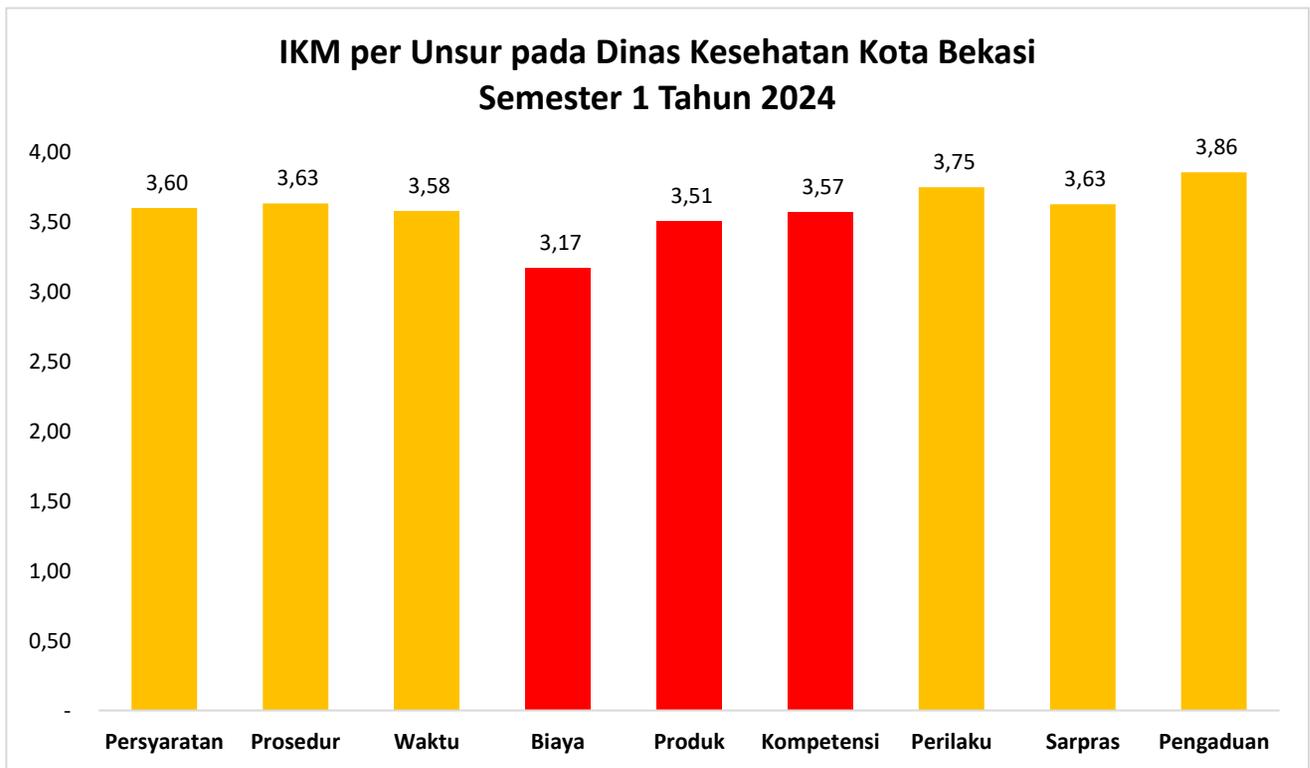
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi Sisukma Kota Bekasi dan diperoleh hasil nilai IKM per unsur dan nilai IKM pada seluruh layanan adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-rata (NRR)	3,60	3,63	3,58	3,17	3,51	3,57	3,75	3,63	3,86
IKM per unsur (NRR x 25)	90,03	90,82	89,49	77,25	87,63	89,23	93,75	90,69	96,41
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,70 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada nilai IKM Unit Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Dari 4 jenis layanan yang dimohonkan pada Semester 1 Tahun 2024 diperoleh nilai IKM Semester 1 Tahun 2024 dengan nilai sebesar **89,70 dengan Kategori A (Sangat Baik)**, dimana terdapat kenaikan nilai sebesar 3,15 poin dari nilai IKM Semester 2 Tahun 2023 yaitu sebesar 86,55.
2. Tiga unsur yang memiliki nilai terendah yaitu Biaya/ Tarif (U4) mendapatkan nilai 3,17 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) mendapatkan nilai 3,51 sebagai nilai terendah kedua. Dan Kompetensi Pelaksana (U6) mendapatkan nilai 3,57 sebagai nilai terendah ketiga.
3. Sedangkan tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) mendapatkan nilai 3,86 sebagai nilai tertinggi pertama, dan Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai 3,62 sebagai nilai tertinggi kedua, serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) mendapatkan nilai 3,54 sebagai nilai tertinggi ketiga.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik serta pengaduan yang masuk melalui kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada pengaduan terkait layanan yang ada di lingkup Dinas Kesehatan pada Semester 1 tahun 2024.

Adapun kondisi permasalahan/ kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Biaya/ tarif masih dirasakan mahal oleh masyarakat terutama untuk pelayanan di Laboratorium Kesehatan Daerah yaitu pemeriksaan air minum, air bersih, air limbah domestik, BOD, COD, badan air, bakteri makanan, rectal swab, usap alat, angka kuman udara, serta pemeriksaan urin (narkoba). Namun biaya/ tarif pemeriksaan ini sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Bekasi nomor 98 tahun 2019 tentang penyesuaian tarif retribusi pelayanan kesehatan di Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bekasi.

- Sedangkan untuk kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sebenarnya sudah sesuai namun mungkin belum tersosialisasikan pada masyarakat yang melakukan pemeriksaan.
- Petugas layanan pada Labkesda belum pernah diberikan pelatihan khusus/ *refreshing* terkait peningkatan kompetensinya dalam pemeriksaan air dan urin (narkoba).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi dengan unit-unit pelayanan yang ada pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi pada tanggal 2 Juli 2024. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
1	Biaya/Tarif	Peningkatan sosialisasi Perwal No. 98 tahun 2019 tentang tarif retribusi pelayanan di Labkesda	√	√	√				Labkesda dan Humas pada Dinas Kesehatan
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan sosialisasi produk-produk pelayanan pada unit pelayanan	√	√	√				Unit-unit Pelayanan dan Humas

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
3	Kompetensi Pelaksana	Membuat usulan pelatihan pemeriksaan air dan urin (narkoba) bagi pelaksana di Labkesda		√					Labkesda dan Perencanaan pada Dinas Kesehatan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester 1 tahun 2024 pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Bekasi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,70. Nilai SKM Dinas Kesehatan Kota Bekasi ini menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/ Tarif (U4) mendapatkan nilai 3,17 sebagai nilai terendah pertama. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) mendapatkan nilai 3,51 sebagai nilai terendah kedua. Dan Kompetensi Pelaksana (U6) mendapatkan nilai 3,57 sebagai nilai terendah ketiga.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) mendapatkan nilai 3,86 sebagai nilai tertinggi pertama, dan Perilaku Pelaksana (U7) mendapatkan nilai 3,62 sebagai nilai tertinggi kedua, serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2) mendapatkan nilai 3,54 sebagai nilai tertinggi ketiga.

Bekasi, 8 Juli 2024
Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi



Tanti Rohilawati, SKM, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19641028 198803 2 006

LAMPIRAN

1. SK Tim SKM



PEMERINTAH KOTA BEKASI DINAS KESEHATAN

Alamat : Jl. Pangeran Jayakarta No. 1 Kel. Harapan Mulya
Kec. Medan Satria - Bekasi Telp. : 8894728 Fax. : 8892080

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI

NOMOR: 400.7/Kep.005-DINKES.Set/I/2024

TENTANG

TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI TAHUN 2024

KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan wajib dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
 - b. bahwa dalam rangka kelancaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2024;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka pembentukan Tim dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Wali Kota Bekasi (tentang Tupoksi masing-masing Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan).

Memperhatikan : Berita Acara Nomor: 000.8.3.4/09.1-DINKES.Set tanggal 2 Januari 2024 tentang Penetapan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2024

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2024
- KEDUA : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Tugas Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
1. Mempersiapkan bahan survei dengan membuat kuesioner (manual/elektronik);
 2. Menyampaikan kuesioner kepada petugas layanan sesuai dengan jenis layanan masing-masing;
 3. Melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden;
 4. Menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bekasi Tahun 2023 sebagai bahan pelaporan kepada Wali Kota.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 3 Januari 2024

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BEKASI,**



(TANTI ROHILAWATI)

Tembusan Yth:

1. Wali Kota Bekasi;
2. Wakil Wali Kota Bekasi;
3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI
NOMOR : 400.7/Kep.005-DINKES.Set/1/2024
TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KESEHATAN KOTA BEKASI TAHUN 2024

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI TAHUN 2024**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	Penanggung Jawab	Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi
2	Ketua	Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Bekasi
3	Sekretaris	Perencana Ahli Muda selaku Ketua Tim Kerja Perencanaan Dinas Kesehatan Kota Bekasi
4	Anggota	1. Kepala UPTD Labkesda; 2. Administrator Kesehatan Ahli Muda selaku Sub Koordinator Kefarmasian dan Alat Kesehatan; 3. Administrator Kesehatan Ahli Muda selaku Sub Koordinator Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan; 4. Dhian Rini Ambarrukmi, AMAK; 5. Ivan Rezziana, S.Kom; 6. Dede Abdullah, S.Kep; 7. Rina Sastrawaty, SKM, MKM.

**KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA BEKASI,**

TANTI ROHILAWATI

2. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN

PERIODE SKM : Triwulan III Tahun 2024 (01 Juli 2024 s/d 30 September 2024)

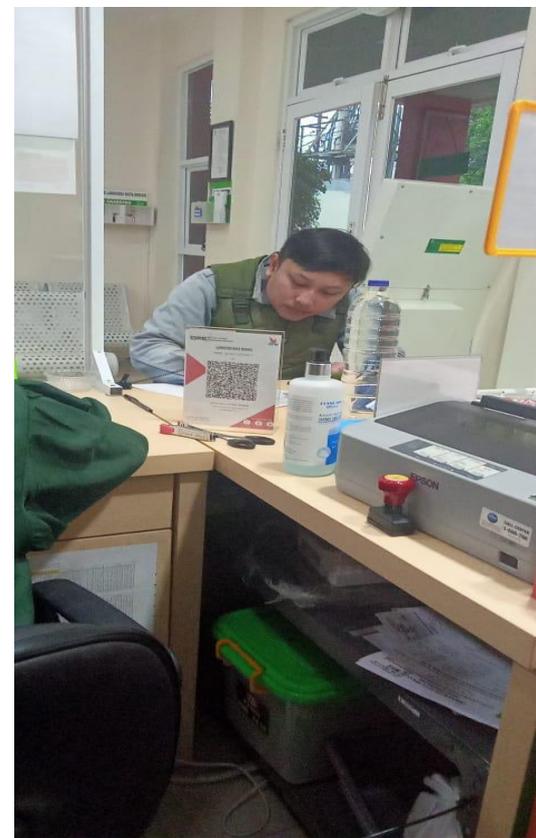
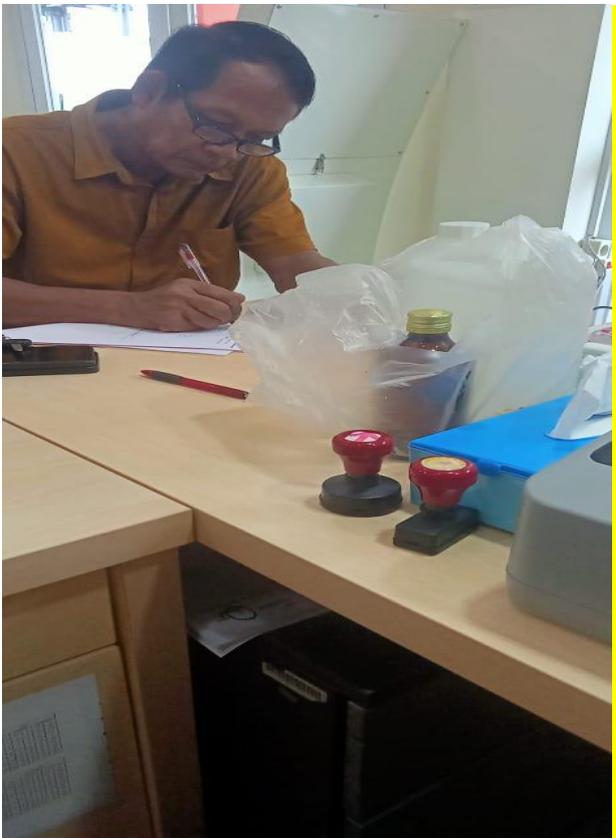
JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	TANGGAL SURVEY	NOMOR RESPONDEN
IDENTITAS RESPONDEN		
NAMA (OPSIONAL)	USIA	JENIS KELAMIN
PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NO WHATSAPP (AKTIF)
KECAMATAN	KELURAHAN	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang disediakan dengan hasil yang diberikan?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang pemanfaatan perangkat/pengguna layanan?	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikontrol dengan baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecakupan informasi mengenai pernyataan, biaya, waktu penyelesaian dll) ?	Tidak transparan	Kurang transparan	Transparan	Sangat transparan
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait sop, pangutan liar, gratifikasi dll)?	Tidak berintegritas	Kurang berintegritas	Berintegritas	Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



PUBLIKASI ONLINE



Kontak Kami

Dinas Kesehatan Kota Bekasi

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI
SEMESTER I TAHUN 2024

Perolehan Rata-Rata Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
89,7
(SANGAT BAIK)

Jumlah Responden : 188 orang

Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki : 127 Responden	Perempuan : 61 Responden
----------------------------------	---------------------------------

Berdasarkan Latar Pendidikan

SD : 2 Responden	Diploma III : 12 Responden
SMP : 4 Responden	Sarjana Strata 1 : 53 Responden
SMA/Sederajat : 109 Responden	Sarjana Strata 2 : 8 Responden

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

[dinaskehatan.kotabekasi](#) dinaskehatan.kotabekasi@gmail.com [dinkes.kotabekasi](#)